

Reporte de Sostenibilidad 2022



Sobre este Reporte de Sostenibilidad

En Zurich Santander Insurance America (mencionado indistintamente como Zurich Santander o la Compañía) **presentamos nuestro Reporte de Sostenibilidad** que abarca desde del 1° de enero al 31 de diciembre de 2022. A través de este Reporte, comunicamos a nuestros grupos de interés, con frecuencia anual, nuestro desempeño de sostenibilidad, que incluye los **aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.**

Así, informamos las acciones, programas y resultados de nuestra gestión, de acuerdo con los temas relevantes y de mayor impacto para el desarrollo sostenible en los países en los que operamos (Argentina, Brasil, Chile, España, México y Uruguay), en base a la matriz de materialidad desarrollada en 2020, a ser actualizada para el reporte de 2023. En caso de realizarse alguna actualización de información publicada previamente, se explicita a lo largo del Reporte.

Internamente, la elaboración de esta publicación fue impulsada por el *Chief Sustainability Officer (CSO)*, el Área de Sostenibilidad Regional y los Líderes del equipo de sostenibilidad de cada país.

Este Reporte utiliza lineamientos internacionales de referencia en materia de sostenibilidad y rendición de cuentas:

- Elaborado **utilizando como referencia los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)**, publicados en 2021.
- Comunica nuestra **contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y la Agenda 2030 de Naciones Unidas.
- Formaliza nuestro **compromiso con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)** por sus siglas en inglés para *Principles for Sustainable Insurance* de *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, iniciativa a la que adherimos a través del Grupo Zurich desde 2020.

Las empresas de cada país que forman parte de este Reporte son las siguientes:

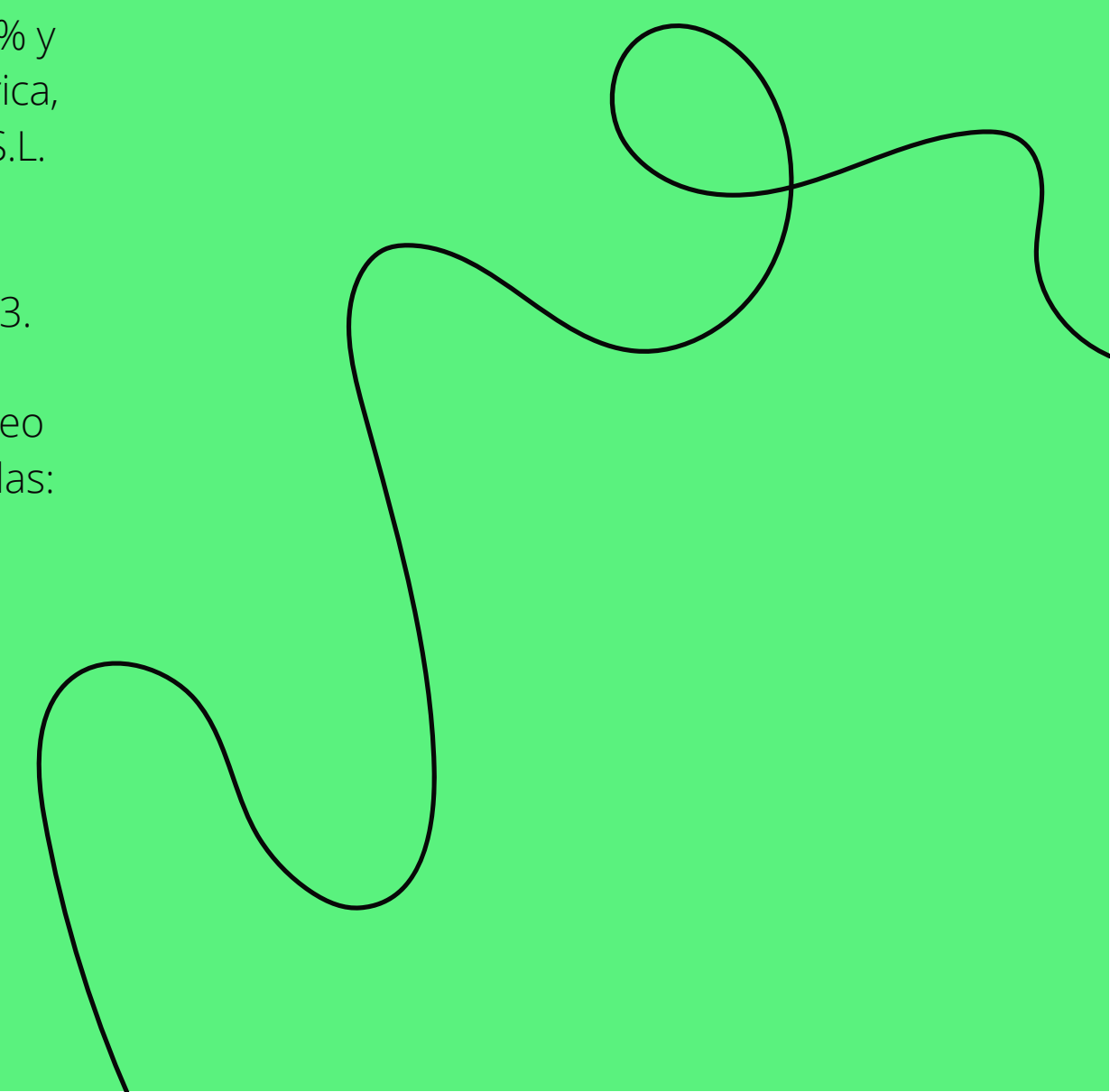
- Argentina: Zurich Santander Seguros Argentina S.A.
- Brasil: Zurich Santander Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A. y Zurich Santander Brasil Odonto LTDA.
- España: Zurich Santander Insurance América S.L., Zurich Santander Holding (Spain) S.L. y Zurich Santander Holding Dos (Spain) S.L.

- Chile: Zurich Santander Seguros Generales Chile y Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.
- México: Zurich Santander Seguros México y Zurich JV Company Servicios Mexico S.A.
- Uruguay: Zurich Santander Seguros Uruguay S.A

Todas las operaciones en América Latina son controladas por ZURICH SANTANDER INSURANCE AMERICA, S.L. (ZSIA), con sede en España. Por otro lado, existen dos sociedades (ZURICH SANTANDER HOLDING, S.L. y ZURICH SANTANDER HOLDING DOS, S.L.) con sede en España que son tenedoras de acciones de las entidades de Brasil y México, respectivamente. Grupo Zurich es dueño del 51% y Santander del 49% de Zurich Santander Insurance America, y ZSIA es dueña del 100% de Zurich Santander Holding S.L. y también de Zurich Santander Holding DOS S.L.

La fecha de publicación de este Reporte es julio de 2023.

Dejamos a disposición de los grupos de interés un correo electrónico para hacernos llegar sus comentarios y dudas: **sersosteniblezs@zurichsantander.com**





Mensaje del CEO

Con orgullo presento el **Reporte de Sostenibilidad** de Zurich Santander Insurance America, que informa de qué manera trabajamos durante 2022 para impactar positivamente en la sociedad donde operamos y en nuestros clientes.

En un contexto donde la toma de conciencia sobre los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ASG o ESG, por sus siglas en inglés) cobra una influencia cada vez más importante en las compañías del sector asegurador, contamos con una **Estrategia de Sostenibilidad** que busca dar respuesta a dichos desafíos.

En ella, nos hemos propuesto **impulsar la conciencia respecto a los riesgos y la educación e inclusión financiera y laboral; promover el bienestar y desarrollo de las personas y, adoptar las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.** Esta Estrategia busca reflejar nuestra contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y está alineada con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de *United Nations Environment Programme Finance Initiative*.

Internamente, hemos continuado trabajando para reforzar una **cultura con foco en la sostenibilidad**, mediante la formación virtual "Semanas ZSostenibles & ODS" y el "Shark Tank de Sostenibilidad 2022", con un reto que involucró a todos los empleados, logrando una **participación activa del 70% de la Compañía.** También hemos capacitado

al 100% de nuestros empleados sobre el Código de Conducta, ética, la lucha contra el soborno, la corrupción y la prevención del blanqueo de capitales.

Desde 2011 somos uno de los principales grupos del sector bancoasegurador en América Latina. A lo largo de estos años **experimentamos una evolución constante:** hemos mejorado y ampliado nuestra propuesta de valor y la experiencia de nuestros clientes. Con uno de los más amplios portafolios de productos de seguros del mercado, en 2022 **más de 18 millones de clientes nos eligieron** en Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay.

Continuamos llevando a cabo inversiones en tecnología y digitalización en pos de mejorar nuestras operaciones y servicios al cliente.

Además, evaluamos sus niveles de satisfacción mediante encuestas *Net Promoter Score* (NPS) en determinadas interacciones, medido como *Transactional NPS*.

Asimismo, como parte de nuestra **propuesta de valor responsable** trabajamos para brindar a nuestros clientes información clara y completa durante todo el proceso de oferta y contratación.

Hemos promovido la transformación del negocio a través de una propuesta de valor sostenible: gracias a la contratación de determinados productos y **utilizando el seguro como puente** generando un **impacto en la comunidad** trabajando con fundaciones locales.

En cuanto a nuestro equipo, **contamos con 1.004 empleados en 6 países** y con un **52% de empleadas mujeres.** De esta forma, contribuimos con el desarrollo económico local, generando oportunidades en un ambiente laboral que prioriza el crecimiento, la capacitación, el mentoreo, y la igualdad de condiciones para todas las personas.

Destacamos en 2022 el lanzamiento del programa de **Primer Empleo** en todos los países, con el objetivo de brindar una primer experiencia de trabajo formal a jóvenes del programa Habilidades para el Futuro junto a Fundación Forge y *Instituto Aliança*.

Además, hemos reforzado el compromiso en nuestros equipos con nuestra estrategia de sostenibilidad reflejándose en la cantidad de horas de voluntariado, alcanzando a **más de 2.400 horas y con una participación de más de 490 colaboradores.**

Los empleados también tienen un rol clave como parte de nuestro compromiso ambiental, por lo cual los acompañamos e impulsamos a encontrar innovaciones y mejoras en los procesos, herramientas y productos y servicios, con foco en el mejor desempeño ambiental.

Como hito para destacar, en Uruguay inauguramos el **primer edificio propio y sostenible** dentro del mayor pulmón verde de Montevideo.

A su vez, impulsamos nuestro **aporte a la comunidad** junto a un gran socio, la *Z Zurich Foundation*, gracias a lo cual nuestro aporte conjunto **alcanzó los USD 5,9 millones.** Desarrollamos acciones regionales y locales impactando positivamente a más de 51.000 personas y 37 organizaciones.

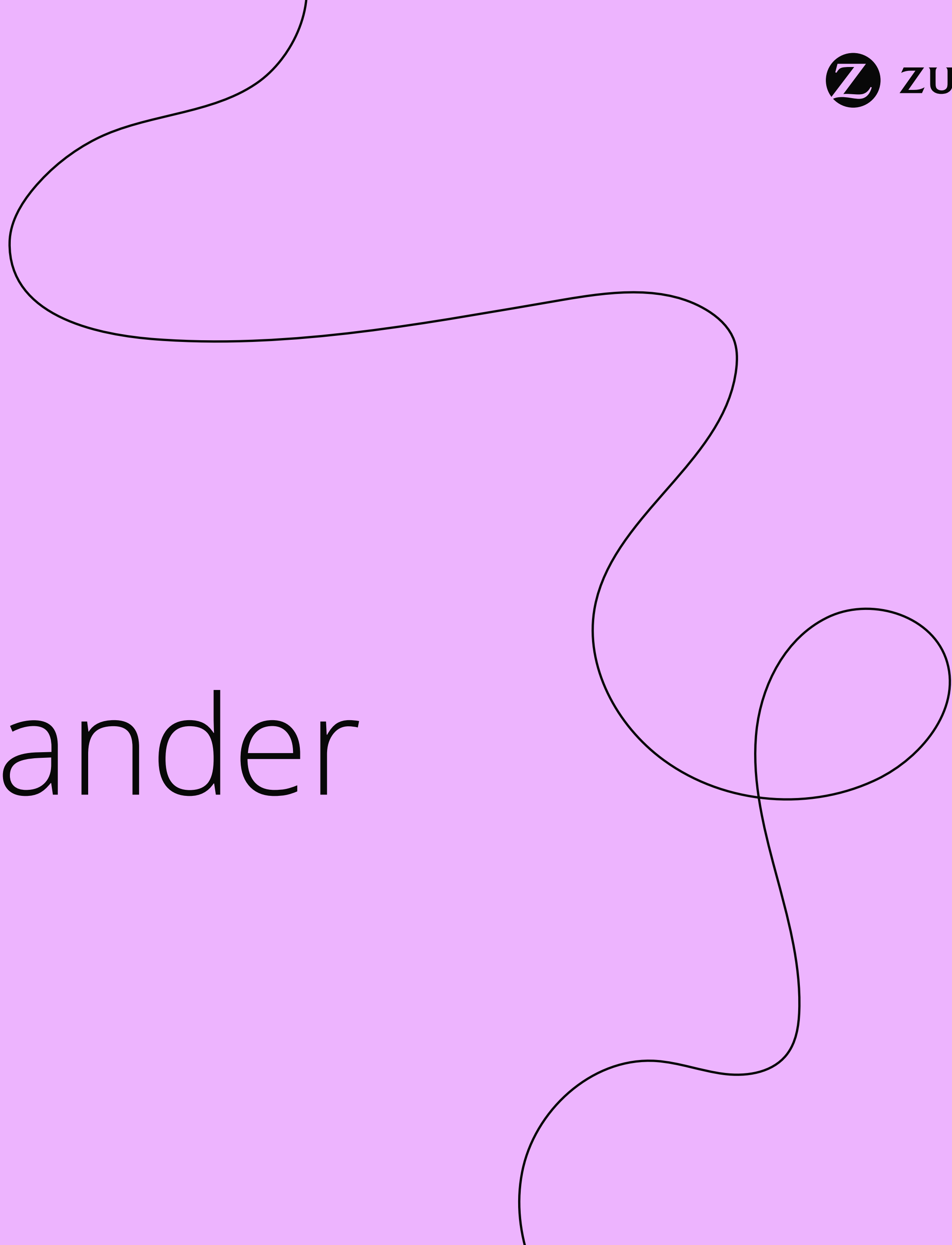
Quiero agradecer **a todos los integrantes de Zurich Santander Insurance America** que hicieron posible este Reporte, así como todos los logros alcanzados durante 2022. Adicionalmente quiero reconocer a todas las personas de los grupos de interés con los que nos relacionamos, que confían en nosotros y nos acompañan a transitar el camino de la sostenibilidad.

Los invito a recorrer el Reporte de Sostenibilidad 2022 y dejarnos sus comentarios.



Claudio Alberto Chiesa
**Claudio Alberto
Chiesa**
CEO ZSIA

Sobre Zurich Santander





Sobre nosotros

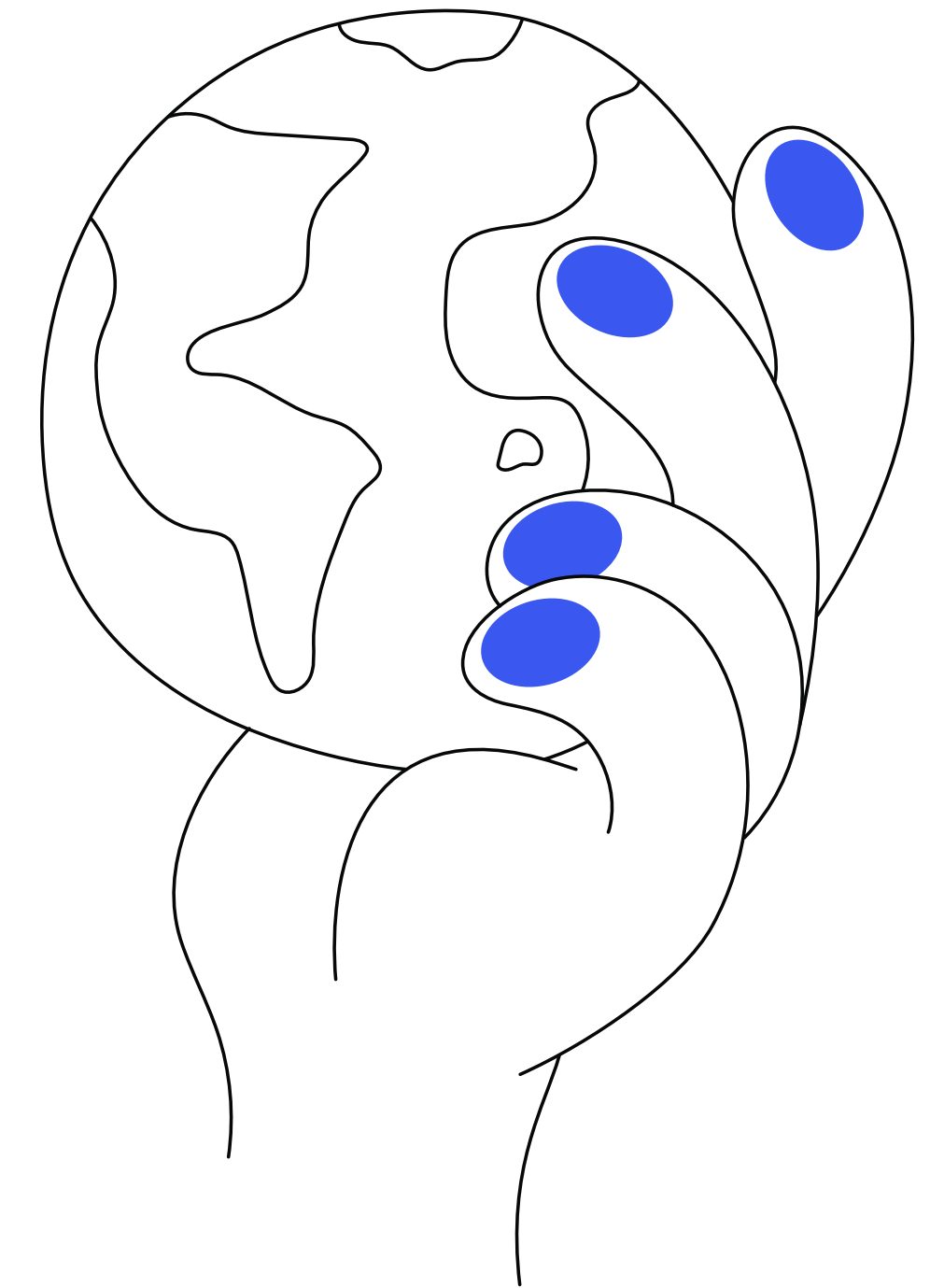
Zurich Santander Insurance America, en adelante Zurich Santander o la Compañía, es una **joint venture** creada entre Grupo Zurich y Banco Santander, organizaciones que cuentan con más de 150 años de historia. Mientras que el Grupo Zurich aporta su amplia experiencia en seguros, el Banco Santander comparte su trayectoria enfocada en su amplia red de distribución y contacto con el cliente.

Así, desde 2011, esta alianza estratégica convirtió a Zurich Santander en uno de los principales grupos del sector bancoasegurador en América Latina. Con uno de los más amplios portafolios de productos de seguros del mercado, nuestra ambición es ser la aseguradora de preferencia en la región, ayudando a que la gente

entienda y se proteja de los riesgos de forma significativa y relevante para ellos.

Todas las operaciones en América Latina son controladas por Zurich Santander Insurance America, S.L. (ZSIA), con sede en España. Al respecto, cuando nos referimos a Regional, nos referimos a la operación que implica a todos los países de la *joint venture*.

Somos uno de los principales grupos del sector asegurador en América Latina.





Dónde estamos

Comercializamos nuestros productos a través de los canales de ventas del Banco Santander en Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay; países en los cuales operamos. Nuestras oficinas regionales están basadas en Madrid, España.





Nuestros productos

Nuestra amplia cartera de productos tiene como propósito ofrecer soluciones para cada perfil de cliente, de acuerdo con su momento de vida y sus planes a futuro.

Seguros Credit Related

Seguros vendidos para protección de productos directamente relacionados a operaciones crediticias expandidas por Santander.

Seguros Open Market

Seguros contratados por clientes no relacionados con operaciones crediticias.

Productos de Ahorro y Pensiones

PRODUCTO	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAY
Préstamos Personales (PPI)		●	●	●	●
Hipoteca (PPI y Daños a la Propiedad)	●	●	●	●	●
Tarjetas de Crédito (Vida Saldo Deudor)	●	●	●	●	●
Vida	●	●	●	●	●
Accidentes Personales	●	●	●	●	●
Hogar	●	●	●	●	●
Fraude (Robo en cajero)	●	●	●	●	●
Salud	●	●	●	●	●
Viaje		●	●		●
Otros (Micromovilidad, mascotas, gadgets)	●		●	●	●
Garantía de Alquiler					●
PYMEs Daños	●	●	●	●	●
Vida para PYMEs (socios y/o empleados)		●	●		●
Vida colectivo PYMEs		●			
Plan Odontológico Personas Físicas		●			
Plan Odontológico Personas Jurídicas		●			
Previdencia		●			
Unit-linked		●	●	●	
Ahorro y protección financiera			●		



Objetivos y estrategias

A lo largo de estos años **desde Zurich Santander experimentamos una evolución constante:**

hemos mejorado y ampliado nuestra propuesta de valor desde el inicio de la *joint venture*, mejorando la experiencia y ampliando nuestra presencia en cada uno de los puntos de contacto donde están nuestros clientes. Hemos invertido en proyectos estratégicos para poder distribuir nuestros productos tanto en el Banco Santander como en cualquiera de sus empresas participadas en todas las geografías.

Los principales focos de nuestro plan estratégico 2021-2023 son los siguientes:

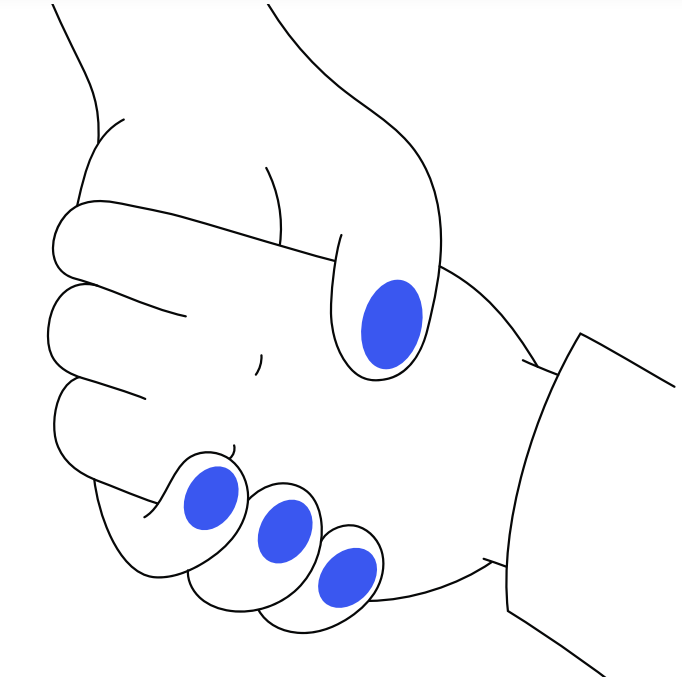
Ser una compañía de valor para el cliente a través de la implementación de herramientas digitales que le permitan contratar y gestionar sus servicios post-venta de manera online e independiente. Flexibilizar la oferta de valor para adaptarnos a las necesidades de cada uno de nuestros clientes. Desarrollar una oferta sostenible con el objetivo de que los clientes impacten positivamente en la sociedad a través de Zurich Santander.

Ser un negocio relevante para el Banco Santander a través de la continua simplificación del proceso de venta de seguros, la creación de soluciones innovadoras, el crecimiento en líneas estratégicas de negocio como Ahorro y PYMEs, así como la expansión a nuevos canales con el objetivo de poder captar nuevos clientes y prestar el mejor soporte al Banco Santander para la distribución de seguros.

Ser un referente en términos de eficiencia a través de la automatización de los procesos *core*, el desarrollo de la infraestructura en la nube y la evolución de los sistemas clave para mejorar la productividad y reducir los costes futuros.



Participación de mercado y tendencias



MERCADO Y TENDENCIAS

La tendencia creciente de la profunda transformación del mercado asegurador, principalmente por el fenómeno de la digitalización, continuó en 2022, en paralelo a una recuperación postpandemia que se ha visto ensombrecida por el aumento de la incertidumbre por el conflicto en Ucrania. La subida de los precios y una profunda crisis energética llevaron a un progresivo endurecimiento de las condiciones de financiación a raíz del alza de los tipos de interés por parte de los Bancos Centrales para reducir la inflación. Con este contexto **las aseguradoras e inversores seguirán potenciando digitalmente sus canales de distribución** para mejorar el compromiso con los clientes y la eficacia de las ventas, ofreciendo un servicio ininterrumpido, una mejor experiencia y un mayor valor añadido⁽¹⁾.

Además, **la conciencia de riesgo mundial provocada por la pandemia** ha alentado a los operadores a personalizar soluciones, centrarse en mejorar la vida de los clientes a través del bienestar financiero, y a seguir invirtiendo en automatización

inteligente, distribución omnicanal y soluciones en la nube. Así, el sector sigue buscando adaptarse a las nuevas tendencias enfocadas en la modernización de los sistemas, la transformación digital y la innovación para impulsar el foco en el cliente.

También es parte de este contexto la toma de conciencia sobre los **aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno** (ASG o ESG, por sus siglas en inglés) con **una influencia cada vez más importante en las estrategias de las compañías del sector asegurador** y de los fondos de inversión, así como un impacto en el impulso de normativas asociadas. En otras palabras, la adopción de prácticas relacionadas con ESG permite a las aseguradoras tener una mayor reputación en la industria, garantizar el cumplimiento de los estándares legales y éticos y mitigar el potencial daño incurrido por decisiones incorrectas, entre otros.

(1) Fuente: Capgemini y Efma: *World Insurance Report 2021*.

En relación con las perspectivas para 2023:

- Se prevé que la economía mundial continúe creciendo a lo largo del año 2023 alcanzando un 2,7%, frente al 3,2% que se tenía estimado que crecería en 2022, apuntando las previsiones para la economía de América Latina a una importante desaceleración motivada por el endurecimiento de las condiciones de financiación y por la pérdida de poder adquisitivo de los hogares a consecuencia de la alta inflación.
- Los resultados técnicos de las aseguradoras podrían verse afectados por el aumento potencial de los siniestros (en frecuencia, severidad y coste). Dado el levantamiento de las restricciones relacionadas con la pandemia, esto podría aumentar la siniestralidad de las aseguradoras, mientras que la elevada inflación y el posible deterioro del empleo podrían aumentar los incidentes de fraude, el descontento social y los niveles de delincuencia a lo largo de la región.
- También habría que tener en cuenta el aumento de los riesgos derivados del cambio climático que podrían generar un impacto en las operaciones.
- Si persiste la elevada inflación y las monedas locales sufren episodios de alta volatilidad, la siniestralidad de las aseguradoras podría dispararse. Adicionalmente, se percibe una menor flexibilidad y oferta de los mercados de reaseguro. Estos temas podrían elevar las primas de seguros y, en consecuencia, las tasas de cancelación, lo que reduciría la base de clientes y primas de las aseguradoras.

