



### III.B.1. Discriminación de clientes indirectos en el diseño y acceso a productos y servicios.

#### Descripción del asunto

Determinados productos y servicios prestados a los clientes (empresas y administraciones públicas) pueden llegar a discriminar a terceros si no se toman en consideración el contexto y las circunstancias de las personas usuarias, desde su diseño, y en la aplicación e implementación de dichos productos y servicios.

Por ejemplo, en un contexto de transformación digital como el actual, los colectivos más vulnerables pueden verse discriminados en el acceso a servicios públicos si éstos son gestionados y ofrecidos solo telemáticamente a través de soluciones tecnológicas prestadas por la empresa al cliente -administración pública- (personas mayores, personas sin conexión a internet, soluciones no adaptadas a personas con diversidad funcional, etc.).

Conexión con el asunto:



## NEGOCIOS – CLIENTES INDIRECTOS

Algunas posibles causas internas	Algunas posibles causas externas
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estigmatización de determinados colectivos: inmigrantes, personas con diversidad funcional, personas mayores, personas con baja alfabetización, etc.</li> <li>○ Ausencia de criterios inclusivos en sus modelos de análisis de riesgos. No integración de criterios de afectación a los derechos humanos en el análisis de riesgos.</li> <li>○ Falta de capacidades y experiencia en materia de derechos humanos.</li> <li>○ Ausencia de criterios en materia de derechos humanos en el diseño de los productos y servicios.</li> <li>○ Falta de adaptación de los productos y servicios a los diversos perfiles de clientes indirectos a los que van dirigidos.</li> <li>○ Aplicación de la regulación local vs. el derecho internacional de los derechos humanos.</li> <li>○ Ausencia de mecanismos de denuncia que generen confianza y una remediación efectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alta presión del entorno competitivo internacional en el sector.</li> <li>○ Contextos donde la regulación es laxa y/o no protege derechos básicos.</li> <li>○ Contextos de discriminación y vulnerabilidad de personas y colectivos.</li> <li>○ Ausencia de criterios inclusivos en los modelos de análisis de riesgos del cliente.</li> </ul>
Impactos en las personas	Riesgos para Indra
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Falta o difícil acceso a productos y servicios, incluidos aquellos de carácter público.</li> <li>○ Mayor brecha social de grupos vulnerables con características y condiciones diferenciales.</li> <li>○ Empeoramiento de sus condiciones de vida y vulnerabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mala reputación / Riesgo reputacional.</li> <li>○ Desconfianza del mercado / inversores.</li> <li>○ Pérdida de clientes.</li> <li>○ Riesgos operacionales (multas).</li> <li>○ Conflictos (internos y externos).</li> <li>○ Presión y mayor observancia de las ONGs.</li> <li>○ Demandas judiciales.</li> </ul>
Derechos afectados	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Igualdad y no discriminación.</li> <li>○ Derecho a un nivel de vida adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Derechos de los colectivos más vulnerables.</li> </ul>