En este contexto, en Zurich Santander **actuamos guiados por las necesidades y expectativas de nuestros clientes**, habilitando plataformas digitales y utilizando los datos para poder tener una mejor oferta y experiencia con el objetivo de tener un mejor posicionamiento en el mercado.



POSICIONAMIENTO ZURICH SANTANDER

En 2022 la cuota total de Zurich Santander en el mercado de bancaseguros de Latinoamérica (en los países donde estamos presentes), por volumen de primas, fue del 11%. En el caso del mercado de Vida, la cuota fue del 14%.

Participación de mercado de Zurich Santander (%)⁽¹⁾

	2022
Cuota total de mercado Latinoamérica en los países donde estamos presentes	2,5%
Mercado de bancaseguros	11%
Mercado de Vida	14%

(1) Fuente: datos consolidados por la Compañía de la información oficial reportada de las aseguradoras a cada uno de los reguladores locales. No incluyen los datos de negocio de Previdencia y Odonto de Brasil.

(2) Mercado actuante: refiere a las líneas de negocio donde Zurich Santander opera.

Nuestra participación en el mercado bancaseguros ⁽¹⁾

País	Mercado total bancaseguros	Mercado de bancaseguros actuante ⁽²⁾
	2022	2022
Argentina	21,4%	22,1%
Brasil	12,0%	17,2%
Chile	17,2%	24,9%
México	9,5%	10,6%
Uruguay	16,3%	26,9%

Nuestra participación en el total del mercado ⁽¹⁾

País	Mercado total	Mercado actuante ⁽²⁾
	2022	2022
Argentina	0,7%	3,3%
Brasil	4,0%	9,8%
Chile	2,2%	5,4%
México	2,3%	2,8%
Uruguay	2,7%	14,2%

Destacados de nuestra participación en el mercado bancaseguros por país.

Argentina

Top 1 en Vida y 2° lugar en Accidentes Personales.

Brasil

- Top 1 en Accidentes Personales y 3° lugar en segmento de productos de protección de Crédito.
- + de BRL 74 mil millones de activos en productos de Pensiones Privadas.
- + de 37.000 beneficiarios de Planes Odontológicos.

Chile

Somos el 2° bancasegurador con mayor crecimiento en Primas (+10%) y líderes en términos de resultado técnico y beneficios antes de impuestos.

México

Mantuvimos el 5° lugar en el ranking de bancaseguros, y somos Top 4 en Vida, Accidentes Personales y Daños.

Uruguay

Somos líderes en beneficios antes de impuestos y Top 3 en Vida.

Compromiso con la sostenibilidad





Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Nuestro Statement: En Zurich Santander queremos impactar positivamente en la sociedad donde operamos y en nuestros clientes: (i) impulsando la conciencia respecto a los riesgos y la educación e inclusión financiera y laboral; (ii) promoviendo el bienestar y desarrollo de las personas y, (iii) adoptando las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.

Desarrollamos nuestra Estrategia de Sostenibilidad, de alcance regional, sobre la base de tres ejes de trabajo que repercuten en objetivos asociados al gobierno corporativo de la Compañía, al negocio, a los empleados y al impacto positivo en la comunidad.

Esta Estrategia busca reflejar nuestra contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Además, formaliza el compromiso que tenemos con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI por sus siglas en inglés para *Principles for Sustainable Insurance*) de *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, iniciativa a la que adherimos a través del Grupo Zurich desde 2020.

01

Liderar desde un gobierno responsable

Con la mirada puesta en una gestión basada en ESG, la sostenibilidad toma protagonismo en la toma de decisiones creando valor en todos los niveles de la Compañía e involucrando a los principales grupos de interés.

5 hitos alcanzados en 2022.
(Ver apartado Principales Logros)

02

Desarrollar una propuesta de valor sostenible

Estar a la altura de las exigencias y cambios constantes del mercado y de la sociedad implica que trabajemos para la transformación de nuestros productos en propuestas ESG innovadoras, inclusivas y enfocadas en nuestros clientes, así como en desarrollar soluciones para involucrar a nuestros clientes en propuestas de impacto sostenible.

10 iniciativas implementadas en 2022.

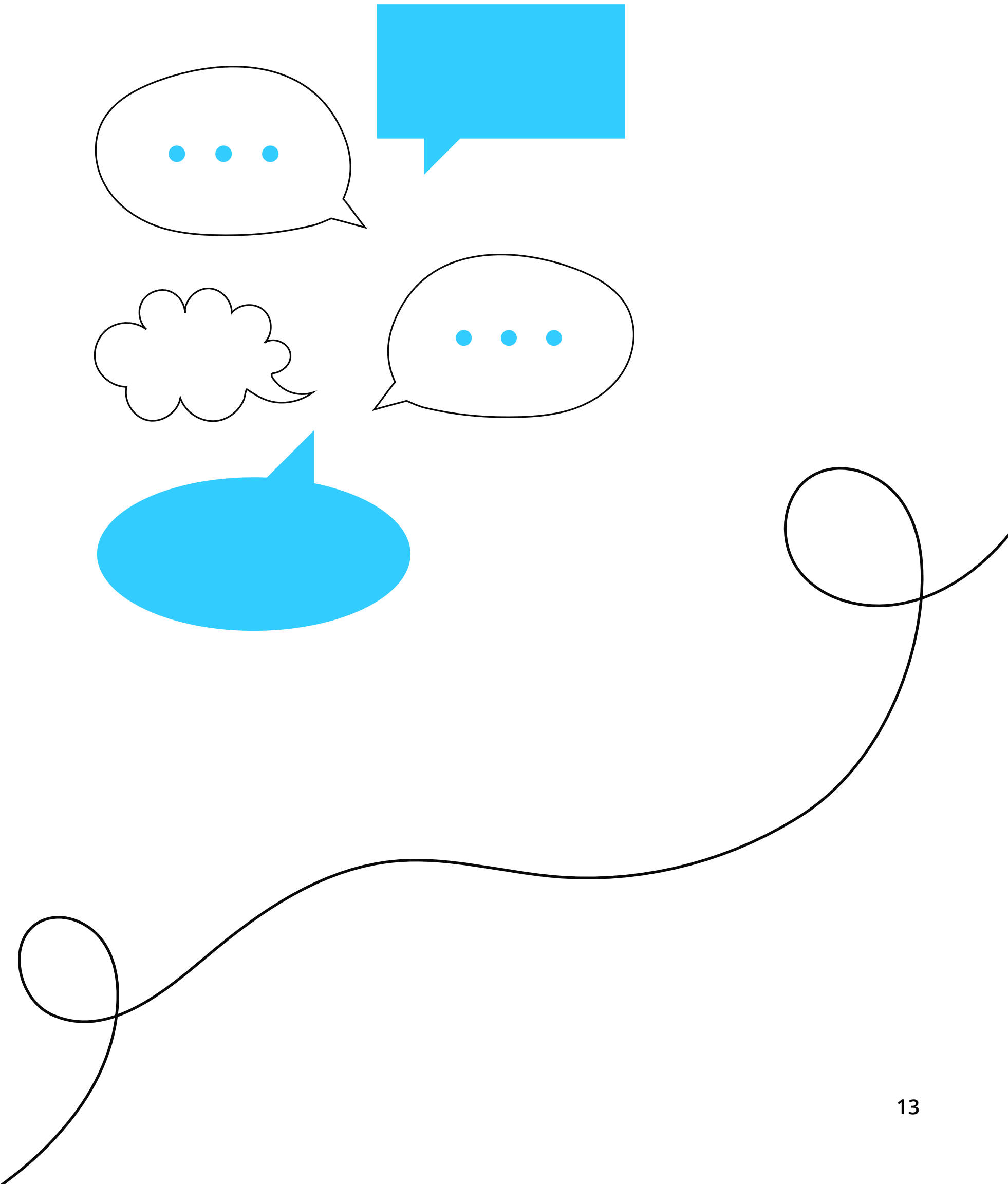
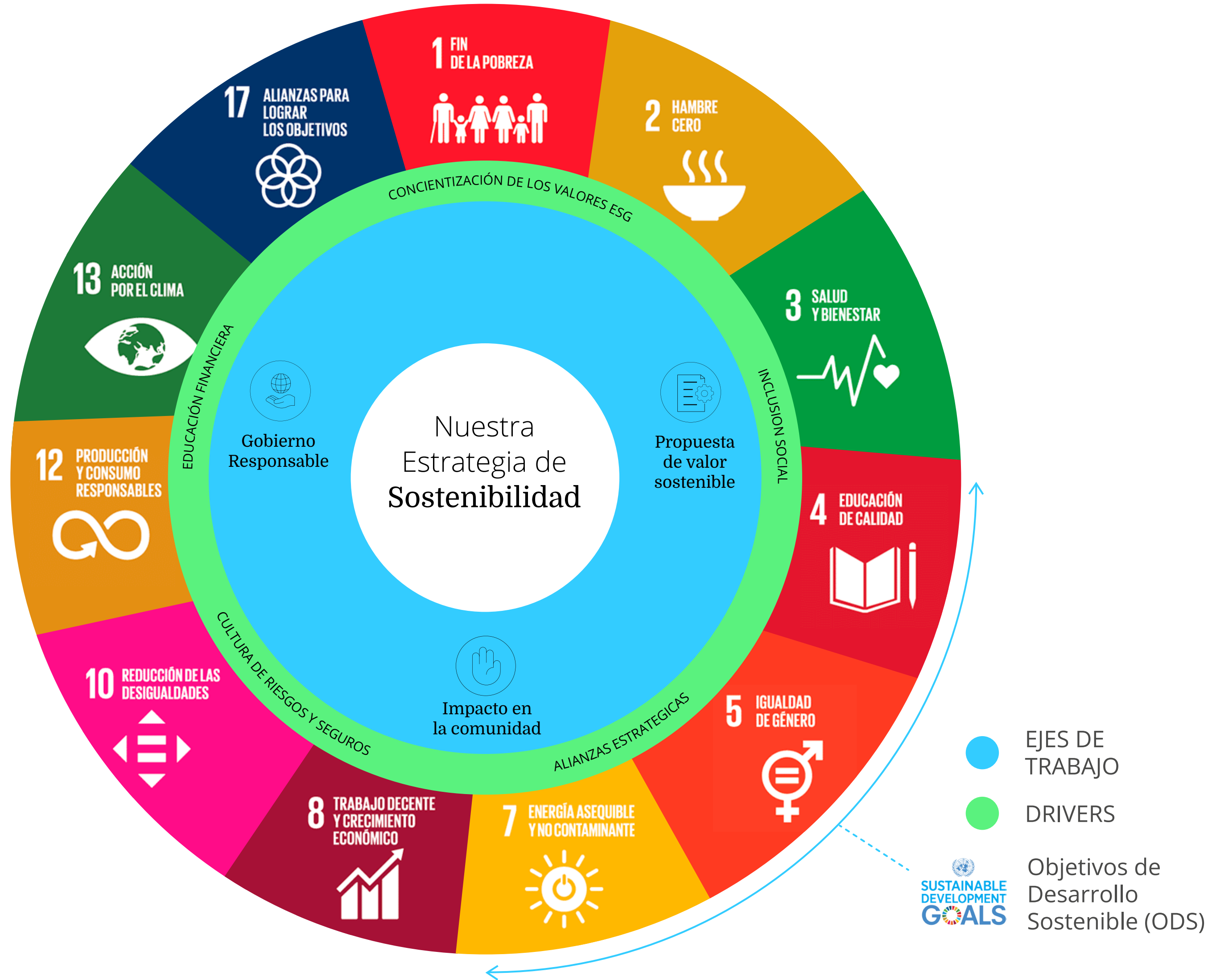
03

Generar impacto en la comunidad

Las relaciones con la comunidad se consolidan a través de la construcción de alianzas a largo plazo, para promover la inversión social y el compromiso socioambiental de los colaboradores y la Compañía con la sociedad.

Aporte de más de **USD 5,98 millones**.⁽¹⁾
50% de los colaboradores comprometidos con actividades de voluntariado en 2022.

(1) USD 3,52 millones fueron aportados por Zurich Santander y USD 2,46 millones gracias a Z Zurich Foundation.

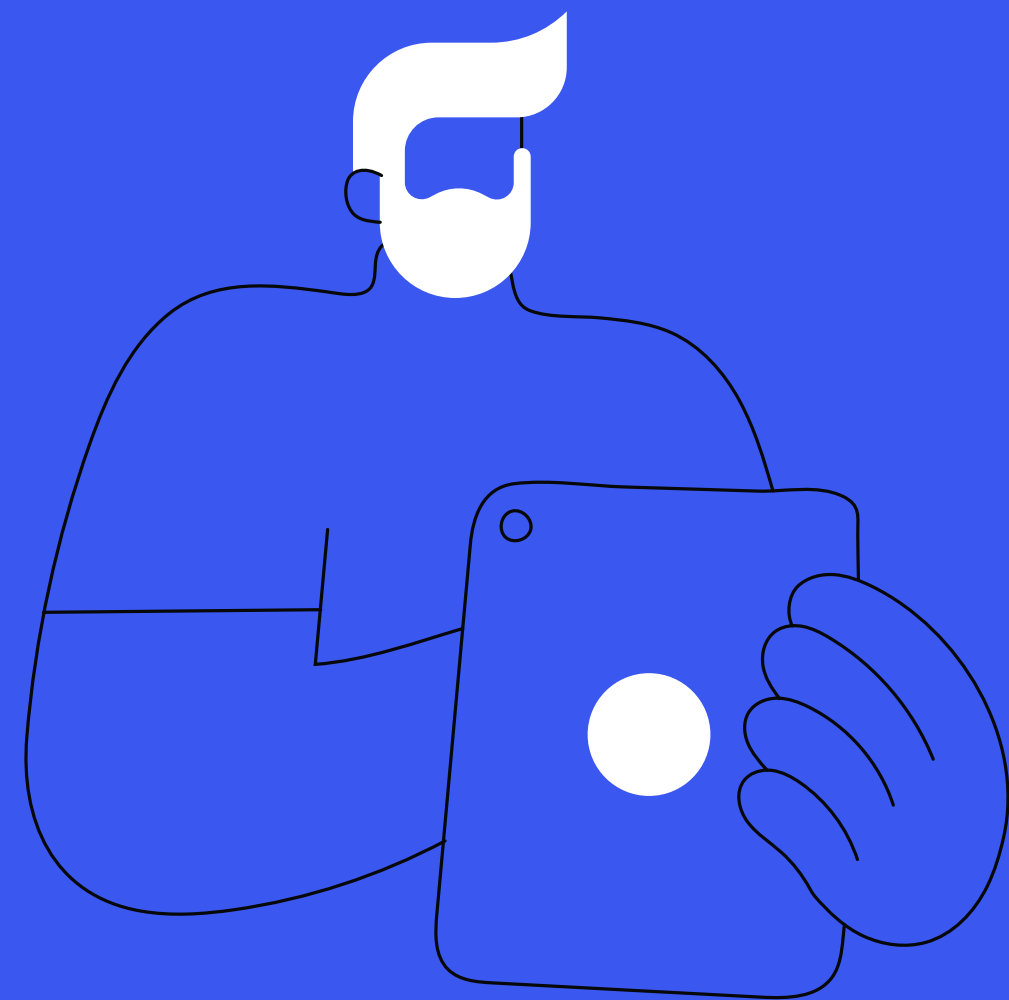




NUESTROS PRINCIPALES LOGROS EN LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD EN 2022:

Semanas ZSostenibles & ODS:

Desarrollamos una formación virtual en la plataforma interna *ZS College* incluyendo material audiovisual sobre los ODS y contenidos en formato de cápsulas informativas donde participaron todos los empleados, incluso los CEOs y líderes de la Compañía en todos los países.



Shark Tank de Sostenibilidad 2022

Desarrollamos un reto para involucrar a todos los empleados de la Compañía en el desafío de innovación para la sostenibilidad. La propuesta motivó a los empleados a participar presentando ideas y proyectos para implementar en la Compañía. Con una gran componente de *gamificación*, a su vez los mismos colaboradores podían invertir -de manera ficticia-, imitando una ronda de inversiones real en las ideas que más les interesaran. También presentaron sus ideas a un jurado de directores y empleados de todos los países en una presentación en formato *pitch* de 5 minutos.

70%
de participación
global.

674
colaboradores
participantes.

1.316 horas
totales de participación
de sesiones en vivo.

74
innovadores sostenibles
presentaron 67 ideas
en total.

12 proyectos ganadores
para implementarse en 2023.

33 innovadores sostenibles
con 70% de representación femenina.

Top 5 ODS impactados:



Renovación de compromiso con la comunidad:

Ampliamos para todos los países nuestro compromiso con la comunidad, desde 2022 todos los colaboradores tienen **hasta 3 días remunerados disponibles al año** para destinarlo a actividades de voluntariado (tanto internas como externas).

Plan Estratégico:

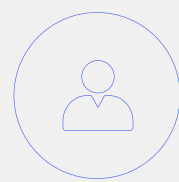
Durante los últimos meses de 2022 trabajamos en el desarrollo de nuestro Plan Estratégico 2023/2025 que fue aprobado por el *Board of Directors*. En este plan, uno de los pilares transversales es la Sostenibilidad.



Gobernanza y gestión de la Sostenibilidad

En Zurich Santander promovemos la visión sostenible para la toma de decisiones, en todas las personas y todos los niveles de la organización. Este enfoque se traduce en objetivos anuales, los cuales existen para todas las

áreas de la Compañía, monitoreando su cumplimiento trimestralmente y evaluándose anualmente, instancia en la que identifican y comparten los aprendizajes, las oportunidades de mejora y las buenas prácticas.



Comité Ejecutivo Regional:

Aprueba la Estrategia de Sostenibilidad regional.

Chief Sustainability Officer (CSO):

Es responsable del desarrollo y coordinación de la Estrategia de Sostenibilidad a nivel regional. Además, aprueba el documento final del Reporte de Sostenibilidad.

Área de Sostenibilidad Regional:

Brinda soporte y asesoramiento en la implementación de la Estrategia, así como en temas de sostenibilidad en general, y desarrolla e implementa iniciativas regionales en coordinación con los Líderes locales de Sostenibilidad. Además, evalúa y prepara el Reporte de Sostenibilidad.

Comité Ejecutivo local:

Acompaña y supervisa la concreción de los objetivos de la Estrategia de Sostenibilidad en cada país.

Líderes locales de Sostenibilidad:

Son responsables de la coordinación e implementación de la Estrategia de Sostenibilidad a nivel local.

Equipo de Sostenibilidad:

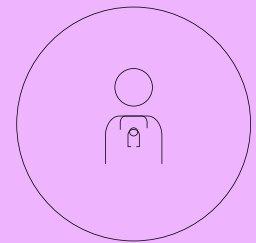
conformado por el Director de Sostenibilidad, (CSO), el área regional y los líderes locales, constituyen un foro donde se discuten temas relacionados con la estrategia y se comparten mejores prácticas.

Comité de Sostenibilidad: En Argentina, desde 2021 se formalizó este comité, conformado por un equipo interdisciplinario y voluntario, con el fin de promover un espacio abierto de participación libre para debates y propuestas para todos los integrantes de la Compañía. A través de un esquema de "owners" se implementan los proyectos seleccionados. En 2022 seleccionamos propuestas asociadas a temas de diversidad e inclusión, gestión de residuos y movilidad sostenible.



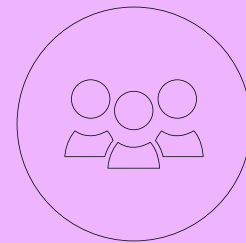
NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En el centro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, se encuentra el compromiso de generar espacios de diálogo con todos nuestros grupos de interés. Informamos los canales de comunicación con cada uno a lo largo del Reporte.



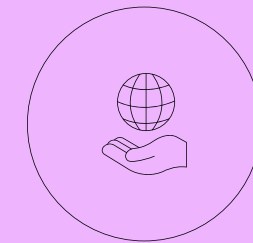
Empleados

Formamos y desarrollamos a nuestros colaboradores para responder a los actuales desafíos y tendencias del mercado laboral, estando atentos a su constante *feedback*.



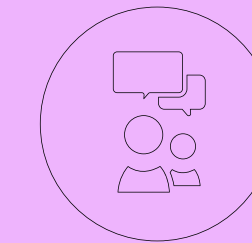
Clientes

Promovemos la inclusión financiera y la consciencia de riesgos a través de productos y servicios para todos los segmentos de clientes, y monitoreamos su nivel de satisfacción a través de diferentes canales.



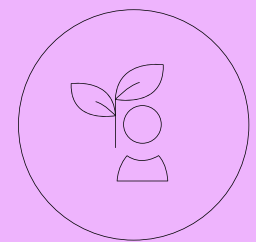
Sociedad

Demanda a la comunidad empresarial un mayor aporte y conciencia.



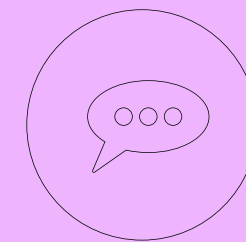
Shareholders Grupo Zurich y Santander

Trabajamos para mantener un equilibrio económico y financiero, transparencia en la rendición de cuentas y aplicación de las mejores prácticas de gobernanza. Son aliados clave para el desarrollo sostenible de la Compañía.



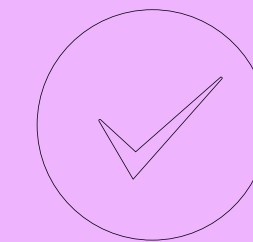
Z Zurich Foundation

Es un aliado de gran importancia para traccionar sinergia en iniciativas socio-ambientales de alto impacto.



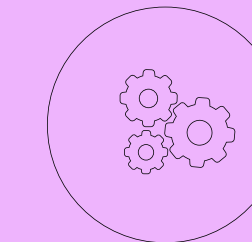
ONGs y fundaciones

Mantenemos un diálogo cercano para identificar sus necesidades y objetivos a fin de poder acompañar con apoyo financiero y actividades de voluntariado.



Estado, organismos reguladores e internacionales

Cumplimos con la legislación vigente y con los requerimientos establecidos por los diferentes organismos.



Proveedores

Implementamos procesos de selección, homologación y contratación de socios comerciales con prácticas alineadas con la gestión sostenible.



Inversión ESG

Como parte del Grupo Zurich contamos con lineamientos para trabajar en el cumplimiento de metas en materia de sostenibilidad. Específicamente, con vistas a alcanzar una reducción de emisión de CO₂ asociados a la tenencia de bonos corporativos para 2025, por lo que buscamos trabajar para hacer crecer la participación de activos calificados como ESG en relación con el total de nuestro portafolio de activos ⁽¹⁾.

(1) Refiere a activos invertidos en fondos calificados como ESG acorde a la metodología de MSCI ESG Ratings, que puntúa a las empresas en una escala de AAA (mejor desempeño) a CCC (peor desempeño), en función de su exposición a los riesgos ESG y la forma en que los gestiona en comparación con el mercado. Para ver más acceder a <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>.

El 19,72% del total de nuestras inversiones tienen calificación ESG

Proporción de activos ESG sobre el total de cartera de inversiones	Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguay	Total
2021	12,1%	13,4%	36,8%	38,5%	0%	21,94%
2022	15,4%	13,1%	35,7%	24,57%	(1)	19,72%

(1) En el caso de Uruguay existe un 6,7% del total de las inversiones que podrían estar en scope ESG, pero al momento no están calificados como ESG por MSCI.



Gobernanza





Estructura de gobierno

Nuestro compromiso con la ética y la sostenibilidad parte de los niveles más altos de la Compañía.

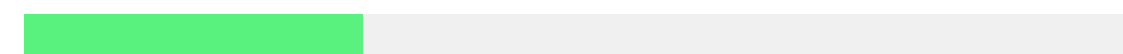
Board of Directors

Cargo	Nombre y apellido	Antigüedad
President	Alison Martin	25/09/2019
Board Member	Bettina Bornmann	13/02/2020
Board Member	Javier Lorenzo	17/06/2014
Board Member	Ian Thompson	29/03/2019
Board Member	Laurence Maurice	15/10/2020
Board Member	Victor Matarranz	31/01/2019
Board Member	Raúl Pou	30/04/2019
Board Member	José Galiana	20/04/2018
Board Member	Francisco del Cura	30/01/2014

COMPOSICIÓN DEL BOARD OF DIRECTORS

Por edad

33% entre 30 y 50 años

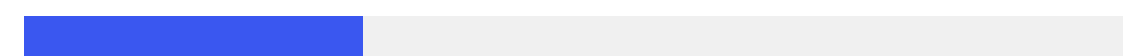


67% más de 50 años



Por género

33% mujeres



67% hombres

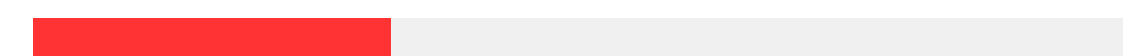


Por nacionalidad

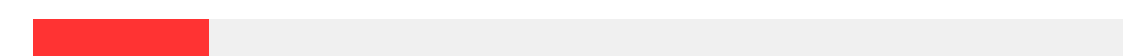
45% española



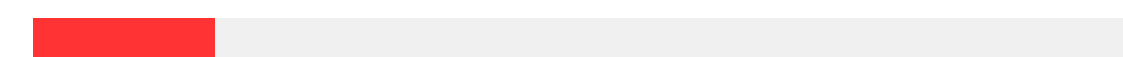
22% inglesa



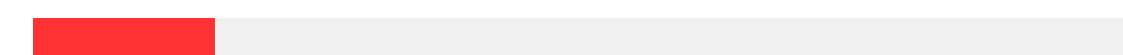
11% suiza



11% francesa



11% mexicana



Nombramientos: Los socios, Grupo Zurich y Banco Santander, definen los lineamientos para el funcionamiento del *Board of Directors* y la metodología para la elección de sus miembros. El máximo órgano de gobierno de Zurich Santander es el **Board of Directors** (Consejo de Administración) que está conformado por nueve miembros, de los cuales cinco son designados por el Grupo Zurich y cuatro por Santander. Además, la política "*Principles for Subsidiaries Governance*" del Grupo Zurich detalla las competencias que cada miembro debe cumplir para poder ser designado por dicha Compañía.

Responsabilidades: El *Board* es el principal encargado y responsable de administrar la Compañía y definir la estrategia a implementar para cumplir con el objeto social. En 2023 lanzaremos el Plan Estratégico Aconcagua 2023/2025 que fue aprobado por el *Board of Directors*.

Conflictos de interés: En línea con lo requerido por el Art. 229 de la Ley de Sociedades de Capital en España, el *Board of Directors* se compromete mediante una Declaración Jurada anual a evitar situaciones de conflictos de interés, ya sea como propios beneficiarios o a través de personas vinculadas.

Remuneración: La política de compensación y beneficios está en línea con los procesos definidos por el Grupo Zurich y contempla el uso de metodologías, referencias de mercado y niveles de aprobación tanto con Grupo Zurich como con el *Board*. El modelo busca el equilibrio entre la necesidad de los empleados, la estrategia de personas de la Compañía, el mantenimiento de la competitividad y atractividad en el mercado laboral y considera también pilares de reconocimiento y bienestar.



COMITÉS

Con el fin de garantizar la implementación de la estrategia corporativa, contamos con tres comités que reportan al *Board of Directors* y fueron establecidos por los socios, que tienen representación de sus consejeros en cada uno, con mayoría de Grupo Zurich. La gobernanza a nivel local en los países donde operamos se inspira en la anterior y se adapta (según requiera la regulación local).

Audit & Risk ⁽¹⁾

(Auditoría y Riesgo, en español)

Assets, Liabilities and Investment Management Committee - ALMIC (Gestión de activos, pasivos e inversiones, en español)

Business Strategy

(Estrategia de negocio, en español)

(1) En el caso de Chile Audit & Risk está dividido en dos comités independientes.

Para ver las funciones de cada uno de los Comités visitar la pág. 23 de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2021.

Además, contamos con comités de gestión en cada país que reportan al CEO, y donde también están invitados los equipos regionales (tanto de la oficina regional, como de la División de Seguros del Santander). También existen otros comités complementarios en algunos países.

COMITÉ EJECUTIVO REGIONAL Y CEOs LOCALES

Conformación:

Está formado por nueve miembros y adicionalmente los cinco CEOs de los países.

Responsabilidades:

Tiene como principal objetivo la definición de la estrategia, gestión y control de las operaciones del negocio. También es responsable de la revisión y actualización del propósito, misión y valores de la Compañía y del diseño del Plan Estratégico que se define cada 3 años.

Evaluación:

El Comité Ejecutivo Regional y los CEOs locales tienen entre de los criterios de evaluación de desempeño, uno relacionado al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la Compañía. Esta evaluación tiene impacto en los planes de compensación, desarrollo y crecimiento.

Sostenibilidad:

El *Chief Sustainability Officer* lidera la definición de la Estrategia de Sostenibilidad, la gestión de impactos económicos, sociales y ambientales, el desarrollo de las iniciativas y presenta los resultados en materia de sostenibilidad. Asimismo, comparte periódicamente esta estrategia y sus avances con el Comité Ejecutivo Regional y anualmente con el *Board*.

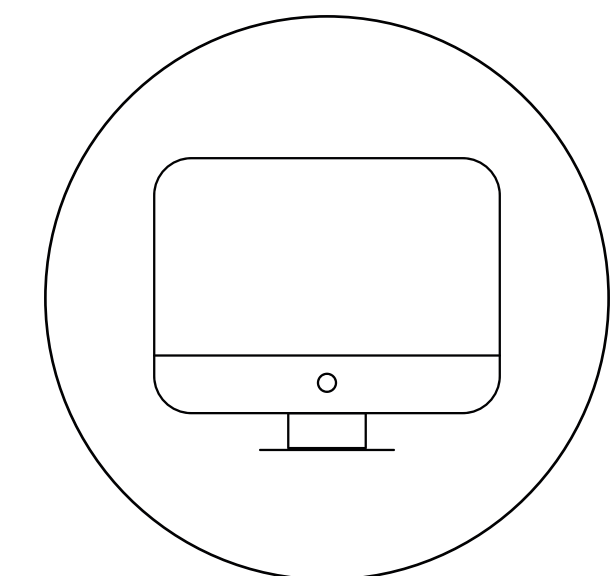
Comité Ejecutivo Regional 2022

Cargo	Nombre y apellido
<i>Chief Executive Officer</i> (CEO)	Claudio Alberto Chiesa
<i>Chief Operations & Technology Officer</i> (COTO)	Ana Puche Lázaro
<i>Chief Commercial Officer</i> (CCO)	Aranzazu Jorquera
<i>Chief Sustainability Officer</i> (CSO)	Carlos González Nogueira
<i>Chief Finance Officer & Strategy</i> (CFO)	Carmen Martínez Briongos
<i>Chief Actuary Officer</i> (CAO)	Eduardo Feldman
<i>Chief Digital Officer</i> (CDO)	José Roberto Monigi
<i>Chief Human Resources Finance Officer</i> (CHRO)	Juan Manuel Álvarez Zabala
<i>Chief Risk Officer</i> (CRO)	Patricia Penhalber

Además, en cada país contamos con Comités de Dirección locales conformados por el CEO y los directores de las áreas estratégicas de la Compañía.

CEOs de los países 2022

País	Nombre y apellido
Argentina	Leandro Cileta
Brasil	Marcelo Malanga
Chile	Herbert Philipp
México	César Alves Vital
Uruguay	Aníbal González Caamaño





Gestión de Riesgos

En cada uno de los países donde operamos seguimos los lineamientos del *Enterprise Risk Management* (ERM) del Grupo Zurich que es el marco que informa y respalda los procesos de comprensión y gestión de riesgos. Este sistema define responsabilidades y autoridades para asumir y gestionar riesgos y está basado en una clara estructura de gobierno.

1. Política de Gestión de Riesgos del Grupo Zurich (*Zurich Risk Policy - ZRP*):

Contiene el marco de gestión del Grupo Zurich, identificando los principales tipos de riesgo, definiendo el apetito de riesgo del Grupo y estableciendo los límites para cada país. Se complementa con 50 manuales, que brindan lineamientos y procedimientos para establecer una cultura de prevención en cada país. Además, los países consolidan en sus operaciones las reglas de ambos roles de normativos i) de Grupo Zurich y ii) de los reguladores locales.

2. Matriz de Riesgos Estratégicos (*Total Risk Profile - TRP*):

La metodología TRP consiste en una evaluación de riesgos desarrollada por el Grupo Zurich, que utiliza el conocimiento colectivo de los participantes y apoya a la gestión empresarial en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos a los que se enfrenta la entidad o actividad evaluada, con un horizonte de uno a tres años. Para esta evaluación, el Comité de Dirección de cada país se reúne anualmente, y luego monitorea periódicamente la matriz TRP y actualiza los planes de acción de forma trimestral.

3. Matriz de Riesgos de Proyectos (*Total Risk Profile - TRP de proyectos*):

La metodología descrita anteriormente también es usada con foco en evaluar los riesgos operacionales, sistémicos, financieros, reputacional, imagen y regulatorio en la implementación de proyectos, donde son identificados *triggers* y consecuencias de los riesgos, así como los planes de acción necesarios para mitigar o reducir la probabilidad del que riesgo se materialice.

4. Riesgos operativos y financieros:

El Marco Integrado de Control Interno (ICIF, por sus siglas en inglés) es el modelo integrado del Grupo Zurich de controles internos para mitigar los riesgos operativos y financieros de cada unidad de negocio.

Esta metodología permite proteger a la Compañía de incurrir en pérdidas inesperadas o publicidad negativa en los medios debido a fallas operativas, información errónea en las divulgaciones financieras o multas de nuestros reguladores debido a infracciones de cumplimiento. Además, los países realizan un ejercicio anual de autoevaluación de riesgos operacionales con todas las Direcciones y Áreas de las unidades de negocio a fin de actualizar los riesgos y controles operativos, con seguimiento de los planes de acción para eventuales correcciones de procesos o controles.

En todos los países existen las figuras de *Risk Partner* o Embajadores de Riesgos que son, en su mayoría, colaboradores *seniors* y cuya finalidad es identificar y discutir posibles riesgos con el equipo de Gerenciamiento de Riesgo, de modo a relacionar todos los riesgos y sus planes de acción en los Comités de Riesgos locales.

Los resultados de los monitoreos y evaluaciones son presentados localmente en sus comités de riesgos. Trimestralmente hay presentaciones de los principales riesgos, *Key Risk Indicators - KRI* a los miembros de *Audit & Risk* de cada país y también consolidado al nivel de la *joint venture*.

En nuestro proceso de identificación de riesgos estratégicos (TRP) consideramos aquellos asociados a los distintos grupos de interés, tanto operacionales como reputacionales.

En **Argentina** definimos la matriz de riesgos estratégicos TRP y cada área realiza una autoevaluación de los riesgos operacionales que conforman la matriz "*Self Assessment Operational Risk* (SAOR)", la cual es actualizada de forma periódica y presentada al Comité de *Audit & Risk* de manera trimestral. Además, cada dos meses, se presenta al Comité de Dirección local el estado de situación de la gestión integral de riesgos para la alineación conjunta de las prioridades.

Asimismo, en 2022, incorporamos un nuevo *Chief Information Security Officer, IT Governance, Information Governance Officer* y responsable de gestión de riesgos en el área de Operaciones, lo que nos permitió fortalecer la seguridad de la información y ciertos procesos críticos de la operación.



En **Brasil** tenemos un Sistema de Gestión de Riesgos, que incluye todos los riesgos, controles y planes de acción de la Matriz de Riesgos Operacionales. Al mismo tiempo, para hacer más eficiente nuestra gestión, en 2022 creamos un *dashboard* de indicadores de riesgos y otro de planes de acción. De esta forma, podemos hacer el seguimiento de las acciones con las áreas de negocio, corregir y mejorar los procesos, mitigando así los riesgos.

En **Chile** contamos con el Manual de Gobierno Corporativo que establece los principios y buenas prácticas de un adecuado gobierno corporativo y de un sistema de gestión de riesgos y control en las aseguradoras. También con una Política de Riesgo Legal y Regulatorio, que establece mecanismos de control para minimizar los riesgos asociados a errores en la administración o incorrecto uso de las facultades conferidas por mandato y con un Protocolo de manejo de relación con el regulador para mitigar los riesgos estratégicos y operacionales.

En España implementamos revisiones de las operaciones de los países para mejorar el entorno de control sobre las herramientas informáticas y los procesos de pagos de siniestros y suscripción de pólizas de seguros.

En **México** contamos con un Sistema de Administración Integral de Riesgos apegado al marco regulatorio mexicano, dictaminado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Este sistema se centra en el Área de Administración Integral de Riesgos (AIR), que constantemente identifica, monitorea, controla y supervisa los posibles riesgos que pueden afectar nuestra solvencia y estabilidad, administrando la información también a través del sistema RACE ⁽¹⁾. Y al menos trimestralmente presentamos, en las sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), el seguimiento a los riesgos y los límites establecidos para cada tipo.

Todo el equipo regional de Riesgos se reúne periódicamente para compartir conocimientos sobre los riesgos del negocio, mejores prácticas y lecciones aprendidas, buscar soluciones conjuntas aprovechando los diferentes escenarios y experiencias del equipo.

(1) RACE es el sistema de Grupo Zurich donde se documentan los controles establecidos para mitigar los riesgos identificados.



RIESGOS NO FINANCIEROS

Contamos con un marco de riesgo de sostenibilidad para identificar y evaluar, de forma proactiva y sistemática, los riesgos ESG que son inherentes a las transacciones comerciales. Las preocupaciones en relación con estos riesgos son transmitidas a un grupo de decisión en responsabilidad social (*CR Decision Group*), que los evalúa y proporciona directrices para su mitigación. Para cada una de las áreas de actuación no solo establecimos mejores prácticas, sino también procedimientos para verificar y controlar la efectividad de las medidas implementadas.

Nuestras actividades están expuestas a diversos riesgos no financieros relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Trabajamos junto a nuestros clientes y a otros *partners* para asegurar una gestión responsable y sostenible del negocio, así como para proteger la reputación de la Compañía a la vez que promovemos las mejores prácticas de gestión de estos riesgos: vulneración de los derechos humanos, tráfico de armas, construcción de presas y negocios en el sector petrolero, minero y del gas.

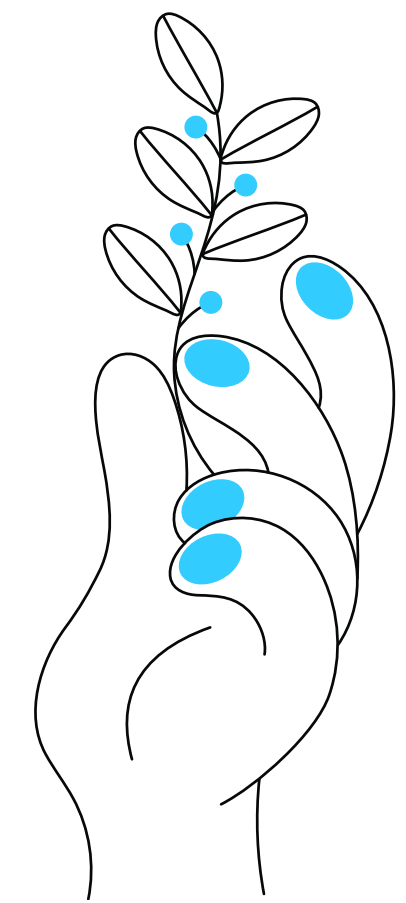
En 2022 la Superintendencia de Seguros Privados de Brasil (SUSEP) publicó la Circular N°666 que establece la adopción obligatoria de instrumentos para la gestión de riesgos climáticos, sociales y ambientales. Exige que las aseguradoras deban crear procesos y controles para minimizar, prevenir y cuantificar los riesgos de sostenibilidad a los que están expuestas, principalmente adoptando instrumentos específicos como una política de sostenibilidad, política de gestión de riesgos de sostenibilidad y un reporte de sostenibilidad. Esta Circular impulsa y tracciona la agenda de sostenibilidad en la industria aseguradora brasileña, y desde Zurich Santander Brasil ya estamos trabajando en la adopción de las medidas solicitadas, que se reportarán en 2023.

En **Chile y México**, dentro de nuestros planes de continuidad del negocio (*Business Continuity Plan*, por sus siglas en inglés BCP), se contemplan aspectos sociales o ambientales. El modelo considera, como escenarios de crisis desastres naturales tales como: inundación, sismo e incendio entre otros y factores sociales como: enfermedades infecciosas, distanciamiento físico, disturbios sociales, falla y/o caídas de sistemas.

En **México**, en el marco del apartado de sostenibilidad en la formalización de los Documentos de Aprobación de Productos (DAP) identificamos si los nuevos productos o las modificaciones a los existentes consideran situaciones que potencialicen o aminoren riesgos ambientales o sociales.

En todos los países contemplamos aspectos de sostenibilidad como parte de la evaluación de riesgos de nuevos productos y adaptación de los vigentes.

Realizamos la primera evaluación de riesgos de sostenibilidad tanto a nivel regional como en cada uno de los países en los que operamos para los cuales se definieron planes de acción a futuro.





PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE RIESGO

Seguimos instalando y potenciando la cultura de gestión de riesgos entre todos nuestros colaboradores. Además de los entrenamientos mandatorios del Grupo Zurich, continuamos con el programa de “Cultura de Riesgos”, creado en 2017, para poder permear en los distintos equipos la importancia de la visión de riesgos en el día a día, con promotores en todas las áreas. A estas personas las denominamos Socios o Embajadores de Riesgo y cumplen un papel vital en el mantenimiento activo y permanente de la cultura de gestión de riesgos en nuestra Compañía.

Además, en todos los países realizamos ejercicios de crisis que consisten en simulaciones de eventos determinados coordinados por expertos, en los que participan las personas involucradas en la toma de las decisiones. En 2022 el ejercicio estuvo centrado en un ataque cibernético con daños financieros y reputacionales, debido a la tendencia global de este tipo de incidentes.

Dentro del programa de reconocimiento interno “*RecogniZSe*”, tenemos una categoría específica llamada “**Risk Culture Award**” que tiene como objetivo dar visibilidad a los empleados que buscan mitigar los riesgos y promover la gestión sostenible de la empresa.

En **Brasil**, para promover una cultura de riesgo, promovimos iniciativas como la “Semana del Riesgo y *Compliance*” con conferencias, concursos con profesionales del mercado sobre temas como externalización, gobierno corporativo e inteligencia artificial, entre otros. Adicionalmente, con la intención de reforzar la cultura de riesgos, creamos los “Agentes de Pérdidas”, un programa para toda la Compañía con comités mensuales sobre Pérdidas Operativas, que consecuentemente aumenta la captura de eventos operativos, a fin de buscar soluciones a clientes y resultados sostenibles.

En **Chile**, además del programa de Embajadores, incorporamos dentro de los comités de áreas, la temática “Nuestra ZSeguridad” y capacitamos sobre metodologías y herramientas necesarias para la gestión de riesgos, *compliance* y tecnología.

En Chile, el programa “Cultura de riesgos” alcanzó un NPS de 93% y fueron reportados más de 60 riesgos, de los cuales el 50% fueron cerrados.

En **México** el área de AIR realiza una capacitación anual para todo el personal involucrado en la gestión de riesgos y, junto con todas las áreas, realiza el levantamiento de riesgos prioritarios mediante el *Self Assessment of Operational Risk (SAOR)*, haciéndolas partícipes de los riesgos vigentes.



Ética y Anticorrupción

Nos regimos por el **Código de Conducta** del Grupo Zurich que aplica para todo el personal, sus empresas y sus filiales en todo el mundo. Este Código contiene los valores, normas clave y reglas básicas de conducta por las cuales todo miembro de la empresa se rige para garantizar que se llevan a cabo los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes, así como que se tiene debido conocimiento de las consecuencias del incumplimiento de alguna de las normas.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

En línea con el Grupo Zurich, estamos comprometidos con la gestión justa y responsable del negocio, prohibiendo cualquier forma de soborno o corrupción y toda conducta comercial que pueda crear la apariencia de una influencia inadecuada. La **Política de Lucha Contra el Soborno y la Corrupción** establece el marco global que aborda las áreas comunes de riesgo, incluyendo aspectos tales como debida diligencia de personas asociadas y de pagos a terceros, así como regalos, entretenimiento y otras ventajas.

La Política adopta un enfoque basado en el riesgo, ya que la identificación local de los riesgos de soborno y corrupción permite determinar y aplicar las medidas y controles apropiados y proporcionales para mitigarlos.

Al mismo tiempo, se reconoce que los estándares locales pueden diferir dependiendo de los riesgos locales, las operaciones comerciales, las leyes y las regulaciones aplicables, pero en líneas generales todos los países operan en la misma dirección.

En Zurich Santander establecemos en cada país nuestra política o estándar local antisoborno y anticorrupción y contamos con profesionales de *Compliance* responsables de velar por el cumplimiento de la norma local. Asimismo, realizamos evaluaciones anuales sobre riesgos de cumplimiento y de corrupción, así como también desarrollamos capacitaciones vinculadas a estos temas.

Además, al inicio del vínculo con proveedores, empleados y organizaciones de la comunidad, se verifica desde el área de *Compliance* que no cuenten con antecedentes de soborno y corrupción.

Asimismo, contamos con un procedimiento de gestión de donaciones y mecenazgo que regula la elección y el pago de donaciones realizadas a fundaciones y/u organizaciones sin fines de lucro. La entidad debe ser elegible de acuerdo con lo establecido en la Política de Lucha Contra la Corrupción y el Soborno y se requerirá de la realización de una *due diligence* para conocer su

reputación y verificar si cuenta con antecedentes de soborno y corrupción.

PREVENCIÓN CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES

En el marco de la **lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo**, adherimos a la política del Grupo Zurich para asegurar que no se participa en transacciones que son ilegales o que comprometen nuestros valores de la organización. Como en cada país puede variar el marco regulatorio, contamos con manuales locales que adoptan las regulaciones sobre la materia y se establece el rol del oficial de cumplimiento.

CAPACITACIÓN

Durante 2022, dentro del plan de formación previsto y requerido por el Grupo Zurich, el 100% de nuestros colaboradores de cada país fueron capacitados sobre el Código de Conducta, ética, la lucha contra el soborno, la corrupción y la prevención del blanqueo de capitales. Esta es una práctica anual que involucra comunicación y formación a todos los empleados en todas las operaciones de Zurich Santander.

Además, todos los miembros del Comité Ejecutivo Regional y los Comités de Dirección locales fueron capacitados en temas de anticorrupción y ética. Adicionalmente, para las áreas con mayor exposición a riesgo y también para los miembros del Directorio realizamos capacitaciones de refuerzo en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, cumplimiento tributario y delitos financieros.

Difundimos nuestras políticas y compromisos en la lucha contra la corrupción con nuestra cadena de valor. Para más información ver la sección “Proveedores” en el capítulo “Diálogo con los grupos de interés”.



CANALES DE DENUNCIA

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores canales de denuncias para reportar conductas que puedan violar las leyes, regulaciones, políticas internas o nuestro Código de Conducta. Los alentamos a expresar y denunciar cualquier conducta que crean inapropiada, incluso si no están involucrados directamente a través de los siguientes canales:

Zurich Ethics Line (a través de los sitios www.ethicspoint.eu o ZurichEthicsLine.alertline.eu o telefónicamente).

Es una línea directa independiente administrada por un proveedor, que puede recibir reportes a cualquier hora del día, todos los días del año. Esta empresa notifica sobre cada reporte recibido, que es revisado, evaluado y asignado a la división apropiada para la investigación, según sea necesario.



Reporte directo a las áreas de Legales o Compliance.



Reporte directo a Recursos Humanos.



Reporte directo a los gerentes de línea.

Las llamadas y reportes, así como cualquier investigación realizada en respuesta a las mismas, se mantienen **confidenciales** en la medida en que sea compatible con la necesidad de llevar a cabo una investigación adecuada. Garantizamos en todos los casos, además, que **no haya ningún tipo de represalias** contra las personas denunciantes.

También contamos con una Política de Grupo de Comunicación de conductas inapropiadas o inquietudes.

En 2022 no hubo denuncias relacionadas con el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales.

En **Argentina** hicimos una comunicación a toda la Compañía para reforzar nuestra Política de Reporte de Inquietudes y los canales de contacto. Además, en nuestra web contamos con el servicio de atención al asegurado por parte de responsables de contacto registrados ante la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para atender los reclamos de la comunidad asegurada.

Por otro lado, en **Brasil y Chile**, tanto la comunidad como los proveedores tienen a disposición un correo electrónico para informar sobre irregularidades en nuestros procesos.

En **Chile** tenemos una Política de Reporte de conductas impropias e inquietudes, que contiene los canales de denuncia dispuestos por la Compañía.

En **México** contamos con el canal Defensor del cliente, al que se accede por correo, en el cual el cliente puede denunciar cualquier inquietud.

MECANISMOS PARA ASEGURAR EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y REGULATORIO

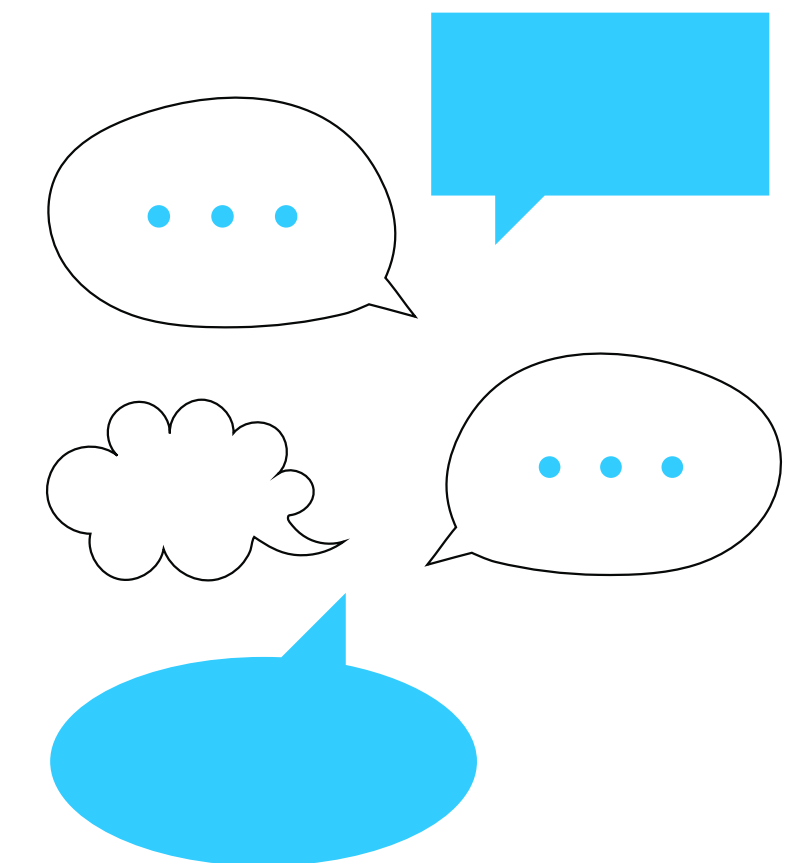
Contamos con políticas, procedimientos, manuales y controles destinados a asegurar el cumplimiento regulatorio y normativo, así como a mitigar los riesgos derivados de su eventual incumplimiento.

En **Argentina** existe un procedimiento que establece que el área legal debe mantener informado al Comité Ejecutivo, al Directorio y a las áreas afectadas de toda nueva normativa que se emita. En el caso de **Brasil**, tenemos políticas internas, capacitaciones, Comités y la supervisión del área de *Compliance*. En **Uruguay**, contamos con el asesoramiento legal de un externo que también nos informa sobre cualquier novedad o modificación a nivel regulatorio o normativo que pueda impactar en el negocio.

En **Chile**, en 2022, realizamos un proceso de autoevaluación de principios de gobierno corporativo para velar por el mantenimiento de un modelo regulatorio eficiente. La autoridad supervisora evaluó nuestros procesos y dicha evaluación es compartida con la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

El equipo legal de **España** lidera el procedimiento "New Laws and Regulation" a través del cual le brinda al equipo legal de toda la región, las novedades normativas que tengan impacto en nuestra operación. Adicionalmente, recibimos alertas normativas por parte de proveedores externos.

En **México**, el área de Control Interno solicita periódicamente a las áreas responsables las entregas de los reportes regulatorios. Cuando detectamos un impacto negativo ante una omisión o incumplimiento normativo, elaboramos un Programa de Autocorrección para subsanar esa irregularidad. Los programas son presentados para su aprobación y seguimiento ante el Comité de Auditoría y Consejo de Administración. Además, el área de Riesgos participa en las mesas de trabajo de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), en las que todas las aseguradoras afiliadas son comunicadas sobre cambios normativos.





Protección de datos y ciberseguridad

Estamos comprometidos con el cumplimiento de altos estándares de protección de datos personales para detectar, evitar y reportar todo abuso dentro de nuestros productos y servicios, y salvaguardar a nuestros empleados y clientes de un manejo inadecuado de sus datos personales. Para ello adherimos a la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales del Grupo Zurich, cumplimos con las leyes locales vinculadas con la temática y llevamos a cabo diferentes procedimientos y medidas para garantizar la seguridad de la información que nos es confiada. Nuestro Código de Conducta incluye también el compromiso con la conservación y uso de los datos de los clientes de forma segura.

Anualmente realizamos un curso mandatorio para todos los colaboradores en materia de *Data Protection and Privacy*. Su objetivo es generar conciencia sobre la importancia del tratamiento de la información, la confidencialidad y la destrucción de datos al cumplir el periodo de resguardo, y reúne todas las herramientas y procedimientos con las que contamos para hacer cumplir las políticas y las regulaciones.

Capacitamos a todos los empleados en materia de seguridad de la información a lo largo del año a través de nuestra formación anual y también la difusión de contenidos en los principales canales de comunicación interna.

En **Argentina** contamos con un procedimiento formal para el tratamiento de los distintos requerimientos que realizan los titulares de datos y que pueden llegar a través de distintos medios. Para ello, disponemos de una casilla de mail que es el canal primordial para el manejo de los requerimientos que los titulares de datos puedan realizar, ya que es el medio informado al regulador para que los titulares puedan ejercer sus derechos. Esta casilla asegura la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos para garantizar el derecho al honor y a la intimidad de las personas, así como también el acceso a la información que sobre las mismas se registre.

Todos los empleados son capacitados en materia de Prevención y Lucha contra el fraude de forma anual y tenemos un responsable de lucha contra el fraude designado ante la Superintendencia de Seguros de la Nación Argentina.

En 2022 comenzamos con un proyecto de actualización del *Data Inventory* y *Dataflow* y revisión de los controles de seguridad existentes, y en la implementación de un método de transferencia homologada para mejorar la seguridad en la transferencia y almacenamiento de la información.

También publicamos la Política de Ciberseguridad local que fue aprobada por la Dirección de Operaciones y Tecnología.

En Argentina, creamos el Comité de Datos y Seguridad de la Información con el fin de comunicar a los Directores el estado de los temas y métricas relacionadas.



En **Brasil** operamos en línea con la Ley General de Protección de Datos (LGPD) que regula todo el mercado brasileño, para garantizar que la información sensible de cada cliente y empleado esté debidamente protegida y no corra el riesgo de ser expuesta. Además, contamos con una Política de Protección de Datos y una Política de Conservación de Documentos, así como un Comité de Protección de Datos y Seguridad de la Información, y aplicamos auditorías en línea con la Circular 638 de SUSEP. Sobre la LGPD tenemos una formación específica en nuestra plataforma de capacitación que forma parte del proceso de *onboarding* de los nuevos colaboradores.

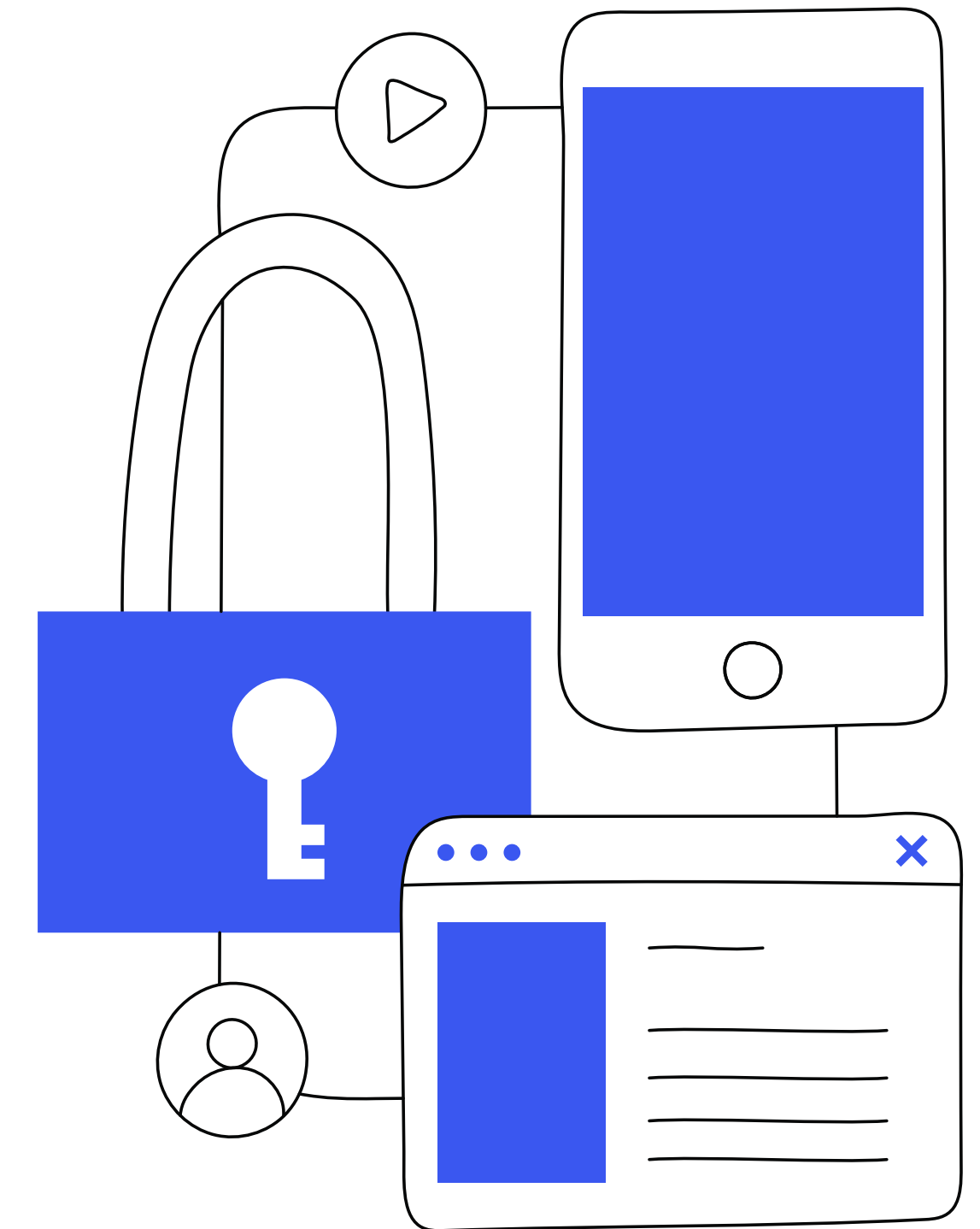
En **Chile**, además de la Política global de Protección y Privacidad de Datos Personales, transmitimos a nuestros proveedores las políticas y estándares respecto a la privacidad de datos.

En **México** tenemos una Política local de Protección de Datos Personales y una de Retención de Registros en la que se establecen los períodos de retención

aplicables a la naturaleza del documento. Asimismo, dentro de los contratos con terceros incluimos la cláusula de Protección de Datos Personales. Además, las computadoras deben estar bloqueadas al ausentarse del lugar de trabajo con el fin de evitar filtración de datos.

En el caso de **Uruguay**, revisamos la Política local de Protección de Datos y Privacidad, desarrollamos una nueva Política de Gestión de Datos que será implementada en 2023; implementamos un nuevo marco de controles relacionados a tecnología y seguridad; realizamos evaluaciones de riesgos de ciberseguridad de proveedores identificados como críticos, incluimos aspectos de privacidad de datos como parte del *assessment* de riesgos de nuevos productos y mejoras en la gestión de terceros y también participamos en ejercicios de crisis relacionados a ciberseguridad.

En todos los países realizamos ejercicios de *phishing* en donde ponemos a prueba a los empleados, luego les brindamos *feedback* al explicar el ejercicio realizado.





Protección de los derechos humanos

Priorizamos el respeto por los derechos humanos en todas nuestras operaciones, evitando en particular los negocios relacionados con el trabajo infantil, el trabajo forzoso, las malas condiciones de salud y seguridad o la remuneración injusta.

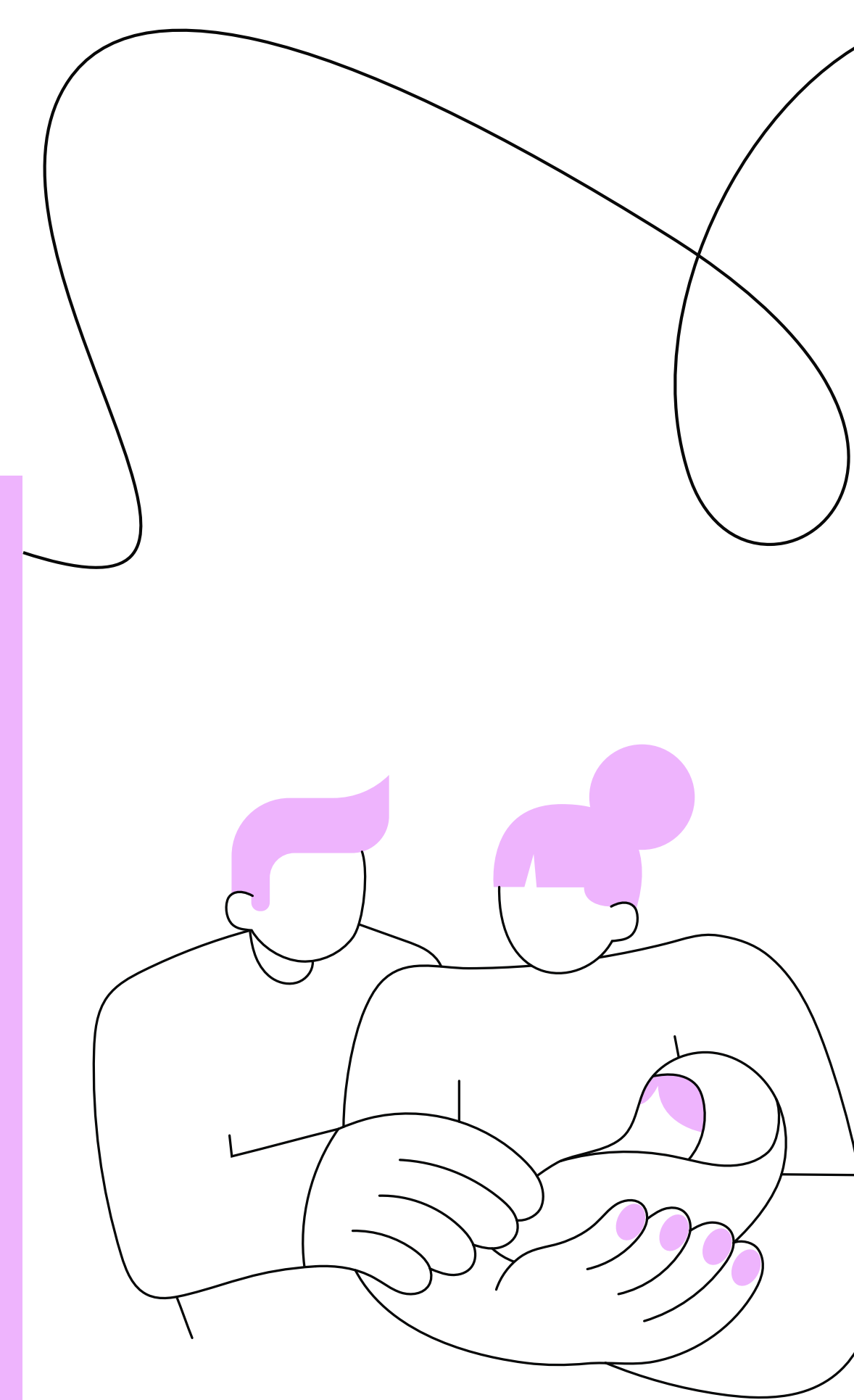
Asimismo, estamos adheridos a la **Política de Suscripción** del Grupo Zurich mediante la cual se excluyen los riesgos relacionados con la fabricación, venta, distribución o almacenamiento de armas en racimo o minas antipersonal, los relacionados con la construcción de presas, con operaciones de petróleo y gas y con operaciones mineras. De esta manera, se evitan los negocios relacionados con armas prohibidas, así como riesgos sociales, políticos o ambientales inaceptables de proyectos específicos de construcción de presas y se eluden los riesgos que impliquen daños a áreas protegidas o hábitats naturales críticos, al igual que la corrupción y abusos contra los derechos humanos.

En la misma línea, nuestro **Código de Conducta** incorpora aspectos relativos a la protección de los derechos humanos: reconoce el derecho de las personas trabajadoras a la libertad de asociación y negociación colectiva, incorpora el compromiso de eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación a través de la creación de un ambiente de trabajo respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación y/o acoso y, además, describe la tolerancia cero ante cualquier forma de trabajo forzoso, obligatorio o infantil. Y en este marco, en todos los países en los que operamos tenemos a disposición de nuestros colaboradores el canal de denuncias del Grupo Zurich (*Zurich Ethics Line*), para recibir y tratar acusaciones por casos de vulneración de derechos humanos.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

El Código de Conducta del Grupo Zurich se base en los siguientes estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles efectos adversos en los derechos humanos:

- 01 **Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Comerciales:**
Implementación del marco de trabajo de las Naciones Unidas "Proteger, respetar y remediar".
- 02 **Pautas de la OCDE para Empresas Multinacionales.**
- 03 **Pacto Mundial de Naciones Unidas.**



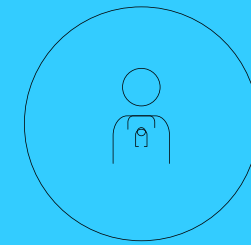
Diálogo con grupos de interés





Diálogo con grupos de interés

Tener una relación estructurada y establecer canales de diálogo con nuestros grupos de interés es una parte esencial de nuestra gestión sostenible. Así esperamos generar vínculos con los públicos clave que permitan una comunicación bidireccional de forma que podamos escuchar y entender sus expectativas y trabajar juntos en el desarrollo sostenible. Las iniciativas para mantener la relación y los canales de diálogo con cada grupo se detallan a lo largo del Reporte.



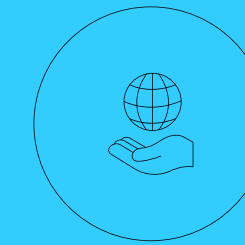
Empleados

Son nuestro valor más importante y su compromiso y participación son esenciales para nuestro camino en la sostenibilidad.



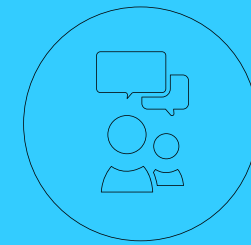
Clientes

Ejercen la demanda para que existan empresas comprometidas y que generen un diferencial valioso.



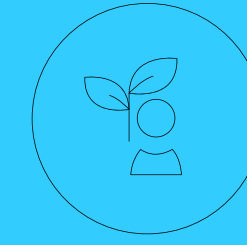
Sociedad

Demanda a la comunidad empresarial de un mayor aporte y conciencia.



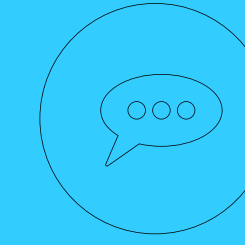
Shareholders Grupo Zurich y Santander

Aliados clave y referentes para el desarrollo sostenible de la Compañía.



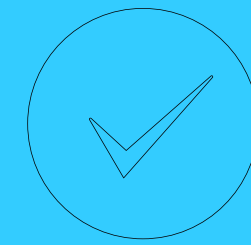
Z Zurich Foundation

Aliado de gran importancia para sinergizar iniciativas socio-ambientales de alto impacto.



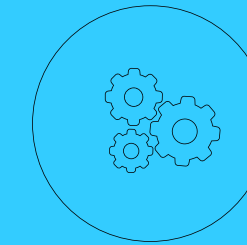
ONGs y fundaciones

Entidades especializadas con objetivos alineados a nuestros pilares para el desarrollo de actividades conjuntas.



Estado, organismos reguladores e internacionales

Promueven el apoyo y las normativas necesarias con las que debemos cumplir.



Proveedores

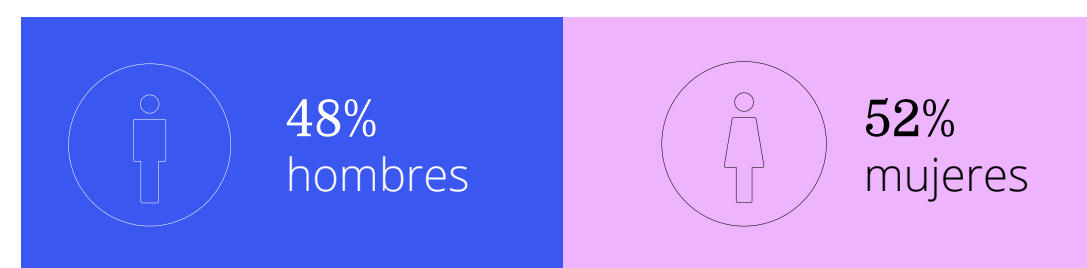
Brindan productos y servicios que la Compañía requiere para operar y brindan una propuesta de valor a nuestros clientes.



Empleados

Consideramos que los empleados son un elemento clave para generar valor en la relación con todos los otros públicos de interés y son los primeros embajadores de nuestra empresa. Así, bajo directrices comunes del Grupo Zurich y mediante la definición de lineamientos estratégicos del Equipo Regional de Recursos Humanos, realizamos una gestión descentralizada en la región considerando las particularidades y diferencias normativas en cada país. A través de cada gestión, buscamos brindar la mejor calidad de empleo, bienestar y diversidad a todos los que forman parte de la Compañía.

Contribuimos al desarrollo económico local con **1.004 empleados distribuidos en 6 países.**



Empleados por sexo y país	2021			2022		
	Mujeres 472	Hombres 472	Total 944	Mujeres 520	Hombres 484	Total 1.004
Argentina	53	50	103	61	56	117
Brasil	167	147	314	189	149	338
Chile	80	88	168	83	92	175
España	14	22	36	14	20	34
México	144	151	295	159	149	308
Uruguay	14	14	28	14	18	32

RECONOCIMIENTOS 2022



Brasil

- Certificado *Great Place to Work*:
- 2ª mejor empresa en el segmento de Seguros de medio porte en el ranking de Instituciones Financieras.
 - 5º lugar en el ranking de empresas para que trabajen las mujeres.
 - 35ª mejor empresa de medio porte en el segmento de Seguros del ranking Nacional.

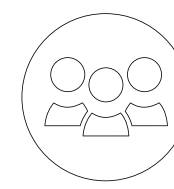
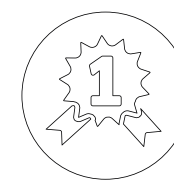


Certificación *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nivel Assess.



México

- Certificación *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nivel Assess.
- 32º lugar en el sello *Top Companies* – Entrega de sello que evalúa la cultura y clima organizacional y nos certifica como una de las mejores empresas para trabajar.
- 31º lugar como empresa que le conviene a los jóvenes: *Employers for youth*.





Desarrollo profesional

DESEMPEÑO Y DESARROLLO

Todos nuestros empleados han realizado sus evaluaciones de desempeño y desarrollo bajo directrices y criterios delineados para toda la Compañía.⁽¹⁾

El desarrollo profesional de las personas colaboradoras de Zurich Santander es uno de los valores que potenciamos dentro de la organización como apuesta por la mejora continua. La Compañía tiene un plan de desarrollo individual que tiene pasos bien delineados, comenzando con el diseño y definición de los objetivos. En esta línea, cada colaborador diseña su Plan de Desarrollo Individual (IDP, por sus siglas en inglés para *Individual Development Plan*), que permite identificar y realizar el seguimiento de acciones de desarrollo profesional. Se accede a este IDP a partir de la herramienta GEMS (siglas correspondientes a *Global Employee Management System*), que sirve para gestionar íntegramente el ciclo de vida profesional de

cada colaborador. La plataforma permite establecer y acordar los objetivos del período, evaluar el desempeño individual, potenciar la comunicación sobre la evolución de ese desempeño entre responsables y colaboradores en diferentes momentos durante todo el año, y, al final del año, realizar la evaluación de *performance*. A lo largo de todo el año, realizamos talleres de formación del liderazgo para fomentar el *feedback* constante y charlas para desarrollo entre líderes y empleados.

Fomentamos el movimiento de profesionales dentro de la empresa para promover la creatividad e impulsar el desarrollo profesional e inclusivo.

(1) Considera a los empleados activos a la fecha de evaluación en cada país, que contaran con los criterios para ser parte de la evaluación (antigüedad mayor a 3 meses).

MENTORING Y COACHING

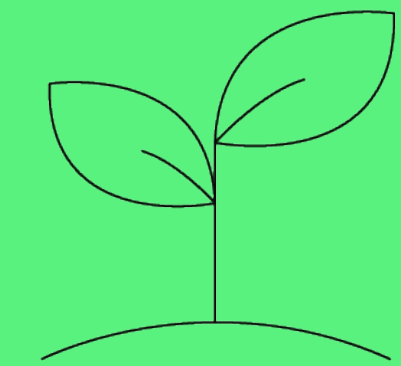
Contamos con acciones de *mentoring* y *coaching* para los niveles del equipo de dirección, gerencias y mandos medios, con el objetivo de apalancar su liderazgo y habilidades, lo que deriva en un gran valor en el desarrollo y plan de carrera de los empleados. Las temáticas abordadas son liderazgo, clima, compromiso, salud y bienestar. En el caso de **Brasil**, esta iniciativa alcanza a todos los colaboradores.

Además, en **Brasil**, se lanzó un programa con mentores que residen en otras regiones de Zurich Santander como México, Chile y España, para potenciar el intercambio y *networking* con los colaboradores locales. El programa tuvo una duración de 6 meses y contó con 40 mentores y 45 *mentees*. Su principal objetivo fue reforzar el IDP de los *mentees* a través de intercambios, consejos y experiencia profesional de los mentores de sus éxitos y puntos a desarrollar. Además, vimos que la tutoría regional proporcionó la creación de redes y la exposición a la lengua española/portuguesa.

La sostenibilidad como parte del desempeño

En todos los países los CEO, los directivos y los líderes de Sostenibilidad en 2022 contaron con un porcentaje mínimo de un 5% de sus objetivos asociados a Sostenibilidad.

A partir del año 2023 para todos los colaboradores de Zurich Santander contarán con objetivos de sostenibilidad.





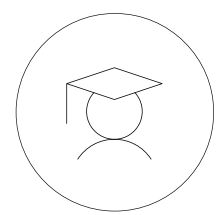
FORMACIÓN

Las acciones formativas que ofrecemos tienen dos objetivos: adquirir conocimientos para el aprendizaje y actualizar nuestras habilidades. A partir del PDI desarrollado para cada empleado, se impulsan las capacitaciones necesarias que ayudan tanto a fortalecer sus conocimientos como a alcanzar los objetivos del negocio y cumplir con nuestra estrategia.

Para esto, contamos con *ZS College*, nuestra propia universidad corporativa, y con la plataforma *My Development* del Grupo Zurich, la cual permite acceso a LinkedIn Learning, una de las plataformas líderes de formación profesional a nivel mundial. Allí los empleados pueden encontrar diversos contenidos de formación técnica relacionada a seguros, sostenibilidad, habilidades blandas, informática y tecnología, entre otros.

También se les da la posibilidad de realizar estudios relacionados con áreas de interés para las actividades que se desarrollan en la organización. Para ello se ofrecen becas de estudio para cursar formaciones del estilo posgrado, cursos de especialización o MBA.

Durante 2022 los empleados realizaron un total de:



38.237 horas
de formación

En **Argentina**, las capacitaciones brindadas en *ZS College* al ingreso en la Compañía son sobre Onboarding y Bancaseguros. Además, realizamos un *workshop* específico de IDP y Desarrollo de carrera de la mano de nuestra Head Regional de Talento.

En **Brasil** tenemos una política de formación y desarrollo que apoya a los empleados con patrocinios de estudios de facultad y posgrado, pero también otros temas enfocados a evolucionar la carrera como innovación, excelencia en procesos e idiomas, entre otros. Además, orienta a la organización en las diferentes plataformas de educación corporativa mencionadas, a las cuales se agrega *TechGames* en alianza con el Banco Santander: una nueva plataforma centrada en potenciar habilidades informáticas. Las ofertas de aprendizaje se orientan al negocio, *performance* y liderazgo. Por último, para los nuevos gestores, se promovió la formación "*Young Leaders*".

Además, en 2022 celebramos dos ediciones de "*Papo de Futuro*" (Charla sobre el Futuro), una acción que pretende promover entre los empleados el conocimiento sobre planificación financiera, gestión de inversiones y alternativas de inversión, como los planes de pensiones. El encuentro fue conducido por empleados voluntarios.

En **Chile** comenzamos una alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez, a través de su Centro de Experiencia

y Servicios (CES) que tiene como misión transferir conocimiento y metodologías a las organizaciones que promuevan la innovación, diseño y gestión de experiencias para mejorar su sustentabilidad desde el fortalecimiento de sus relaciones y vínculos. Este centro cuenta con actividades, seminarios y cursos mensuales que ofrecemos a los colaboradores para que se inscriban según sus intereses.

Por otro lado, en *ZS College* agregamos material y rutas del Programa Facilitadoras, enfocado en mujeres, para colaboradoras graduadas del Programa Líderes que Inspiran, que les brinda herramientas para formar a las próximas participantes. Otro punto es el lanzamiento del Primer Programa de Jóvenes *Trainee "DeZSpega"* con cuatro participantes quienes se incorporaron a las áreas de Experiencia Clientes, Contabilidad, Compliance y Personas. A su vez, mantuvimos la alianza con la Escuela de Seguros donde se gestionan cursos y capacitaciones técnicas en esta materia.

En lo que respecta a **España**, gestionamos los programas de forma personalizada con cada uno de los empleados. Ofrecemos opciones de estudios de idiomas (inglés, español y portugués) y posibilidad de apoyos para conclusión de cursos específicos individuales como diplomados y MBAs.

En **México** contamos con una política interna específica de Capacitación y Desarrollo. La formación

se divide en idiomas, herramientas informáticas, habilidades sociales, de ejecución, liderazgo y otros ámbitos. Por otro lado, la normativa del país exige que se realice un registro de las formaciones en el organismo legal competente que expide un certificado por empleado llamado DC3, que constata la formación realizada.

Horas de formación por país 2022

Total de horas	2.978	17.260	6.993	408	9.791	807
Horas promedio por empleado	29	56	41	12	33	28



Diversidad e inclusión

La gestión de la diversidad y la inclusión ayuda a enriquecer la toma de decisiones estratégicas y también la gestión de la Compañía al incorporar múltiples puntos de vista, ofrecer soluciones más innovadoras y actuar de forma más productiva. Promovemos la igualdad de oportunidades en todas las áreas y ámbitos del negocio.

La Compañía está alineada con el Código de Conducta del Grupo Zurich de alcance global, que establece que no se tolerará ninguna discriminación o acoso en el lugar de trabajo, incluida la edad, la discapacidad, la etnia, el origen nacional, el género, la raza, el color, la religión, el estado civil, la orientación sexual o cualquier otro aspecto.

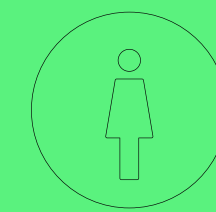
Además de la implementación de prácticas, procesos y políticas, impulsamos el conocimiento de todos los empleados a través de capacitaciones y comunicaciones internas para seguir construyendo una cultura inclusiva y diversa.

En Brasil y México contamos con la certificación que otorga la *Economic Dividens for Gender Equality* (EDGE), el primer y único sistema de certificación global de igualdad de género en el trabajo para todos los sectores.

Más información sobre políticas de conciliación, que favorecen la diversidad e inclusión, en la sección Bienestar y seguridad, en este capítulo.

En 2022 lanzamos el programa de Primer Empleo para integrar jóvenes del programa Habilidades para el Futuro a Zurich Santander, con el objetivo de brindarles su primera experiencia de trabajo formal, de aprendizaje de la industria bancaseguros y acompañarlos en su inserción laboral. Todos los países han sumado a sus equipos jóvenes del programa del programa de Forge.⁽²⁾

En Brasil, continuamos teniendo más de un



57% de mujeres en puestos directivos.

En **Brasil** contamos con un Plan de Acción, en el marco de la certificación EDGE, que contempla garantizar la igual remuneración para el mismo puesto de trabajo, la flexibilización del trabajo o las mejoras en la contratación y la promoción desde una perspectiva de género y diversidad. Además, establecimos colaboraciones con *Head Hunters* especializados en contratación étnico-racial.

Con relación a las personas con discapacidad, tenemos el compromiso semestral y anual de monitorear la inclusión, el proceso de desarrollo y la ergonomía.

Para la inclusión de jóvenes de diversas razas, contamos con el programa "Joven Aprendiz", a través del cual ingresaron siete personas, incluidos participantes del programa Habilidades para el Futuro de Fundación Forge, implementado localmente por el Instituto Aliança.

(2) A excepción de España, donde el programa Habilidades para el Futuro no tiene presencia.



En 2022, también pasamos a adoptar criterios de representatividad también para nuestros pasantes. En línea con ello, establecimos como objetivo junto con Universia, empresa del grupo Santander y nuestro aliado para esta actividad, incorporar a alumnos de diversas razas en las nuevas promociones. Además, también contratamos como becarios a personas con discapacidad para fomentar la diversidad e inclusión y crear una línea de sucesión para futuras oportunidades de trabajo efectivas.

Además, en Brasil, formamos parte del **Foro de Empresas y Derechos LGBTQIA+**.

Por otro lado, en **Chile**, a través del Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, promovemos el derecho a la igualdad de oportunidades e igualdad de remuneraciones para toda la plantilla, en todos los procesos vinculados a la gestión de Recursos Humanos y en todas las áreas de la organización, sin hacer ningún tipo de distinción por cuestiones de género o discapacidad. Además, incorporamos a nuestra política de Reclutamiento y Selección, procesos inclusivos e igualitarios.

En alianza con Fundación Ronda, *partners* con conocimientos y experiencia en temáticas de diversidad, equidad e inclusión, trabajamos en la incorporación de personas con discapacidad, llegando a un 2% de colaboradores en esta situación.

Por otra parte, sumamos una segunda generación al Programa Líderes que Inspiran, orientado a promover el liderazgo femenino, donde participaron el 50% de las mujeres de la Compañía, con aproximadamente 40 egresadas. Con la finalidad de acercar a los colaboradores a temáticas asociadas a diversidad e inclusión y promover los valores de la Compañía a través de tales pilares, generamos instancias de conversación y charlas en 2022. En agosto, y conmemorando el mes de los niños y niñas, profundizamos en la importancia de la salud mental, la desnormalización de la ciberviolencia y sus consecuencias, en conjunto con la Fundación Katy Summer. Por otro lado, en diciembre y en el marco del día de la Discapacidad, tuvimos un espacio testimonial y conversatorio en el cual una atleta paralímpica de Alto Rendimiento nos contó su experiencia y motivaciones y un colaborador con discapacidad visual expuso su vivencia como parte del equipo de Zurich Santander.

En **España** el porcentaje de mujeres dentro del Comité Ejecutivo Regional es de 44,4%. Incluimos la diversidad e inclusión como parte de los enfoques estratégicos de personas, temas de desarrollo de líderes y mapeo de sucesores.

En **México** revisamos que para las vacantes se cuente con candidatos de distintos géneros y realizamos un seguimiento del porcentaje de posiciones con candidatas mujeres. Para promover y concientizar sobre estos temas, en la Semana de la Diversidad e Inclusión realizamos un panel en donde participaron 135 colaboradores.





Comunicación

La estrategia de comunicación de la empresa busca que todos los colaboradores conozcan la estrategia corporativa, entiendan cuáles son los objetivos de la Compañía para alinearlos con los propios y se impliquen en ese camino. En todos los países impulsamos el diálogo directo entre los colaboradores con sus líderes y con las áreas de Recursos Humanos.

Dada la importancia de la comunicación interna en la organización, a mediados de año, iniciamos un proyecto regional de revisión y actualización de nuestra identidad corporativa con el objetivo de rediseñar nuestra estrategia y herramientas de comunicación interna para todos nuestros colaboradores, y que verá la luz en el primer trimestre de 2023.

La nueva identidad corporativa, que será construida y diseñada de manera colaborativa con todos los países para que represente nuestro ADN presente en nuestras 6 geografías, representará de manera más fidedigna nuestra forma de ser como Compañía, cómo actuamos y los valores corporativos que rigen nuestro día a día.

EN CONTACTO CON NUESTROS COLABORADORES

En la estrategia de comunicación en **Argentina** incorporamos el pilar de Sostenibilidad a lo largo de la misma y dentro del plan de comunicación interna.

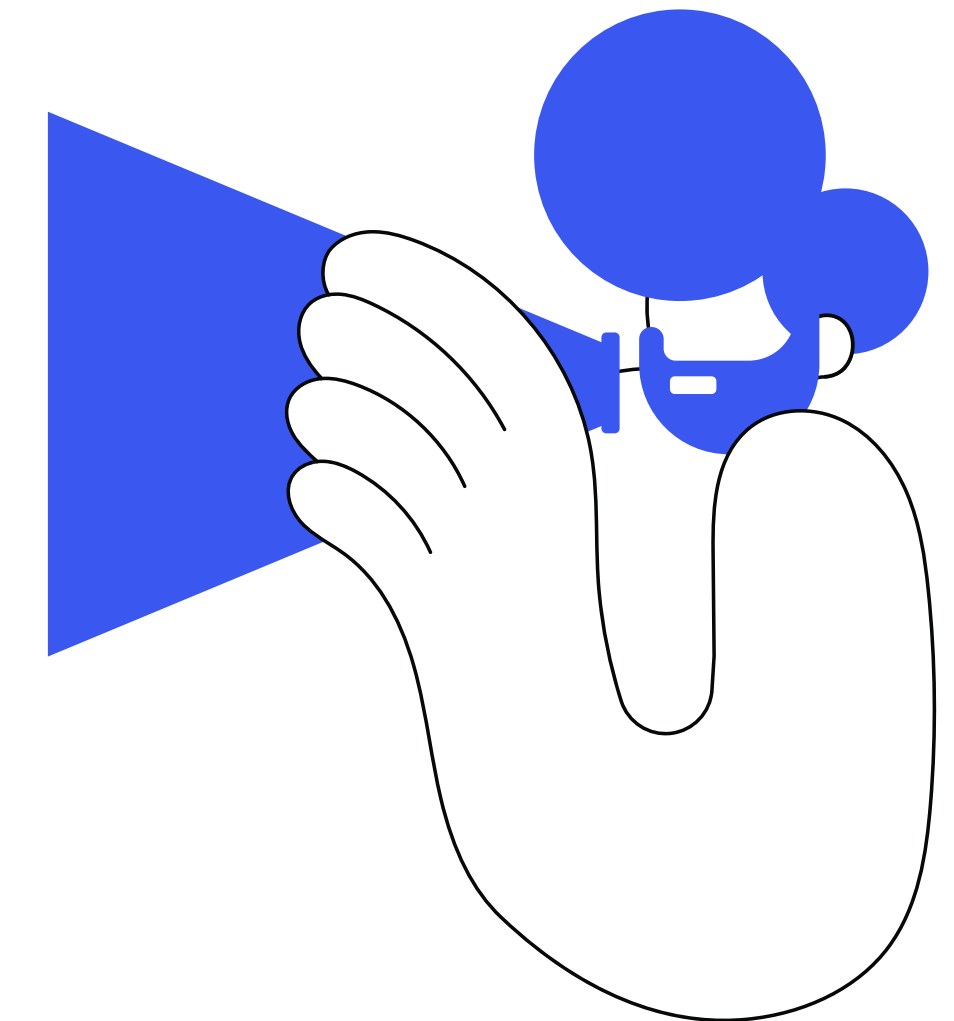
En **Brasil**, la comunicación tiene un rol clave en el alineamiento de la estrategia realizada a través de los canales directos con el liderazgo, eventos en los que involucramos a todos los colaboradores, además de acciones como *Happy Hour* para celebrar logros y cumpleaños. Asimismo, contamos con un grupo de Embajadores que multiplica la información estratégica de comunicación, así como con una red social interna donde todos pueden compartir temas e interactuar con las publicaciones corporativas.

En **Chile**, durante 2022, implementamos “los Embajadores de marca Zurich Santander Chile – LinkedIn”. Esta iniciativa tiene por objetivo la difusión externa de distintas temáticas relevantes de la Compañía para potenciar la oferta de valor a nuestros colaboradores, clientes y socios estratégicos.

En **España** además de los canales habilitados, realizamos eventos de integración, reuniones trimestrales y transmitimos mensajes importantes a través de los *Line Managers*.

Por otra parte, en **México** lanzamos la revista virtual “Enlace”, donde los embajadores de diferentes áreas participan generando contenido.

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN CON EMPLEADOS ZURICH SANTANDER



(1) Encuentros virtuales trimestrales para compartir las novedades de la organización y el negocio, y generar un espacio de encuentro y reconocimiento a nuestros colaboradores.

(2) Red corporativa dentro del canal interno del Grupo Zurich que nos posibilita un espacio en común entre los colaboradores, para compartir noticias e información.

(3) Línea directa independiente administrada por un proveedor, que puede recibir reportes a cualquier hora del día, todos los días del año. Más información en el capítulo “Gobernanza” en este Reporte.

(4) Los grupos de WhatsApp se utilizan sólo en Argentina, Brasil y Uruguay.

(5) Red corporativa complementaria sólo en Brasil.

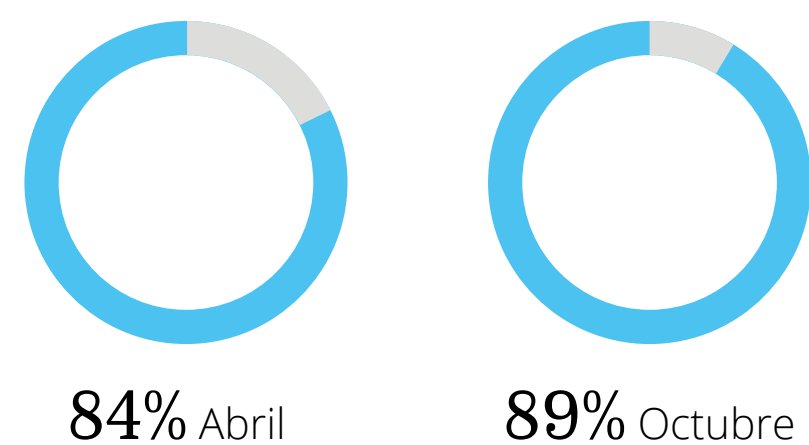
(6) Sólo en Chile.



CLIMA LABORAL

Nos focalizamos en generar un ambiente en el que los colaboradores se sientan cómodos y escuchados. Y para conocer la opinión de cada uno realizamos la encuesta *Employment Net Promoter Score* (ENPS) dos veces por año. Sobre la base de los resultados, cada país desarrolla un plan de acción.

Participación total de empleados



Resultado encuesta eNPS 2022	2021		2022	
	Abril	Octubre	Abril	Octubre
Zurich Santander	63	68	69	75

De forma complementaria, en **Argentina** realizamos *focus groups* y desayunos con el CEO para relevar necesidades y mejorar el espacio de trabajo.

Por su parte, en **Brasil** también trabajamos con encuestas de reacción a los eventos y campañas corporativas. En 2022, la puntuación obtenida en una encuesta de comunicación interna -con metodología similar a NPS- ha sido de 69 puntos, 13 puntos más que en 2021.

Para detectar necesidades y expectativas de los empleados, en **Chile** realizamos desayunos durante el año llamados "CafeZSitos" con colaboradores de distintas áreas y miembros del Equipo Ejecutivo para relevar inquietudes y poder gestionarlas dentro de los planes corporativos.

Asimismo, en **Uruguay** nuestro plan de acción se basa en los siguientes pilares: modelo de trabajo; *work and life balance*, comunicación, liderazgo y recursos humanos.

RECONOCIMIENTOS

Contamos con un programa regional de reconocimiento a los empleados llamado *RecogniZSe*, a través del cual toda la Compañía, en cada uno de sus países incluido España, elige y vota a los colaboradores destacados por semestre en 6 categorías distintas. La categoría *Gold Award* es definida por el Comité de Dirección.

RecogniZSe - Categorías ⁽³⁾

- Gold Award*
- Innovation at ZSIA*
- Inspirational Leadership*
- Excellence in Execution*
- Team collaboration*
- Risk Culture*
- Applause*

(3) Para ver la descripción del alcance de cada una de las categorías te invitamos a visitar la página 43 de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2021.

En **Argentina**, en los *Town Hall* destacamos a gran parte de los colaboradores que lideran proyectos claves y estratégicos.

En **Brasil**, tenemos una categoría adicional en el programa *RecogniZSe* llamada Experiencia del Cliente, para reconocer a aquellos que demuestren un esfuerzo en la mejora continua de la atención al cliente. Además, contamos con otros programas de reconocimiento interno, como "*Tempo de Casa*" en el que los empleados con más de 5 años en la empresa son reconocidos en las asambleas generales, donde se reconocieron a 14 colaboradores; y "*Tô na Executiva*", donde los líderes indican semanalmente los empleados que tienen alguna idea o resultado para compartir con el Consejo, generando un reconocimiento personal que ha dado muchos *feedbacks* positivos, además de algunas acciones específicas en los departamentos en donde ocurren.

En **Chile**, además, realizamos reconocimientos mensuales realizados en cada gerencia, sobre la base de valores y comportamientos de la Compañía, el que surge de las votaciones de los colaboradores de cada área. También contamos con un reconocimiento a la permanencia en la Compañía llamado "Premio por antigüedad", que entrega un bono en función de los años de antigüedad, que premia los 5, 10, 15, 20, y así sucesivamente. Además, en la fiesta de fin de año se les entrega un reconocimiento público.

Por otro lado, en los *Town Halls* de **Uruguay** hicimos reconocimientos por implementación de proyectos, promociones y cambio de puesto, entre otros.



Bienestar y seguridad

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Durante 2022, continuamos implementando modelos de trabajo híbridos que combinan la presencialidad con el trabajo remoto, fomentando el bienestar de todos los colaboradores y proporcionándoles todas las herramientas y condiciones necesarias. Además, desarrollamos diferentes medidas destinadas al impulso de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

En todos los países los empleados cuentan con la plataforma *LiveWell* del Grupo Zurich, en la que pueden encontrar información y herramientas sobre todos los ámbitos de la salud, les permite hacer monitoreos de su estado, entre otras aplicaciones. Además, contamos con la Política de Beneficios Flexibles que permite al empleado destinarla en lo que desee.

En **todos los países** formalizamos un modelo de trabajo híbrido y horarios flexibles. A su vez, en **Argentina, Chile, México y Uruguay** contamos con el *early friday*.

Por otra parte, para fomentar la corresponsabilidad por parte de los progenitores, contamos con licencias

de maternidad y paternidad extendidas en **todos los países**, un beneficio que amplía los plazos de licencia por sobre lo que indica cada ley local. En **Brasil**, por ejemplo, contamos con una Política Parental que aplica por igual a parejas del mismo sexo, heterosexuales y en caso de adopción, donde el responsable principal tiene 120 días de licencia y el corresponsable puede aprovechar de 42 días fuera de la oficina. En **Chile** también con *Parental Leave*, un beneficio por sobre la ley, donde al co-cuidador se le da un permiso pago de 6 semanas para apoyar en el cuidado del hijo. En **México** también contamos con una Política de Licencia Parental que otorga 4 semanas adicionales a las de la ley para la persona cuidadora primaria y secundaria.

En **Argentina** disponemos de la Política "FlexStyleZS" de beneficios, actualizada en 2022, que incluye: flexibilidad horaria, 21 días de estudio por año y descuentos en seguros, entre otras medidas.

Por otro lado, en **Brasil** ofrecemos una serie de prácticas para conciliación, entre las que destacan el horario de entrada y salida flexible, la acumulación de horas para ser compensadas, entre otras. Además,

tenemos espacios enfocados en la concentración y otros para colaboración con el objetivo de promover la integración de los empleados y crear un ambiente que sea confortable.

El refuerzo de prácticas de calidad de vida, una gestión centrada en el cuidado de las personas y la individualidad son algunos puntos que contribuyeron para que nuestro equipo en Brasil superara los objetivos del negocio en un 130%.

Para el caso de **Chile**, ofrecemos una jornada laboral de 40 horas semanales, en lugar de las 45 horas semanales establecidas en el país. Además, los empleados cuentan con una serie de medidas como permiso especial familiar por fallecimiento o nacimiento, y la posibilidad de realizar dos semanas de teletrabajo al año.

Ya finalizando el año, lanzamos nuestro *Book* de Beneficios, el cual evidencia la amplia gama de beneficios agrupados en dimensiones de bonos y aguinaldos, vida y salud, descuentos en seguros, educación, bienestar y momentos importantes de la vida, para promover el bienestar integral de sus colaboradores durante su ciclo de vida laboral, potenciando el compromiso. La oferta de valor de Zurich Santander incluye beneficios de conciliación y flexibilidad, formación de competencias, becas e impulso a la excelencia en la educación, programas de salud y calidad de vida, entre otros.



NUESTRA GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD

En **México** destacamos medidas como rutas de transporte gratuito para llegar al puesto de trabajo, días festivos y de permiso adicionales a los establecidos por Ley, ayudas por nacimiento y matrimonio, entre otros.

Asimismo, en **Uruguay**, ofrecemos días adicionales de vacaciones, días adicionales de permiso por paternidad, ayudas para familias con hijos en edad escolar, día libre en el cumpleaños y acceso gratuito a gimnasio, entre otras medidas.

Licencias parentales

	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Argentina	5	6	6	4
Brasil	3	5	3	5
Chile	3	3	4	2
España	0	1	0	0
México	7	2	5	2
Uruguay	0	0	0	0

Estamos comprometidos con la gestión y protección de la salud, bienestar y seguridad de los empleados tanto en el trabajo como fuera de él. Cumplimos con todas las normativas locales en esta materia y desarrollamos acciones para mejorar las condiciones.

En todos los países promovimos la vacunación de todos los colaboradores contra la gripe y en **México** extendimos esta acción a sus familiares.

En el caso de **Argentina** realizamos una capacitación sobre Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) para nuestros colaboradores.

En **Brasil** contamos con una Comisión Interna de Prevención de Accidentes en la que revisamos las prácticas de la Compañía sobre salud y seguridad de los empleados, adecuamos los puestos de trabajos para que sean ergonómicos y realizamos *webinars* sobre estas temáticas. Además, llevamos a cabo un programa para sensibilizar a los colaboradores sobre temas como nutrición y salud emocional a través de la plataforma Psicología Viva (sesiones a un bajo costo) y el Programa de Apoyo Personal Especializado (PAPE), vacunaciones, controles médicos a realizar, así como otorgar beneficios relacionados a la salud física, como apoyo para participar en carreras, exención de pago para exámenes de prevención del cáncer, chequeos y otros. Por otro lado, contamos con el “calendario de colores” en donde se asigna para cada mes una causa relacionada con la salud y el bienestar, como

la protección contra el cáncer, la salud mental, la ergonomía, la donación de sangre, etc.

Por otro lado, en **Chile**, está el Comité Paritario encargado de que las condiciones de infraestructura y lugar de trabajo cumplan con los estándares de seguridad adecuados. En 2022, participamos de un proceso de certificación del Comité, en conjunto con la Mutual de Seguridad, en el cual obtuvimos la categoría Bronce y del Programa Especial de Certificación (PEC), el cual valida que tenemos implementado un sistema de Gestión de Riesgos Laborales aprobado por nuestra entidad reguladora, la Mutual de Seguridad. Durante 2022, establecimos diferentes programas de bienestar orientados a la salud mental y a fomentar el deporte. Además, designamos un plan de capacitación para los colaboradores que aborda temas de cuidado y salud laboral, como prevención de riesgos, primeros auxilios básicos, entre otros.

Preocupados por el bienestar integral de nuestros colaboradores, en 2022 se generaron distintas iniciativas para promover y reforzar temáticas de salud y ejercicios acordes al trabajo híbrido. Realizamos pausas activas de forma presencial en oficina y online, entregando detalle de posturas y tips para mantener un adecuado estado de salud en el trabajo. Además, participamos del relanzamiento de las Olimpiadas del Seguro, las cuales estaban suspendidas por motivo de la pandemia de Covid-19. Contamos con equipos en distintas disciplinas como natación, fútbol, pádel,

tenis y ping-pong, además del entusiasmo de quienes fueron a apoyar.

En **España** ofrecimos a los empleados la opción de *Check Up* médico avanzado y seguimos los calendarios de simulacros que tiene Santander por ubicarnos dentro de la ciudad financiera.

En **México** destacamos el impulso de un Programa de Salud y Seguridad y la asistencia para el apoyo psicológico, nutricional y médico, entre otras acciones. Para reforzar estas acciones, realizamos la “Semana de la salud” con actividades remotas como *webinars* sobre nutrición y salud financiera, mientras que de forma presencial realizamos revisiones médicas y nutricionales como medición de glucosa, colesterol, agua en el cuerpo, para que los colaboradores estén informados en cuanto a su salud y puedan trabajar a partir de ello.

En **Uruguay**, durante 2022, establecimos una Política Local de Seguridad y Salud, cuyo objetivo es contar con un programa de seguridad que proporcione un entorno físico seguro y protegido para empleados, clientes, visitantes y terceros. También contamos con un seguro de accidentes con el Banco Seguros del Estado, con base en la Ley 16.074. Por otro lado, contribuimos a la salud de los colaboradores durante el trabajo en sus hogares, brindando ejercicios para mejorar la postura y charlas de bienestar en general.



Relaciones sociales y laborales

En **Argentina** encuadramos a nuestro personal dentro del Convenio Colectivo de Seguros, que cubre a todos excepto a becarios, gerentes, directores y CEOs. Contamos con dos delegados que representan a la plantilla y son intermediarios en la negociación colectiva.

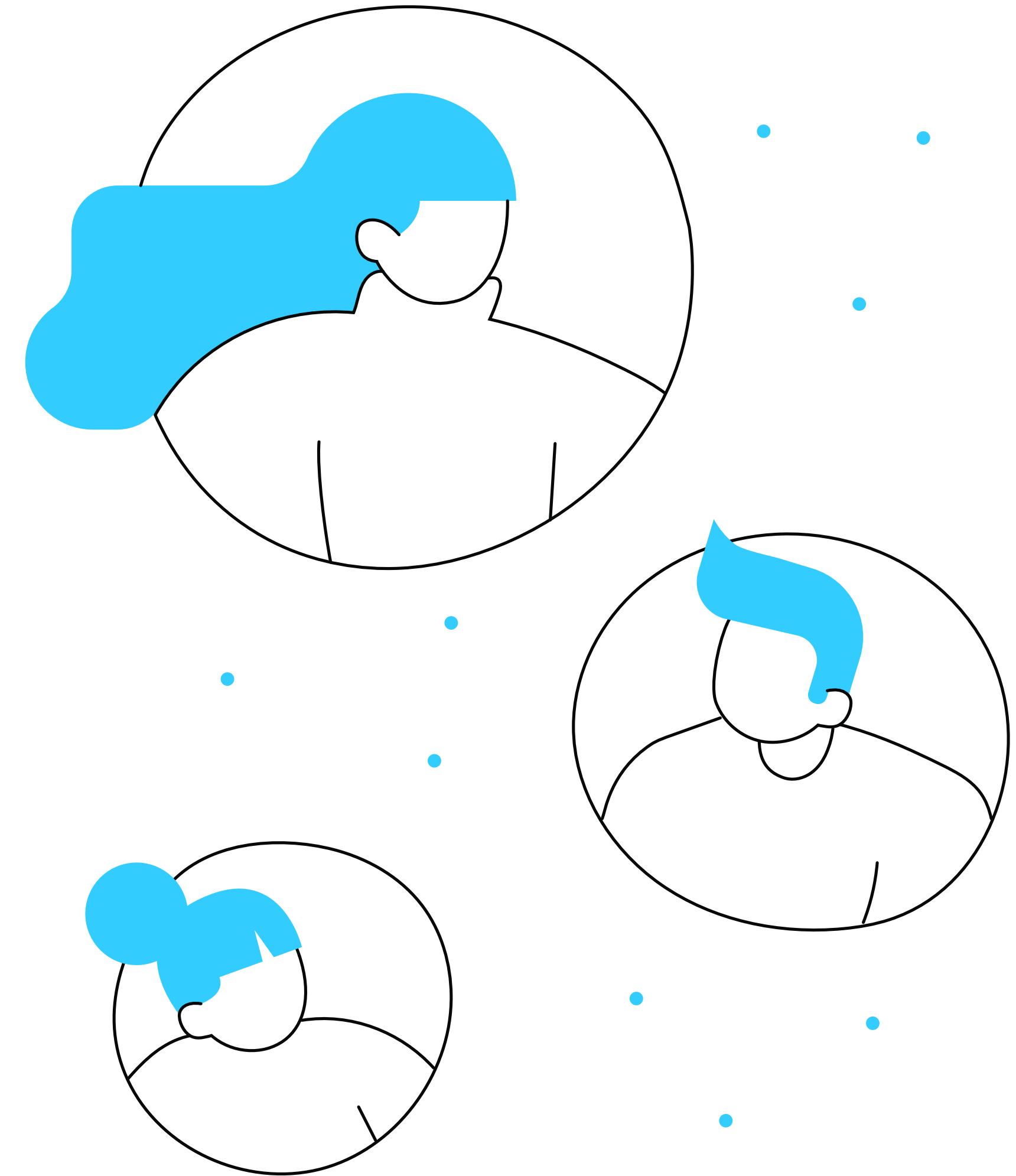
Por otro lado, en **Brasil** de acuerdo con las obligaciones legales, gestionamos las relaciones laborales y la aplicación del convenio colectivo para toda la empresa con el sindicato de empleados.

Por su parte, en **Chile** contamos con un convenio colectivo cuya duración es de tres años, siendo vigente el actual hasta el 31 de octubre del 2024, que cubre a la totalidad de los empleados. A su vez, la encargada de regular en el país los procesos de negociación colectiva es la entidad estatal llamada Dirección del Trabajo. Existen en la organización comités paritarios para abordar los temas laborales pertinentes.

En **España**, las relaciones laborales con nuestros empleados se rigen por el Convenio de Oficinas y Despachos de Madrid.

En **México**, por su parte, no disponemos de un convenio de negociación colectiva formal, por lo que fomentamos el diálogo directo con los colaboradores.

Tampoco en **Uruguay** se cuenta con un convenio colectivo, por lo que se aplica aquello que se acuerda en el Consejo de Salarios, un órgano de integración tripartita entre gobierno, empleadores y empleados que, mediante el mecanismo del diálogo social, establece salarios mínimos, categorías y otros beneficios.





Colaboradores comprometidos

Para promover las actividades de voluntariado, firmamos en 2022 un compromiso que establece para todas las geografías de Zurich Santander que cada colaborador tendrá a partir de 2023 hasta tres días remunerados al año para destinarlo a este tipo de actividades.

+2.400 horas

de voluntariado
vs. +990 en 2021

+490 colaboradores

participaron en actividades
de impacto en la comunidad

Cantidad de horas de voluntariado por país

	2021	2022
Argentina	51	498
Brasil	433	513
Chile	224	663
España	145	120
México	60	534
Uruguay	86	109

Incrementamos la cantidad de horas destinadas a voluntariado.

Porcentaje de empleados socialmente comprometidos

	2021	2022
Argentina	45%	49%
Brasil	45%	48%
Chile	30%	53%
España	88%	80%
México	32%	52%
Uruguay	61%	47%

PARTICIPACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES EN VOLUNTARIADOS



Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa Habilidades para el Futuro junto a Fundación Forge.
Simulacros de entrevistas a jóvenes de la Fundación Empujar.
Acompañamiento en las actividades diarias de Fundación Todavía es Tiempo.



Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa Habilidades para el Futuro junto a Fundación Forge.
Reacondicionamiento de hogar de acogida para los niños y jóvenes de Soñar Despierto.



Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa Habilidades para el Futuro junto a Fundación Forge.
Conducción del encuentro *Papo de Futuro*.
Charlas sobre educación financiera, consejos para entrevistas de trabajo y charlas sobre carrera a jóvenes de la ONG *Aldeias Infantis*.
Donación de sangre para el *Instituto Pró-Sangue* e Instituto Sirio Libanés.
Atención odontológica y actividades recreativas a personas atendidas por la Asociación Fraternidad por intermedio de *Amigo da Vez*.
Revisión y pintura de Asociación de Medula Ossea (AMEO).
Donación y preparación de alimentos y entrega de comidas a las personas en vulnerabilidad social que viven en la calle de San Pablo, junto con *Instituto Da Cozinha E Cultura Brasileiras*.



Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa Habilidades para el Futuro junto a Fundación Forge.
Colaboración con Fundación Mark apoyando a niños con cáncer.
Colaboración con Fundación Yolia para acompañar a niñas en situación vulnerable y promover su mejor desarrollo.
Participación en reforestaciones junto con Movimiento de Jóvenes por el Agua.
Actividad de voluntariado con Agenda Cero, una asociación que trabaja con niños y niñas víctimas de violencia y los apoya con herramientas para su reinserción a la sociedad.
Voluntariados en comedor Por un Hogar, para familiares de personas hospitalizadas.



Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa Habilidades para el Futuro junto a Fundación Forge.
Colaboración en un merendero.
Recaudación de fondos para la rehabilitación de jóvenes de la Fundación Teletón.



Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa Habilidades para el Futuro junto a Fundación Forge.
Tutorías y charlas junto a Belén Educa.
Siembra de árboles y plantas, canalización de las aguas en la Población Última Hora, de la Pincoya, junto a Fundaciones Aldea y Ronda.
Jornada de plantación junto a la Fundación Meraki que atiende a a niños, jóvenes y adultos en situación de discapacidad.



Cientes

Estamos comprometidos con asegurar que cada interacción con nuestros clientes sea positiva, y por ello implementamos iniciativas para elevar su satisfacción, innovando y mejorando continuamente.

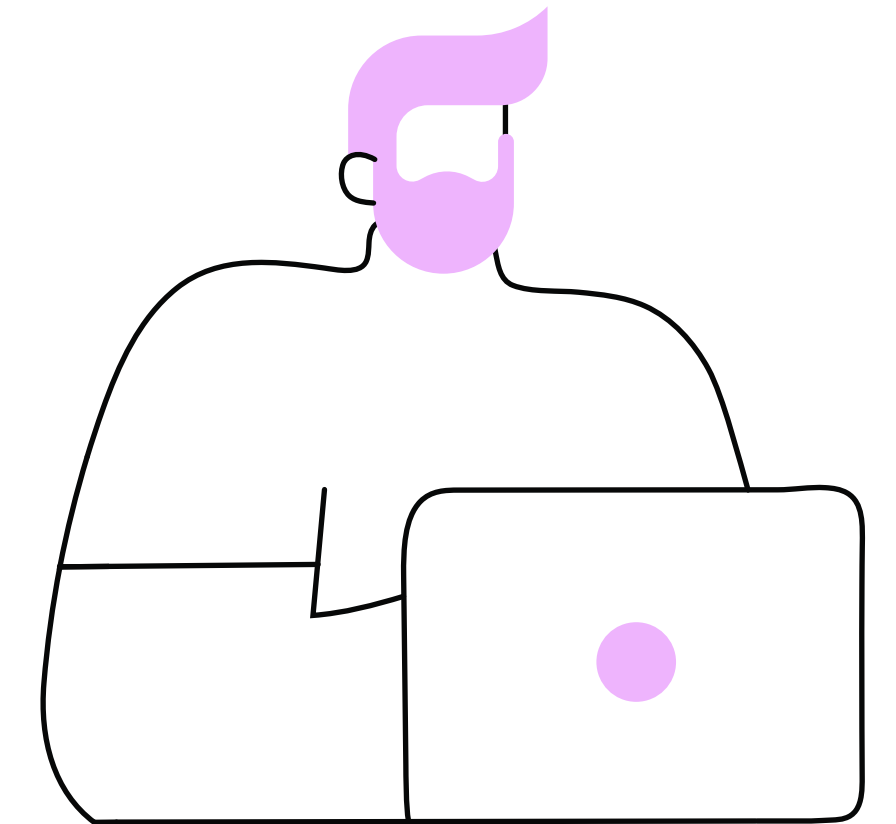
Cantidad de clientes 2022

	Total
Argentina	1.439.135
Brasil	8.688.121
Chile	1.424.855
México	6.556.158
Uruguay	594.330

Pólizas, certificados y planes 2022

	En stock
Argentina	2.261.977 pólizas OM y CR
Brasil	12.720.347 pólizas OM y CR
Brasil Previdencia	616.073 certificados
Brasil Odonto	37.865 planes odontológicos
Chile	3.588.460 pólizas OM y CR
México	9.646.964 pólizas OM y CR
Uruguay	1.703.015 pólizas OM

La sigla OM se refiere a productos *Open Market*, es decir, seguros contratados por clientes no relacionados con operaciones crediticias. La sigla CR se refiere a productos *Credit Related*, es decir, seguros vendidos para la protección de productos directamente relacionados a operaciones crediticias expedidas por Santander.



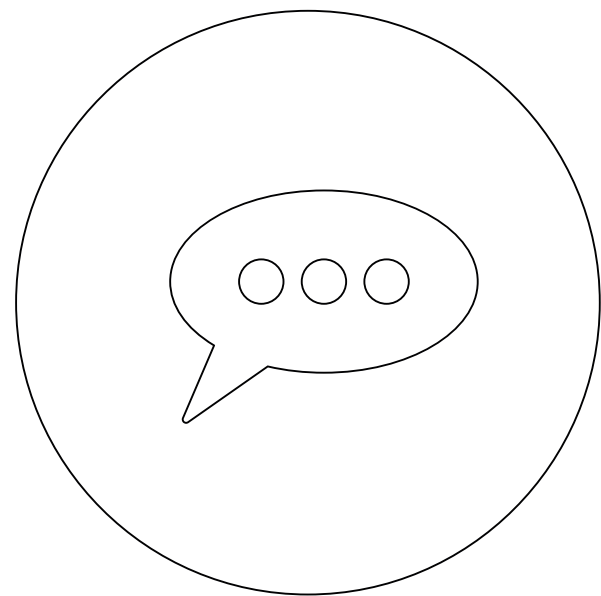


Atención al cliente

Nuestro papel como Compañía aseguradora es ofrecer a nuestros clientes soluciones de calidad que generen un impacto positivo en sus vidas, así como también en la comunidad.

CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

Durante 2022, continuamos ofreciendo canales digitales de comunicación, promoviendo su uso para una gestión más ágil e inmediata.



Canales de atención

	Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguay
Línea telefónica	Customer service center, CAE, Asistencias, modelo online	Centro de llamadas, Servicio al Cliente (SAC) y Defensor del Pueblo	Contact Center, Telemarketing	Super Línea Santander	Línea exclusiva Zurich Santander
Página web	link	link	link	link	link
Online banking / banca móvil	•	•	•	•	
Atención en sucursales bancarias Santander	•	•	•	•	•
App	•	•		•	
Email	•	•		•	•
WhatsApp	•	•		•	•
Redes sociales ⁽¹⁾	•	•	•	•	
SMS		•		•	•

(1) Perfil de LinkedIn regional corporativo de Grupo Zurich Santander Insurance America.

En **Brasil**, digitalizamos aún más nuestro servicio de atención al cliente, incluyendo WhatsApp como canal de contacto y enviando comunicaciones a los clientes a través del correo electrónico y nuestra app, garantizando la satisfacción inmediata de sus necesidades y evitando llamados al call center. De esta manera, además, reducimos los insumos vinculados al papel y eliminamos el transporte de documentos, ayudando a reducir nuestra huella de carbono.

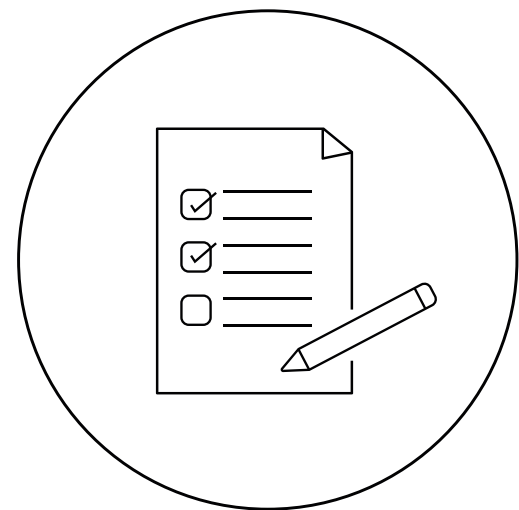
En **Brasil y Chile** incorporamos videollamadas para atender a los clientes en casos excepcionales, como por ejemplo un siniestro generado por catástrofes naturales.



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN: PUNTO DE PARTIDA PARA MEJORAR

Continuamos evaluando constantemente los niveles de satisfacción de nuestros clientes mediante encuestas *Net Promoter Score* (T-NPS) después de cada interacción, medido como *Transactional NPS*. Estas encuestas son realizadas en varios puntos de contacto para poder tener un diagnóstico actualizado y concreto de sus opiniones, y así implementar las iniciativas pertinentes para mejorar su experiencia.

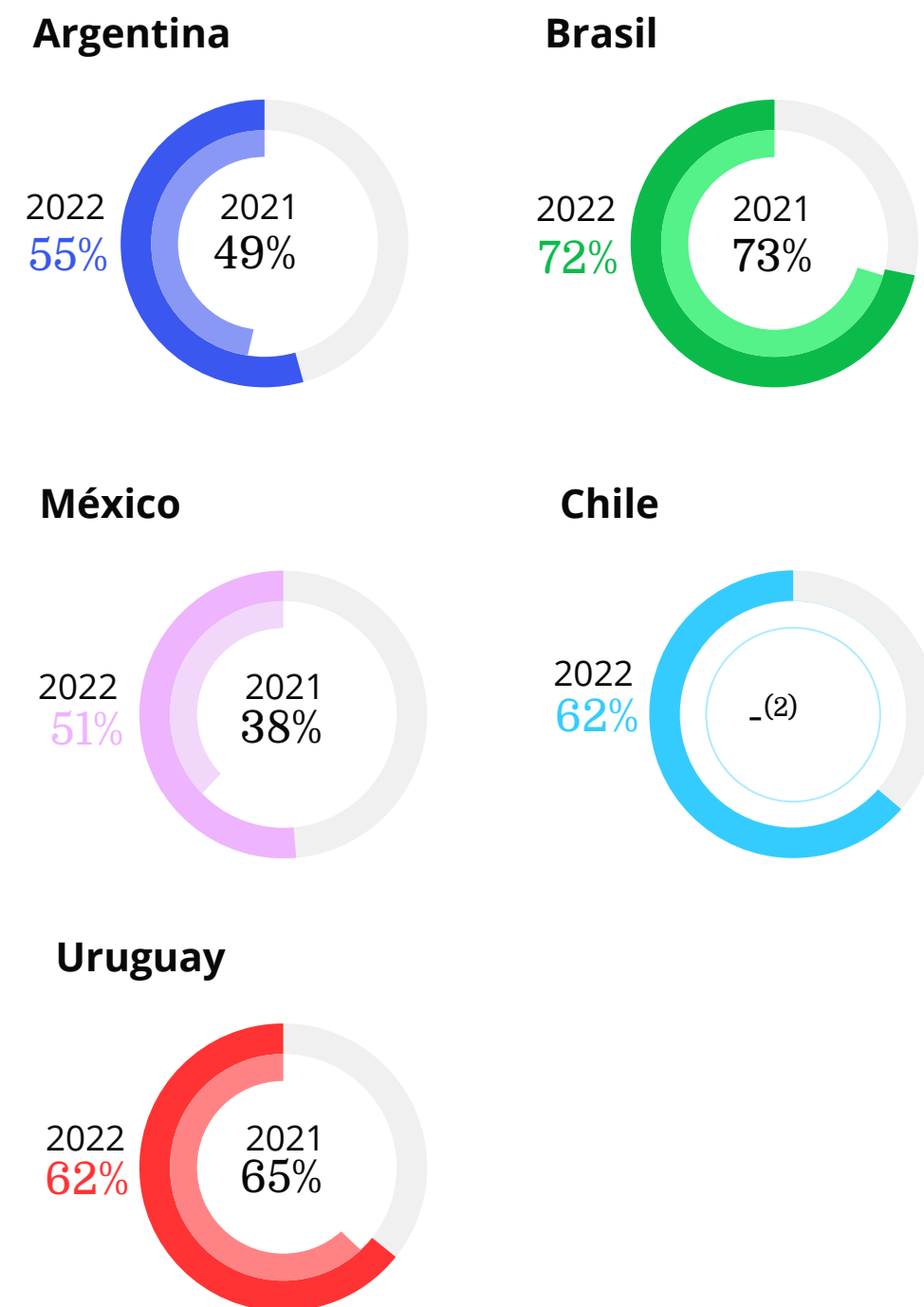
Para medir la satisfacción a nivel país se toman todas las respuestas de las interacciones con el cliente y se calcula el T-NPS a nivel país como métrica de evolución de nuestras implementaciones orientadas a la mejora de la experiencia del cliente.



(1) Los T-NPS por país no son comparables entre ellos, siendo útil ver la progresión a nivel país. El canal de encuesta vía mail (Argentina y México) vs teléfono (Brasil, Chile y Uruguay) determina en gran medida los niveles. Por ejemplo, en Argentina se pone foco y encuesta más en los puntos de dolor (cancelación, rechazos, reclamaciones), lo cual determina su nivel.

(2) En Chile se ha cambiado la escala en el cálculo del indicador (de 0-7 a escala 0-10), por lo que no se cuenta con el dato comparable para 2021.

Satisfacción de cliente por país (T-NPS)⁽¹⁾



En **Argentina** continuamos utilizando una herramienta online de seguimiento de resultados e informes para evaluar la experiencia de nuestros clientes a través de las encuestas T-NPS. Además, tenemos un Comité mensual de Calidad y Clientes, una célula ágil de clientes y mesas de trabajo donde revisamos los puntos de dolor y las acciones de mejora sobre la experiencia.

En **Brasil**, gestionamos la experiencia del cliente a través de un Foro de Clientes mensual, al que asisten el CEO local y directivos de Banco Santander. En 2022, trabajamos principalmente para mejorar el T-NPS de las reclamaciones de Seguro de Vida y Seguro de Tarjeta Protegida, logrando una mejora de 36 y 45 puntos, respectivamente. Una de las iniciativas se produjo en el Portal de Reclamaciones, que comenzó a dar aún más visibilidad sobre el avance del proceso, automatizando la solicitud de un nuevo análisis para que el cliente pueda remitir nuevos documentos y hacer un seguimiento online de su estado. Además, incorporamos la atención directa de un especialista en seguros durante los siniestros para dar soporte a las necesidades específicas de los clientes. Esta y otras acciones contribuyeron a reducir en un 37% el plazo medio de pago de los siniestros.

En **Chile** realizamos encuestas NPS mensuales de manera telefónica y revisamos los resultados en los comités, presentándolos luego a todos los colaboradores en las reuniones de gerencia. Durante

2022 relevamos alrededor de 420 comentarios de clientes para crear un mapa de su viaje con nuestra Compañía, para entender los pasos que viven durante el uso de su seguro y dónde se encuentran los puntos de dolor. Además, incorporamos el análisis de criterios de usabilidad para los lanzamientos de servicios digitales para no generar fricción en la experiencia.

En **México** tenemos cuatro indicadores recurrentes para medir la voz del cliente: encuestas T-NPS a clientes 24 a 48 horas después de su transacción; encuestas T-NPS para medir la recomendación relacional de los clientes con más de tres meses de antigüedad; llamadas de bienvenida para medir el reconocimiento de compra una semana después de haber adquirido un seguro; y monitoreo del canal de telemarketing para asegurar que las ventas cumplan con la normativa oficial, así como con otros criterios de calidad que establecemos. Asimismo, llevamos a cabo encuestas de satisfacción para nuestras iniciativas sociales.

En **Uruguay** llevamos a cabo encuestas T-NPS de siniestros y ventas. Además, en 2022 por primera vez lanzamos una encuesta sobre sostenibilidad, obteniendo respuesta de parte 30 clientes. El fin fue conocer su valoración sobre nuestros ejes de trabajo y entender sobre qué temáticas quisieran recibir más información por parte de nuestra compañía.



GESTIÓN DE RECLAMOS

Contamos con políticas, procedimientos y manuales para regular la gestión y el tratamiento de las quejas y reclamos, los que pueden ser enviadas tanto por canales directos con nuestra Compañía como a través de entidades fiscalizadoras. Nuestro principal objetivo es solucionar la solicitud o queja sin necesidad de que el cliente deba trasladar su incidencia a la esfera judicial. En 2022 identificamos una reducción del 15% de incidentes, quejas y reclamos de consumidores recibidas.

En **Argentina** migramos la gestión de clientes a un nuevo sistema, lo que contribuyó a contar con más herramientas para analizar los casos y resolverlos de manera más eficiente y satisfactoria. Asimismo, incluimos un llamado adicional de contención al asegurado (para informarle sobre el estatus de su reclamo y la estimación de los tiempos de gestión) y un llamado de cierre a través del cual le informamos sobre la resolución del caso. Nuestro servicio de atención telefónica para la denuncia y gestión de siniestros Centro de Atención Exclusivo (CAE), actualmente muestra un nivel de calidad del servicio por encima del 90% y una tasa de abandono menor al 2,6%.

En **Brasil**, a mediados de año, evolucionamos el sistema de registro de las demandas de los clientes, buscando dar mayor eficiencia y agilidad operacional a los asistentes del Call Center. Las diversas mejoras contribuyeron al resultado del indicador First Call Resolution (FCR), que pasó del 83% al 94,8%,

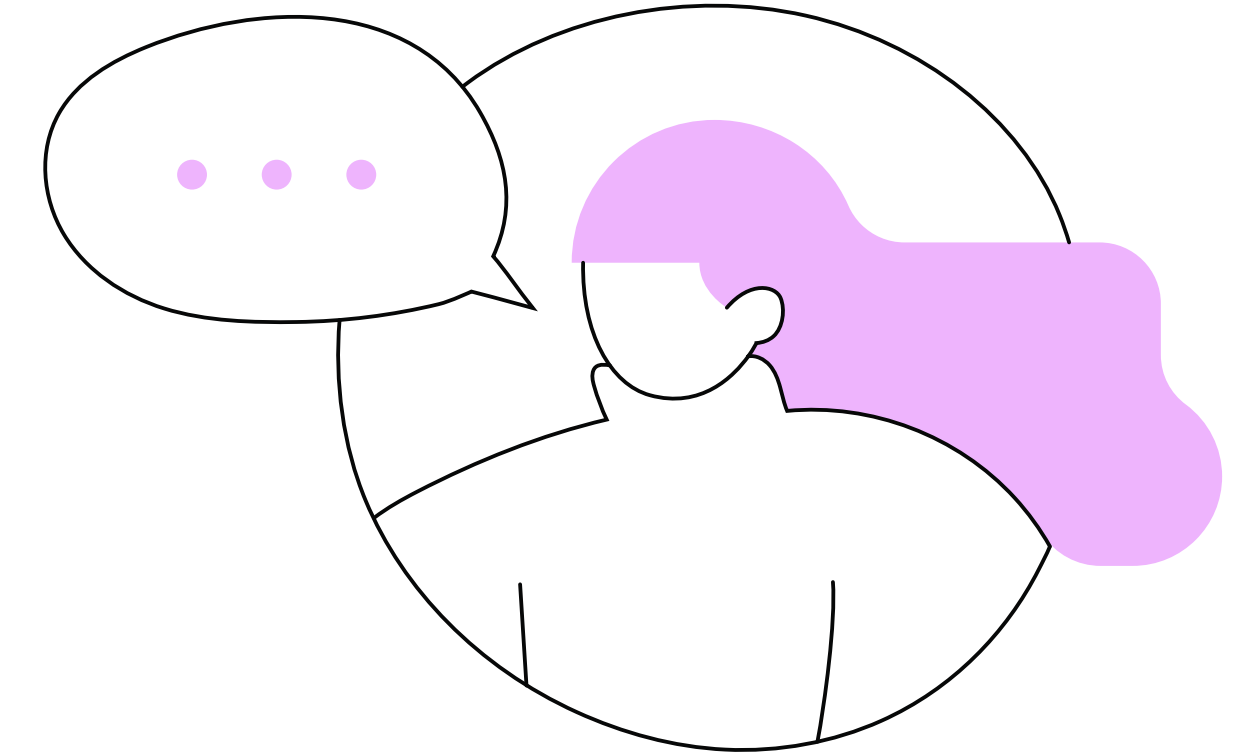
impactando directamente en la mejora de la atención al cliente.

En **Chile**, tanto las consultas como los reclamos recibidos son atendidos en línea con nuestros principios de trato justo, legal, buenas prácticas, mejora continua, confidencialidad y entrega de información oportuna y suficiente, acorde a nuestra Política de Atención al Cliente y Reclamos. Nuestro modelo de atención posventa incluye tanto el registro de solicitudes y reclamos como el registro de las respuestas proporcionadas por nuestros clientes, que reportamos trimestralmente a la Comisión para el Mercado Financiero, cumpliendo con la normativa vigente.

En **México** durante 2022 actualizamos nuestra Política general en materia de prestación de servicios y atención a usuarios. Esta Política establece las acciones y comportamientos que deben seguir todos nuestros colaboradores para un procedimiento de calidad, lo que incluye los canales de reclamación y su correcta gestión, así como la supervisión y el monitoreo de los servicios prestados para detectar desviaciones y poder reportarlas.

Asimismo, implementamos un sistema para la gestión de quejas que permitió estandarizar el proceso de atención y mejorar su seguimiento. De esta manera, se redujo el tiempo promedio de quejas de segundo nivel de 8 a 5 días, y se facilitaron tanto la gestión en tiempo real como la generación de reportes a día vencido.

En **Uruguay** contamos con un Código de Buenas Prácticas que establece el marco de referencia para la relación con nuestros usuarios. De la misma manera, nuestro Manual de Atención al Cliente recoge nuestro compromiso de velar por sus intereses, brindarles toda la información necesaria de nuestros productos y servicios de manera clara, suficiente, veraz y oportuna; actuar con profesionalidad, cuidado y diligencia; y proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias.



	Argentina		Brasil		Chile		México ⁽³⁾		Uruguay	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Reclamos cada 10.000 pólizas	2,81	1,90	5,77 ⁽²⁾	5,45	0,98 ⁽¹⁾	0,93	2,24	1,23	1,87	2,2
Resolución de reclamos en tiempo	97%	N/D ⁽⁴⁾	90%	86%	98%	95%	97%	96%	N/D	N/D

(1) Para Chile los datos de 2021 han sido modificados respecto de los comunicados en el Reporte 2021.

(2) En Brasil además de reclamos, incluye consultas generales de pólizas.

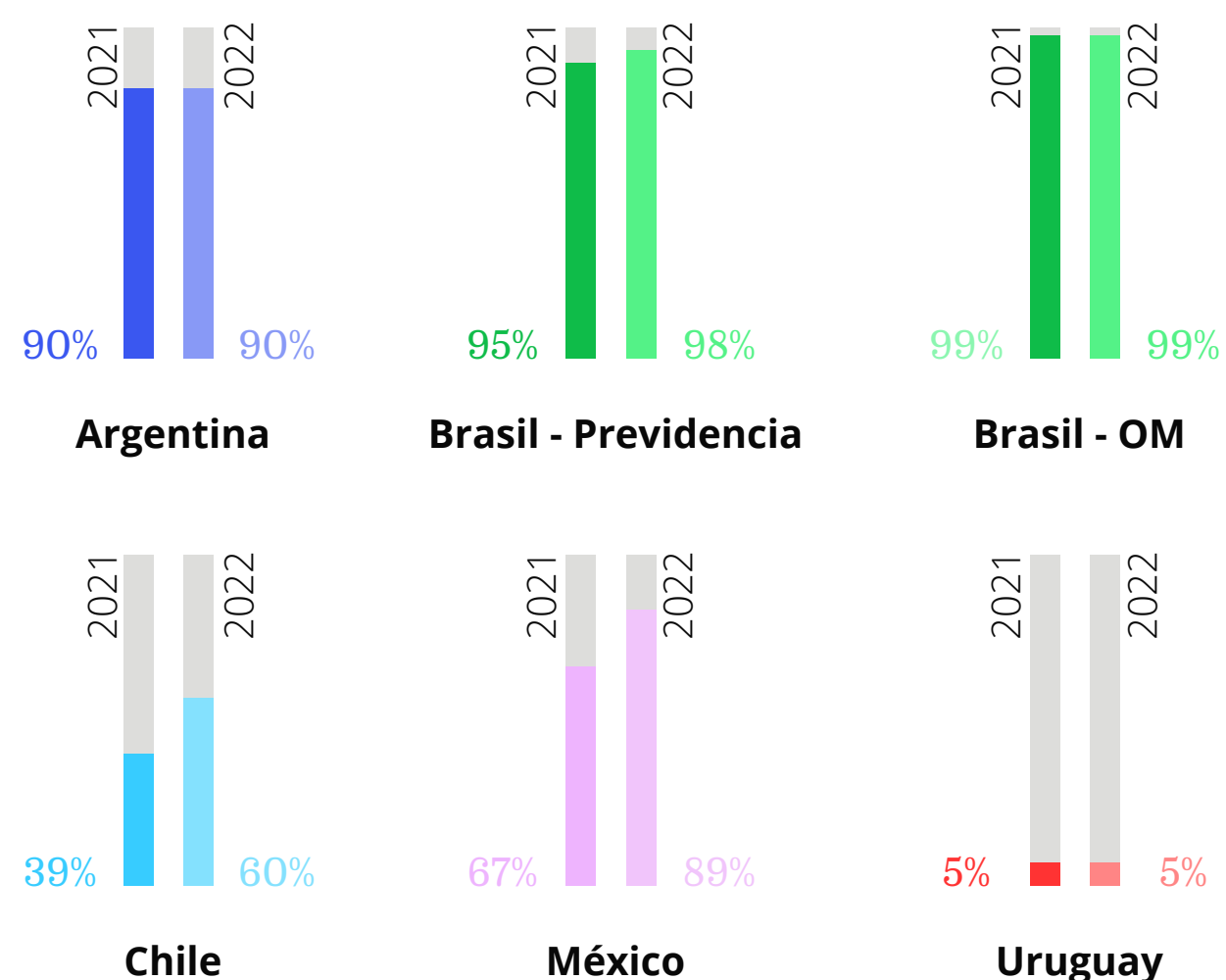
(3) Para México los datos de 2021 se han modificado dado que se eliminaron las Aclaraciones Express, que no constituían reclamaciones propiamente.

(4) Para Argentina los datos de 2022 no se encuentran disponibles debido a modificaciones en el sistema.

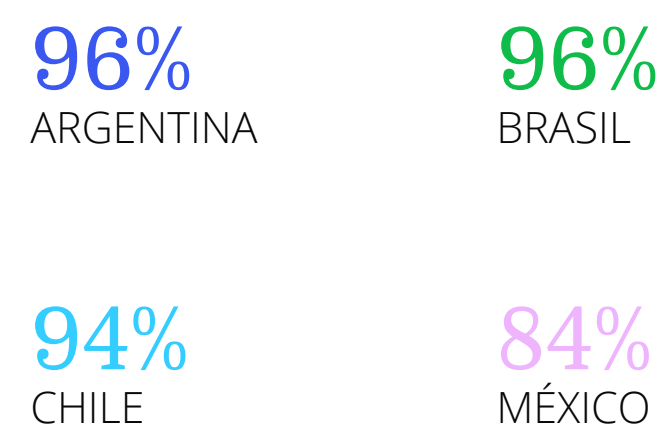


Tecnología, innovación y digitalización

Cartera de pólizas digitales (1)



Porcentaje de pólizas digitales vendidas sobre el total de pólizas vendidas(1)



(1) Se entiende como póliza digital a aquella cuya entrega se hace digitalmente sin despacho físico ni impresión de la misma, independientemente del canal de venta.

Continuamos llevando a cabo diferentes iniciativas de inversiones en tecnología y digitalización, con el fin de mejorar los procesos, la eficiencia y la experiencia de nuestros clientes, ofreciéndoles contacto cercano y soluciones más inmediatas.

En **Argentina** rediseñamos y lanzamos una nueva web institucional y mejoramos el portal de ejecutivos de los productos vivienda y vida para que cuenten con mayor agilidad al momento de la venta. Además, implementamos una nueva herramienta omnicanal para la venta de productos digitales en las sucursales y realizamos campañas en redes sociales, vía mail y alertas *push* con el Banco para promocionar el uso de canales digitales.

Por otro lado, digitalizamos las denuncias de siniestros, mejorando la calidad y velocidad de su gestión y evitando además que los clientes tengan que asistir a las sucursales, lo que repercute positivamente en el NPS. La digitalización también mejora la visualización de los casos para su control y significa un ahorro del lugar físico de

guarda, mitigando además el riesgo de pérdida de información. En la misma línea, adaptamos las solicitudes de asistencias de mantenimiento de hogar para que sean a través de nuestra web de manera práctica, inmediata y eficiente, disminuyendo notoriamente el tráfico de llamadas.

Con respecto a las novedades en nuestro *online banking*, rediseñamos la experiencia del usuario para facilitar los procesos (como el flujo de asistencia y la declaración de beneficiarios), incorporamos notificaciones ante fallas de solicitudes e incluimos encuestas NPS en el flujo de solicitud de baja, así como también mapeos digitales del viaje de nuestros clientes para identificar puntos a mejorar.

En **Brasil** participamos en el Zurich *Innovation Championship*, el campeonato mundial de innovación abierta del Grupo Zurich, en el que participaron startups de todo el mundo, dándoles la oportunidad de ser aceleradas por una de las unidades de negocio del Grupo. Brasil participó en la implementación del proyecto en asociación con



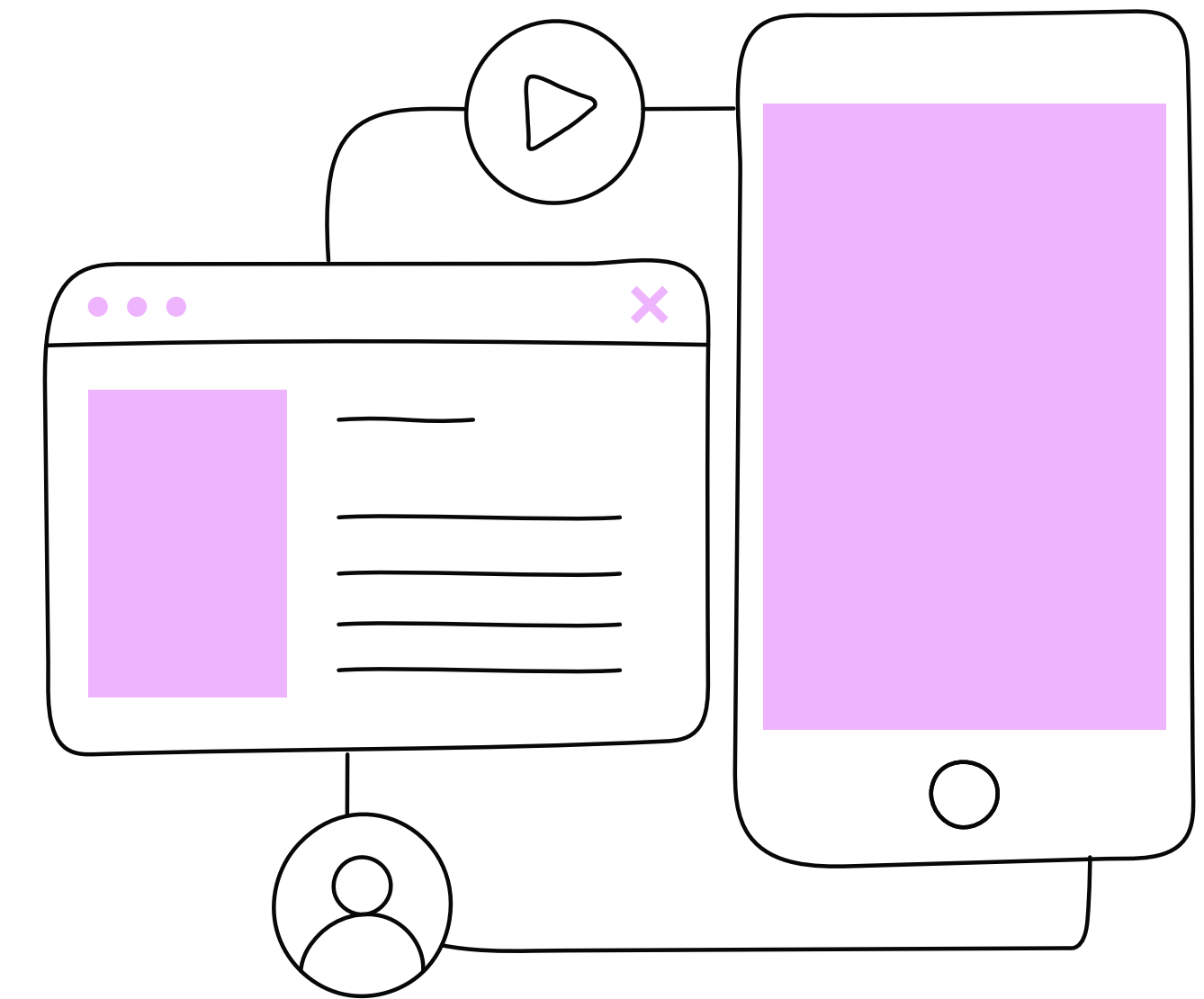
la startup Salient, que cuenta con una tecnología innovadora de previsión de eventos climáticos con una antelación de entre 2 y 52 semanas. A partir de esta tecnología, se empezaron a disparar alertas de eventos extremos a los clientes, promoviendo la prevención, reduciendo el impacto de los siniestros para los clientes y actuando con más agilidad en el mantenimiento de los casos informados en el *call center*.

En **Chile** implementamos una plataforma de gestión de la relación con los clientes (CRM) que ofrece soluciones para los equipos de venta y asistencia técnica, permitiendo una gestión más eficiente. También pusimos en marcha el nuevo sitio web ofreciendo soluciones de autoservicio para que los clientes tengan la capacidad de atender sus requerimientos vinculados a todos los productos de hogar. Por otro lado, creamos y mejoramos la experiencia posventa para siniestros y calidad y migramos nuestro sistema a Office 365, aportando a la colaboración e integración local y regional.

En **México** reestructuramos la imagen, arquitectura y contenido de nuestra página web con el objetivo de que el cliente tenga una mayor información sobre los productos y servicios, así como también se lo derive a otros canales para poder operar. A su vez, desarrollamos una guía de siniestros disponible tanto en nuestra web como en nuestra app para ofrecerle al cliente una opción alterna a la sucursal o al Centro de Atención Telefónica (CAT) de seguros. Además, continuamos fomentando el uso de WhatsApp, dado que es una de las redes más utilizadas por nuestros clientes, que permite una asesoría personalizada y acorta los tiempos de gestión.

En **Uruguay** invertimos en una plataforma para soluciones de servicio al cliente, y desarrollamos e implementamos un modelo de atención basado en las necesidades del asegurado y las habilidades del colaborador, permitiendo que en todo momento quien se comunique con nosotros tenga una contención.

En los últimos tres años en Uruguay las transacciones digitales aumentaron un 90%, con una disminución del 30% en canales físicos.

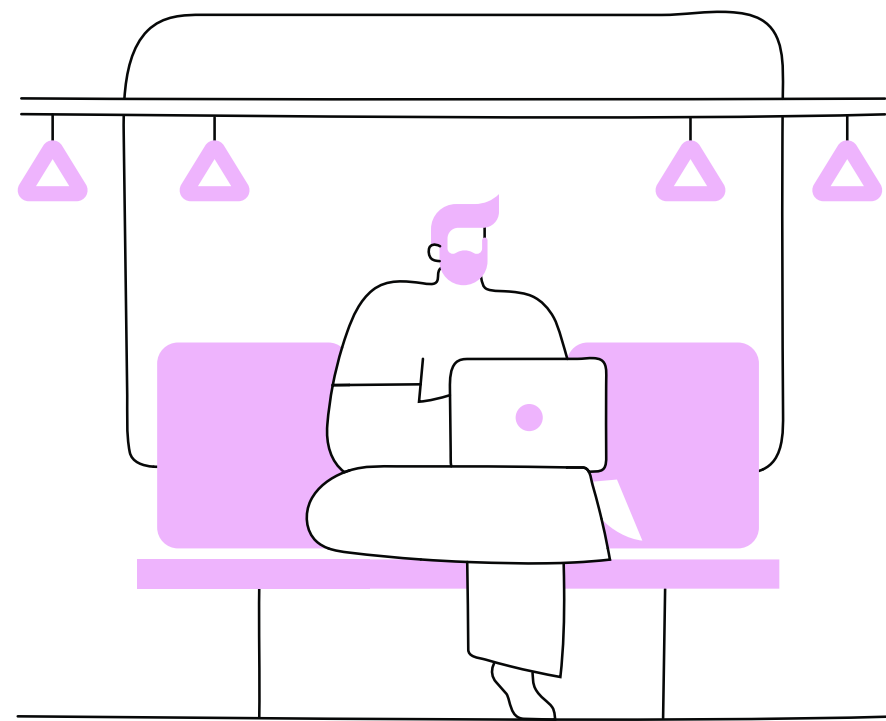




Propuesta de valor responsable

OFERTA RESPONSABLE: CLARIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

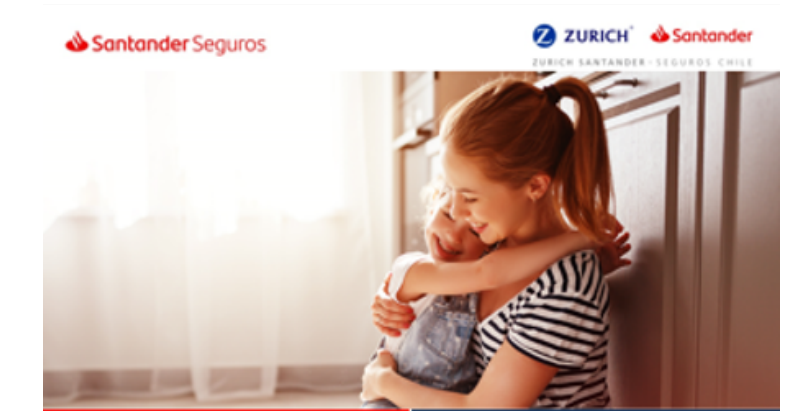
Nos enfocamos en brindarles a nuestros clientes información clara y lo más completa posible durante el proceso de oferta y contratación. Para cualquiera de nuestros productos y servicios incluimos en proceso de posventa:



- Kit de bienvenida para los productos *Open Market*, *Credit Related*, *Previdencia* y Planes Odontológicos con las coberturas contratadas detalladas, sus exclusiones y las sumas aseguradas de cada una de ellas.
- Las asistencias incluidas en el producto (en caso de que corresponda).
- El costo del seguro.
- Las medidas de seguridad que debe cumplir (para los seguros de vivienda e integral de comercio).
- La posibilidad de declarar beneficiarios o la opción de herederos legales (para el seguro de vida).
- La selección de los medios de pago.
- Las condiciones generales y particulares del seguro (con la posibilidad de descargarlas).
- Las condiciones generales de las asistencias (con la posibilidad de descargarlas), en caso de que estén incluidas en el producto.

En **Brasil** los clientes de seguros reciben un mail de bienvenida con materiales con lenguaje amigable y simple con toda la información de productos (coberturas, asistencias, los canales de atención a los clientes, etc.), los seguros de ahorro (Previdencia) reciben folletos de fondos y productos que les orientan sobre las características del producto, con datos de riesgo relacionados con el fondo, rentabilidad histórica, entre otros datos. Además, desarrollamos documentos navegables y piezas de comunicación para orientar a quienes venden el producto.

En **Chile**, el detalle de toda la información proporcionada puede ser revisada por el cliente en la solicitud de incorporación respectiva para cada situación. Y al momento de la entrega de la póliza le adjuntamos una ficha SPF (*Simple, Personal and Fair*): un documento de lectura simple que resume los aspectos más relevantes de la póliza, como las principales coberturas y los canales de contacto más relevantes.



Conoce los beneficios de tu Seguro Catastrófico

Este seguro te entrega protección para enfrentar problemas de salud o accidentes de alto costo, con un monto máximo de reembolso de UF 10.000 por evento y asegurado, el cual se activará posterior al reembolso que realiza tu sistema de salud previsional. El deducible para esta póliza es de UF 100 por evento y asegurado y al cumplir 70 años, este deducible será de UF 150.

Además, cuentas con los siguientes beneficios:

- Descuento en Farmacias Cruz Verde:
 - 30% en medicamentos genéricos.
 - 15% en medicamentos laboratorios Andrómaco y Mintab.
 - 10% en medicamentos de marcas nacionales.
 - 5% en medicamentos de marcas internacionales.
 - 5% en resto de productos.

Estos descuentos son adicionales a los vigentes en la farmacia. Para poder obtenerlos debes presentar tu carnet de identidad. Tope mensual de \$10.000.

Para notificar la denuncia de un siniestro, llama al teléfono: 600 320 3000.

Para saber más sobre tus coberturas, beneficios y exclusiones, ingresa a la sección «Seguros» en:



TIPS PARA EVITAR ESTAFAS:

- Nunca, jamás, te llamaremos para pedir tus claves bancarias o tus coordenadas, ni las pediremos por e-mail ni por SMS.
- Nunca, jamás, incluiremos links en nuestros correos electrónicos ni en nuestro SMS.
- Nunca, jamás, descargues archivos adjuntos de remitentes desconocidos.



CAPACITACIÓN PARA UNA MEJOR ATENCIÓN

En **Argentina** llevamos a cabo varias capacitaciones para nuestros colaboradores con el fin de mejorar la calidad de nuestra atención al cliente. En conjunto con el Banco Santander, durante 2022 realizamos 16 capacitaciones sobre productos nuevos y ya existentes, lineamientos de retención de seguros, nuevas experiencias de cotizaciones y multi asistencia SOS, de las que participaron 287 ejecutivos comerciales.

En **Brasil** todos nuestros empleados realizan entrenamientos obligatorios anuales sobre relaciones con el cliente. Durante el segundo semestre de 2022 más de 200 colaboradores participaron de talleres promovidos por el área de Experiencia del Cliente en asociación con consultorías externas especializadas para fomentar la cultura de atención al cliente entre todos nuestros empleados.

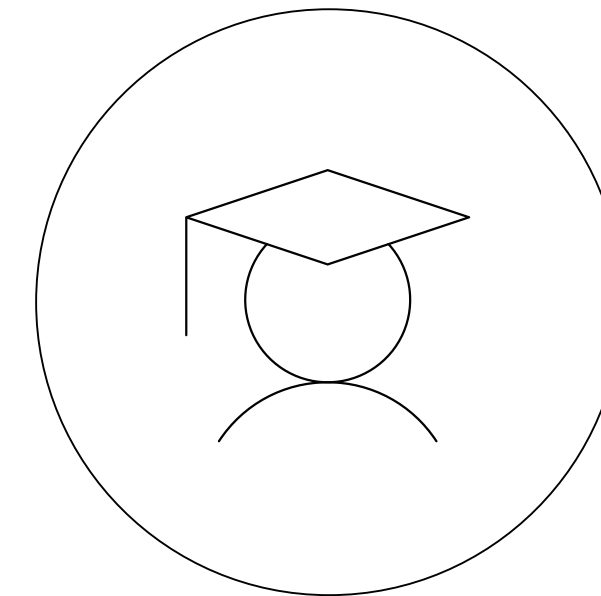
Además, realizamos capacitaciones técnicas sobre productos, sistemas y seguridad de la información para empleados de proveedores de servicios que están involucrados en nuestras actividades de atención a los clientes. También reforzamos los valores de una atención respetuosa y gestión de crisis. Durante 2022 celebramos 12 sesiones de formación técnica para aproximadamente 720 participantes.

En Brasil capacitamos a 720 empleados de proveedores responsables de la atención a clientes tanto en términos de productos como en el uso de los sistemas utilizados para las operaciones diarias.

En **Chile** firmamos un convenio con el Círculo de Experiencia de Clientes de la Universidad Adolfo Ibáñez, lo que permite que mensualmente nuestros colaboradores accedan a cursos especiales en experiencia de clientes, para actualizarlos en nuevas metodologías y tendencias. En 2022 se capacitaron al menos 20 colaboradores. De la misma manera, nuestro equipo de atención al cliente completó el curso “Manejo de quejas y clientes vulnerables”.

Mientras tanto en **México** capacitamos a los supervisores y gerente del Centro de Atención

Telefónica en T-NPS y retroalimentaciones a partir de la voz del cliente. Generamos indicadores vinculados a los reclamos de reconocimiento de compras para el seguimiento de los responsables de los canales de venta y para el seguimiento de sus estrategias. Ambas medidas están orientados a mejorar la percepción del cliente en sus interacciones con nosotros, desde la venta hasta el siniestro. Durante 2022 realizamos la capacitación anual “Atención a clientes vulnerables” para los equipos que tienen contacto directo con clientes, formando a un total de 34 personas.





Desarrollo de oferta de valor sostenible

Somos un equipo comprometido con la sociedad, sumando esfuerzos para mejorar la calidad de vida de las personas y para ayudar a quienes más lo necesitan. Promovemos la transformación del negocio a través de una propuesta de valor sostenible y del impacto positivo en las comunidades donde operamos.

En **Argentina** continuamos con el servicio de Asistencias en Incidentes Críticos (AIC) creado en 2021, y contemplado dentro de las pólizas de Vida, Accidentes Personales y Protección Salud, en el que ofrecemos charlas de contención con una psicóloga a beneficiarios de muertes o incapacidades y a sus parientes. Durante 2022 asistimos a 42 personas. Por otro lado, junto a la contratación del Seguro de Vida, otorgamos un beneficio del 30% para la realización de test genéticos que permiten contar con información para llevar una vida más saludable y mejorar la calidad de vida y realizamos comunicaciones de “Tips Vida” con información útil sobre alimentación, actividad física y descanso, entre otros.

En **Brasil** destacamos el lanzamiento de los nuevos Seguros de Vida y Accidentes Personales. Realizamos un trabajo desde el diseño de los productos considerando los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, identificando oportunidades para generar valor para los clientes. Buscamos que los cambios y novedades en dichos productos generen impacto específico sobre cinco ODS: 3 Salud y bienestar, 5 Igualdad de género, 8 Trabajo decente y crecimiento económico, 10 Reducción de las desigualdades y 16 Paz, justicia e instituciones sólidas.

En Brasil los nuevos Seguros de Vida y Accidentes Personales incluyen características con impacto positivo sobre 5 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

REVISIÓN DE LOS SEGUROS DE VIDA Y ACCIDENTES PERSONALES



Salud y bienestar

Inclusión de asistencias para promover mayor calidad de vida a los clientes:

- En Seguro de Vida se ofrecen 4 consultas anuales con médicos especialistas.
- En Seguro de Accidentes Personales se ofrece el acceso a la red privada de salud con descuentos de hasta un 70% en consultas, exámenes y medicamentos y nueva cobertura para reembolso de alquiler de aparatos ortopédicos.



Igualdad de género

En Seguro de Vida, se unificó la cobertura y la asistencia del producto, eliminando las especificaciones por género.



Trabajo decente y crecimiento económico

Más flexibilidad para que el cliente contrate el producto con las coberturas y asistencias que desee, sin restricciones de edad.



Reducción de las desigualdades

Aumento del límite de edad para la contratación del producto (hasta 70 años en Seguros de Vida y hasta 80 años en Seguros de Accidentes Personales).

Inclusión de cobertura diaria de licencia temporal por accidente y enfermedad, pensando en el público autónomo, que es un segmento importante en Brasil.



Paz, justicia e instituciones sólidas

Declaración de salud centrada en temas de carácter más universal para ampliar aún más el servicio al cliente.



Además, en **Brasil** seguimos ofreciendo el Seguro de Hogar que incluye coberturas para placas fotovoltaicas, cobertura para bicicletas, *scooters* y monopatines y asistencia para disposición adecuada y sostenible de residuos.

En **Chile** lanzamos el Seguro de Accidentes *Scooter* y Bici, adaptándonos a las necesidades de aquellos clientes que usan vehículos ligeros de muy bajas o cero emisiones, cuidándolos frente a accidentes, con opción de cuatro coberturas y asistencia para traslado y mantención.

Por otro lado, durante octubre hicimos especial difusión de nuestro seguro oncológico para promover la protección y cuidado ante el cáncer. Llevamos a cabo capacitaciones, entregamos material de apoyo y *merchandising*, junto con incentivos adicionales para ejecutivos y supervisores de venta.

En Chile lanzamos el Seguro de Accidentes Scooter y Bici, un producto que incentiva la movilización en medios de transporte más sostenibles

INICIATIVAS COMERCIALES CON IMPACTO SOSTENIBLE

Gracias a la contratación de determinados productos podemos generar alianzas con fundaciones u organizaciones civiles para generar un beneficio e impacto en la comunidad, utilizando el seguro como puente.

1. Argentina + Asociación Conciencia: Campaña "Cuidarte ayuda"

Destinamos una parte de las ventas de cada póliza del seguro de AP vendida durante el mes de octubre. A través de la campaña los clientes votaron para elegir el destino de la recaudación. Se logró **apoyar a 250 niños y niñas de un comedor ubicado en Jujuy**, que les brindó cuatro comidas durante 54 días.

2. Brasil + Campaña "Prev Primeiros Passos"

Los planes de previdencia enfocados en los niños tuvieron un precio especial (R\$ 1) durante el Mes de los Niños en el país, incluyendo descuentos para la compra de libros personalizados en la plataforma "*Dentro da História*". El objetivo fue promover la accesibilidad a un plan financiero de largo plazo (educación, universidad, etc.), y **logramos 10.260 certificados emitidos**.

3. Chile + Fundación Ronda: Campaña "Protagonistas"

Destinamos la primera y segunda cuota de los seguros Empresa Protegida vendidos entre los meses de julio y agosto, con el propósito de **empoderar a 180 mujeres en situación de vulnerabilidad** en roles de cuidadoras de personas discapacitadas o adultos mayores.

4. México + ONG Comedor Santa María: Campaña "Tú Seguro y Yo Sin hambre"

Durante los meses de septiembre a noviembre destinamos parte de las ventas de las pólizas de seguros Hogar, Vida, Salud y PYME para recaudar dinero para la ONG Comedor Santa María. La ONG se dedica a apoyar a niños, jóvenes y a mamás embarazadas y lactantes en pobreza extrema, **brindándoles platos de comida a través de 34 comedores**.

5. México + ONG Agenda Cero

Durante el mes de diciembre destinamos parte de las ventas del seguro Blindaje Total para apoyar el trabajo de la ONG Agenda Cero, que se dedica a la prevención de la violencia infantil y el apoyo a niños y jóvenes sobrevivientes de maltrato infantil.

6. México + ONG Moja: Campaña "Reforestemos México"

Por cada póliza vendida del seguro Hogar Protegido durante agosto y septiembre, donamos un árbol para la ONG Moja, destinados a la rehabilitación de zonas de importancia ambiental. Durante 2022 **donamos el equivalente a la plantación de 2.230 árboles**.

7. Uruguay + Cero Callejero

Lanzamos el seguro Mascota a través del cual colaboramos con Cero Callejero, una fundación enfocada en lograr el bienestar animal, promoviendo además el desarrollo y la inclusión local, y generando puestos de trabajo. Gracias a las donaciones ejecutadas, se realizaron acciones como la **fumigación de un refugio de 300 animales que se encontraba en situación de emergencia, la compra de más de 1.000kg de alimentos**, financiación de un pozo de agua en un refugio y la construcción del primer albergue para la organización.

8. México + ONG Casa de la Amistad

Desde 2021 destinamos parte de la venta de seguros Vida y Multianual para la fundación Casa de la Amistad, que se dedica a brindar atención a más de 1.200 niños y jóvenes de bajos recursos con cáncer, garantizando que reciban un servicio médico digno. **34.721 pólizas vendidas en 2022**.

9. Uruguay + Aldeas Infantiles SOS Uruguay

Desde 2021 destinamos parte de las ventas de los seguros de garantía de alquiler para Aldeas Infantiles, organización que brinda apoyo a niños y jóvenes de bajos recursos en hogares comunitarios, especialmente para el proyecto de Piedra Alta que acompaña a 15 jóvenes. A su vez, en 2022 **colaboramos con la distribución de 104.000 platos de comida a la comunidad**.



MICROSEGUROS PARA INCLUSIÓN FINANCIERA

Propuestas específicamente desarrolladas para la inclusión financiera de los segmentos económicos vulnerables

En **Brasil y Uruguay** participamos del programa PROSPERA, desarrollado por el Banco Santander, con la oferta de productos a muy bajo coste para los clientes que no pueden trabajar por baja laboral o fallecimiento de familiares. En Brasil contamos con 2.509 pólizas en stock a diciembre de 2022, mientras que en Uruguay contamos con 1.723 pólizas.

Y, por otro lado, en **México** se ha implementado la iniciativa de inclusión financiera y microfinanzas TUIIO, que ofrece acceso a los productos y servicios financieros a las personas de los sectores más desfavorecidos. Esta propuesta brinda una oferta integral y diferencial de seguros a costo bonificado, acompañado de un programa de educación financiera. En 2022 tuvimos un total de 85.099 nuevos clientes TUIIO, con 360.600 certificados vendidos y alcanzando 93.925 pólizas en stock. Hoy seguimos con el banco buscando nuevas oportunidades de mejoras en el canal.

En México más de 85.000 clientes accedieron a TUIIO en 2022, una oferta integral y diferencial de seguros a costo bonificado para personas de los sectores más desfavorecidos

2021	2022
NUEVOS CLIENTES 100.019	NUEVOS CLIENTES 85.099
PÓLIZAS EN STOCK A DICIEMBRE 88.685	PÓLIZAS EN STOCK A DICIEMBRE 93.925

Previdencia y seguros de ahorro

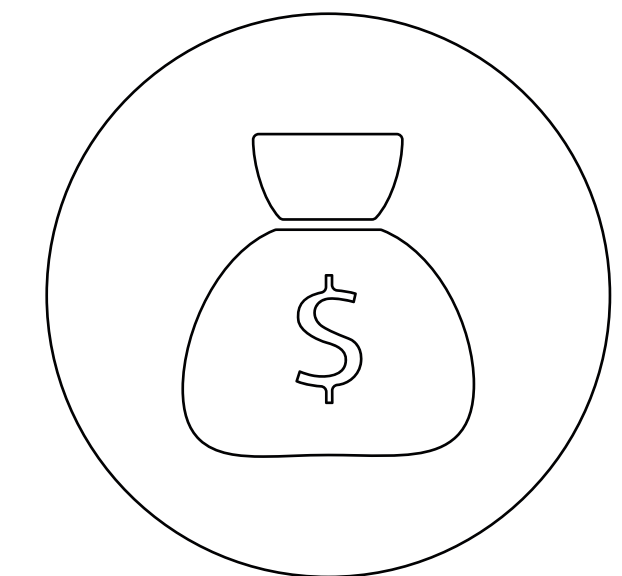
En el marco de los productos de ahorro disponibles para los clientes, hemos desarrollado una oferta de productos de ahorro capitalizando los fondos en instrumentos ESG según la calificación del departamento de Asset Management del Banco Santander.

Destacamos los siguientes fondos:

- **Future Wealth (Brasil y México):** invierte en fondos temáticos del mercado global, centrándose en tres grandes temas, Sociedad, Planeta y Tecnología del Futuro, capturando la experiencia de cada uno de ellos y priorizando la asignación en fondos centrados en la sostenibilidad y la tecnología.
- **Prev Ethical 70 Sostenibilidad (Brasil):** recibe exclusivamente recursos de planes de pensiones e invierte hasta el 70% de estos recursos en empresas que se destacan por su desempeño en sostenibilidad.
- **SAM-ESG (México):** fondo de Renta Variable Mexicana que invierte en empresas que cumplen con los criterios ESG y que presentan una valuación atractiva. Invierte principalmente en los sectores de consumo básico, financieras e industriales.

2022

	Cantidad de certificados	Cantidad de clientes	Revenue total
Future Wealth - Brasil	1.650	1.553	BRL 142.699.039
Prev Ethical - Brasil	1.288	1.192	BRL 25.124.217
Future Wealth - México	18	16	MXN 10.249.126
ESG - México	41	40	MXN 41.398.513





Proveedores

Relación con proveedores y compras responsables

Desde Zurich Santander nos proponemos establecer un vínculo sólido y sostenible con nuestros proveedores porque son nuestros aliados estratégicos para el funcionamiento de nuestra cadena de valor y asegurar la calidad de nuestro servicio. Es por esto que trabajamos para mantener una relación de confianza, respeto y transparencia con ellos.

A nivel regional, nuestros proveedores pertenecen en su mayoría a los rubros de tecnología (software, desarrollo, ciberseguridad), consultoría, asesoría, liquidación de siniestros y servicios generales; pero también a los rubros de reaseguros y coaseguros, traslados y viajes, comunicación y marketing y servicios generales.

En cada uno de los países donde operamos contratamos mayormente a proveedores locales que son un motor fundamental para el desarrollo de la economía local, siempre velando por la calidad y el precio del servicio y/o producto brindado. Además, las pequeñas y medianas empresas representan el mayor porcentaje de nuestras compras.

En **Argentina**, el 68% de los proveedores son PyMEs mientras que en **Chile** este porcentaje asciende a un 81% y en **México** a un 83%. En **Uruguay**, el 80% son grandes y medianas empresas, mientras que el resto son monotributistas o pequeñas empresas.

Proveedores por país

Cantidad de proveedores activos

173	295	299	141	222	66
Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay

Porcentaje de compras realizadas a proveedores nacionales

99%	99%	95%	80%	97%	89%
Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay

En Zurich Santander contamos con una Política Regional de Compras y Administración que establece un marco objetivo y transparente para la evaluación y contratación de proveedores de bienes y servicios, logrando la eficiencia operativa y garantizando los estándares de calidad y sostenibilidad. Además, promovemos las compras responsables estableciendo políticas y prácticas de compras que fomentan la sostenibilidad ambiental, social y económica. Por otro lado, la Compañía toma como base el **Código de Conducta** del Grupo Zurich, que direcciona a todos los países en sus relaciones y prácticas con proveedores.

A nivel regional, la selección de los proveedores contempla los siguientes criterios: cumplimiento con la política de Compras, mejor relación precio/calidad de acuerdo con las necesidades del requerimiento, tiempos de entrega y cumplimiento del *Service Level Agreement* (SLA) del área solicitante. Adicionalmente, hemos ido incorporando criterios específicos de sostenibilidad bajo la perspectiva de gestión de riesgos y mejora continua en la relación con los proveedores,

con el objetivo de priorizar aquellos más alineados a la estrategia de sostenibilidad de la Compañía.

A nuestra Política de Compras y Administración regional la complementamos con otras políticas, procedimientos y capacitaciones para la correcta contratación y gestión de nuestros proveedores, de acuerdo con las normativas de cada uno de los países donde operamos.

En **Argentina**, seguimos mejorando los criterios de evaluación en términos de buenas prácticas de sostenibilidad al momento de la contratación. También contemplamos a aquellos proveedores que ya cuentan con certificaciones de triple impacto, que incorporan estándares internacionales de sostenibilidad y que implementan modelos de negocio que desarrollan soluciones sostenibles. El área de Compras es la encargada del cumplimiento de esta política y sus integrantes fueron capacitados a lo largo del año sobre los principales puntos a cumplir. Además, tiene como uno de sus objetivos garantizar compras responsables y transparentes.



En **Brasil** nuestra Política de Compras y Garantía de Calidad es comunicada a través de correo electrónico y está disponible en nuestro portal Docspider. Capacitamos a nuestros proveedores siguiendo las diferentes temáticas de la formación empresarial para la atención al cliente de conformidad con las reglas de la Superintendencia de Seguros Privados (SUSEP) y también les brindamos una formación técnica de nuestra herramienta de Compras. Además, contamos con un cronograma de formación y cualificación técnica de nuestros procesos y productos para que tras su correcta asimilación podamos abordar conductas interpersonales y socioambientales en cada *Business Process Outsourcing* (BPO). En 2022, brindamos formación sobre el respeto a la diversidad en todos sus matices buscando la alineación con los ODS, ciberseguridad, gobierno corporativo y concientización sobre la importancia de la bioseguridad. También abordamos la función social que promueven nuestros productos ofreciendo información para fomentar una atención centrada en el respeto a la ética profesional, social y ambiental. A su vez, los contratos tienen una cláusula mediante la cual la empresa proveedora se compromete a respetar y contribuir con las obligaciones socio ambientales.

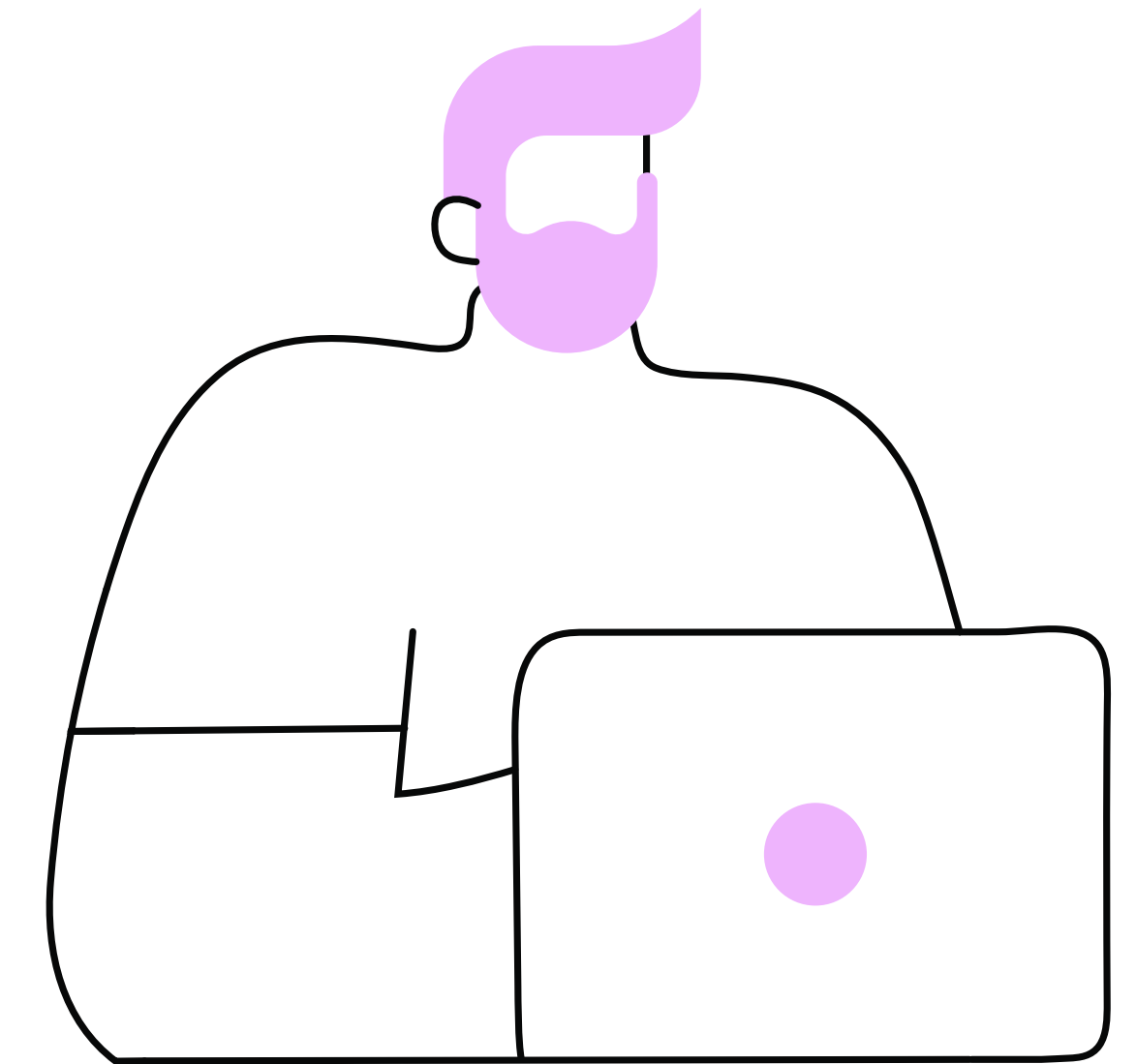
En 2022 lanzamos una nueva herramienta para compra y gestión de gastos que genera más eficiencia operacional para los proveedores y para nuestra Compañía, así como una mejor gestión de los presupuestos. Para el diseño y la implementación del proyecto fueron trece meses de trabajo en los que participaron todas las áreas de la empresa - con el liderazgo de 17 personas - y más de 10 horas de capacitaciones para todos los empleados.

Además, implementamos en Brasil un inventario de proveedores con actualización periódica, para controlar el SLA (*Service Level Agreement* por sus siglas en inglés), vencimiento de contratos, seguimiento de ítems relacionados con la Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD) y criticidad de proveedores.

En Brasil lanzamos una nueva plataforma para la gestión de compras que genera eficiencia operacional tanto para los proveedores como para nuestra Compañía.

En **Chile** también contamos con una Política de Compras. A cada nuevo proveedor lo capacitamos sobre nuestro negocio y, a aquellos que prestan servicios, les realizamos una inducción sobre temas de Seguridad e Higiene y Ética. Ayudamos a las pequeñas y medianas empresas proveedoras a través del pago de los servicios prestados a los 10 días desde la emisión de la factura cuando la ley local indica un máximo de 30 días. A partir de 2022, comenzamos a integrar a nuestros proveedores en las actividades de voluntariado.

En **México** tenemos las siguientes políticas para asegurar el cumplimiento normativo interno y externo: política de contratación de servicios con terceros y ZRP (*Zurich Risk Policy*). Reforzamos el cumplimiento de estas políticas, en todas y cada una de las compras que realizamos e impulsamos a los colaboradores a seguirlas al guiarlos en los distintos procesos. En 2022, capacitamos al área de Compras sobre la recopilación de información de proveedores de forma digital para reducir las impresiones innecesarias.



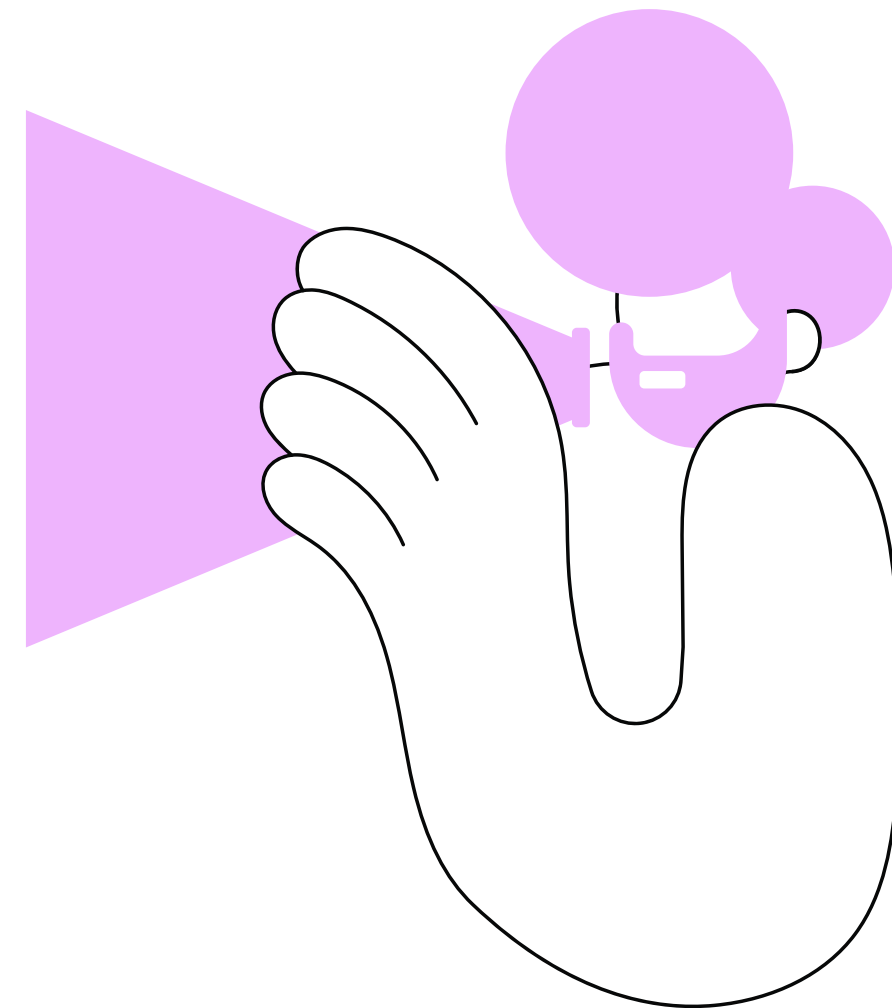


ÉTICA Y TRANSPARENCIA

En **Argentina**, nuestra política de Compras establece la realización de una debida diligencia para verificar el grado de riesgo que presenta cada proveedor en relación con la política de Antisoborno y Anticorrupción. Incluimos en dicha política cláusulas a considerar para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otros puntos. En el caso de **Chile**, el 100% de los contratos con proveedores incluyen la cláusula de la “Ley 20.393”, que regula las materias de anticorrupción y soborno. Por otro lado, en **España** se encuentra en planificación la confección de un formulario relacionado a conflictos de interés para que adhieran los proveedores críticos.

En **Brasil**, el 99% de los contratos con proveedores incluyen una cláusula sobre antisoborno y anticorrupción.

En Argentina, Chile y México comunicamos nuestras políticas y procedimientos anticorrupción al 100% de los proveedores.



EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y ANÁLISIS DE RIESGOS ASOCIADOS

Estamos implementando un sistema para la administración de proveedores en **Argentina, Chile, España y Uruguay**, que permitirá tener mayor información sobre los mismos, permitirá realizar *assessments* y evaluar un nivel de seguridad de la información y de *compliance*.

En **Argentina, Brasil, Chile y Uruguay** realizamos evaluaciones a los proveedores en función de su nivel de criticidad y las mismas contemplan las siguientes instancias: debida diligencia de *Compliance*, análisis financiero, de seguridad de la información, de riesgos operacionales y evaluación de cumplimiento del *Service Level Agreement* (acuerdo de nivel de servicio, en español) de los contratos. En función del resultado que el proveedor obtenga en estas evaluaciones, definimos si se lo contrata o no, y en caso que existan oportunidades de mejora, armamos un plan de acción para remediar la situación y/o minimizar los posibles riesgos.

En **Argentina** realizamos la primera auditoría de *Third Party Management*, en la que se evaluó principalmente el cumplimiento de la política de *Procurement* y gestión de proveedores, del manual ZRP y de los KPIs del área. Como resultado se obtuvo la nota “*Needs Improvement*”.

En **Brasil**, trimestralmente realizamos una auditoría a una selección de los contratos formalizados en el período, evaluando aspectos como el resultado de la homologación, la existencia de la cláusula de antisoborno y anticorrupción y el análisis de la adherencia a la cláusula de obligaciones socio ambientales. En 2022, realizamos 6 auditorías presenciales, obteniendo todas resultados satisfactorios. También se llevaron a cabo de forma remota monitoreos de *Quality Assurance* para garantizar los resultados y compromisos del 100% de los proveedores críticos.

En **Chile**, durante el 2022 desarrollamos 274 auditorías a través de un sistema de *compliance* de forma masiva e implementamos procesos de *Risk Assessment* (IT, financiero y riesgos) a 17 proveedores críticos, siendo todos los resultados favorables.



En **México** verificamos en términos de ciberseguridad, solvencia y riesgos a aquellos proveedores que están dentro del artículo 12.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF) y en esta evaluación se incluyen aspectos relacionados a acciones de Responsabilidad Social. Evaluamos también los procesos de desecho de productos contaminantes y la reutilización de papel por empresas certificadas y reguladas. Durante este ejercicio, establecimos una Política de Contratación de Servicios con Terceros, en la que se establece una evaluación en la cual el proveedor ayuda a revisar los criterios ambientales. En 2022, implementamos auditorías a 30 proveedores, con sus respectivos planes de acción para aquellos casos en que se ha considerado necesario.

En **Uruguay**, también verificamos si nuestros proveedores críticos tienen normas y/o procedimientos internos aplicables a gestión de la sostenibilidad. Evaluamos la integridad y cumplimiento de las obligaciones de sus proveedores en materia fiscal y laboral, y se realiza una evaluación de desempeño de forma periódica. En 2022, realizamos análisis a 5 proveedores, que obtuvieron resultados favorables.

En el caso de identificar riesgos a partir de las evaluaciones, en **Brasil y Uruguay** informamos al responsable del contrato dentro de la Compañía para que tome la decisión de proceder o no a la

contratación/renovación del servicio. Si se refiere a un riesgo de imagen o conducta, en **Brasil** involucramos al área de *Compliance* que realiza una nueva evaluación (por ejemplo: PEP, Fraude y Blanqueo de Capitales). En función de la gravedad del riesgo, lo analizamos en el Comité de Riesgos para que éste decida si asume el riesgo y recomienda el cambio de proveedor. En **México**, además de generar el plan de acción para la mitigación, contamos con un Comité de servicios con terceros en el cual evaluamos los riesgos y tomamos decisiones al respecto.

PRESENTES CORPORATIVOS SOSTENIBLES

En **Chile**, a lo largo del año tenemos diferentes celebraciones en las cuales entregamos presentes a nuestros colaboradores y hemos generado alianzas con proveedores que tengan como base la creación y generación sostenible de productos, contribuyendo así al crecimiento de las PYMEs. Priorizamos aquellos emprendimientos que estén alineados con nuestros valores, como por ejemplo asociaciones lideradas por mujeres.

En **México**, también optamos por regalos sostenibles para nuestros colaboradores, de diferentes tipos y elaborados por marcas nacionales, amigables con el ambiente, de grupos vulnerables, entre otros.

CANALES DE DIÁLOGO CON PROVEEDORES

Buscamos mantener un diálogo fluido con nuestros proveedores, que nos permita construir vínculos basados en la comunicación y la transparencia.

Para ello ofrecemos diversos canales de comunicación como:



Reuniones
presenciales
y virtuales



Llamados
telefónicos



Correos
electrónicos



Whatsapp
(Argentina, Chile, México,
Uruguay)

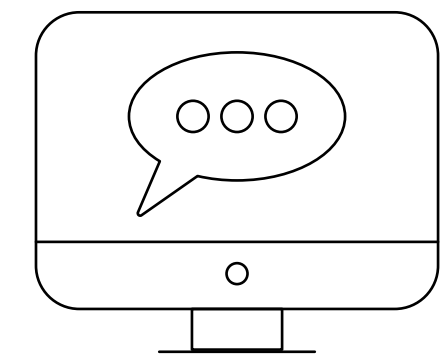


Sistema Oracle
(Brasil)



JIRA
(Uruguay)

En **Argentina**, la relación con nuestros proveedores incluye reuniones trimestrales en las que revisamos las condiciones comerciales y el alcance del servicio brindado. En **Brasil**, cada responsable de contrato mantiene reuniones periódicas con el proveedor para supervisar el rendimiento con actas de seguimiento que son auditadas. En **Chile**, realizamos reuniones periódicas con proveedores de criticidad alta y media y en ellas revisamos cuestiones relacionadas al desempeño del servicio y seguimiento de los SLA pactados. En **España**, las reuniones se realizan ad hoc ante necesidades puntuales. En **México**, las reuniones son semanales o quincenales y en ellas revisamos las propuestas, los contratos y anexos, negociaciones y confirmación de servicios. Y en **Uruguay**, el área requirente es responsable de convocar al proveedor a una revisión formal de su desempeño solicitando indicadores de gestión o informes.





Impacto en la comunidad

Estrategia de impacto social

En el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad buscamos tener un rol activo en las comunidades con iniciativas que generan un impacto positivo. El aporte que hacemos en las comunidades locales no solo marca nuestro presente, sino también el compromiso con un mejor futuro.

Es nuestro propósito desarrollar acciones que permitan la creación de valor compartido con nuestros grupos de interés. Para ello celebramos alianzas con instituciones, ONG y otros actores locales fomentando el diálogo y trabajando conjuntamente para dar respuestas a las necesidades que se presentan, definir objetivos en común, monitorear los aportes y medir el impacto generado.



En esta línea, contamos con un gran socio, la Z Zurich Foundation, con quien vehiculizamos anualmente diversos proyectos, iniciativas y donaciones de inversión en las comunidades donde el Grupo opera.

En cada país desarrollamos acciones locales en base a las necesidades de cada comunidad, con el denominador común del involucramiento de los colaboradores a través del voluntariado y a través de los siguientes ejes de trabajo:

Educación e inclusión	Protección social
Promoción cultural	Servicios comunitarios
Infraestructura y promoción de la salud	Conservación ambiental

Ninguna de las acciones sería posible sin el grupo de organizaciones aliadas con las que trabajamos, y que nos han permitido llegar más lejos, conocer mejor a la comunidad, y coordinar nuestros esfuerzos encaminados a un impacto de valor.

Nuestro aporte en la comunidad en 2022 superó los USD 5,98 millones, de los cuales aportamos el 59% y el 41% restante fue un aporte de Z Zurich Foundation.

Resultados de inversión social 2022



(1) Considera 5.590 jóvenes impactados a través del programa Habilidades para el Futuro, 22.580 personas impactadas a través de los programas de mecenazgo de Brasil: Amigo de Valor y Parceiro do Idoso y otras acciones sociales.

Inversión social en USD Destino de las contribuciones

	2021	2022
Conservación ambiental	-	8.515
Educación e inclusión	2.165.649	2.445.613
Infraestructura y promoción de la salud	43.518	4.054
Promoción cultural	1.479.408	1.987.292
Protección social	1.687.113	981.090
Servicios comunitarios	875.799	556.484

Contribución por país

Argentina	576.434	468.831
Brasil	3.491.242	3.290.391
Chile	108.884	144.317
España	5.518	5.128
México	29.354	27.954
Uruguay	53.194	55.502
Regional ⁽¹⁾	1.986.862	1.990.920
Total	6.251.487	5.983.049

(1) Fondos aportados por Z Zurich Foundation para el Programa regional "Habilidades para el Futuro".



Educación e inclusión

Convencidos de que la educación es el motor de desarrollo para la sociedad, impulsamos iniciativas que facilitan el acceso a la formación de niños y jóvenes de sectores vulnerables para contribuir con su futuro.



Testimonio de joven participante de Forge:

“Forge es la oportunidad de descubrir qué quieres hacer con tu vida y cómo hacerlo. Te apoya y te guía para conseguir un trabajo formal, y ese trabajo formal impactará todos los aspectos de tu vida. Durante este entrenamiento descubres cosas sobre ti mismo y dices: ‘¡Wow! ¡No sabía que esto podía pasar!’. Es toda una experiencia, es algo que te ayuda a crecer, es una familia, son amigos... Es la mejor experiencia que he tenido”.

Programa Habilidades para el Futuro

Continuamos por tercer año con el Programa regional Habilidades para el Futuro, en alianza con Fundación Forge, y también con *Instituto Aliança en Brasil*. Esta iniciativa la trabajamos de manera conjunta en cada país con el apoyo de la *Z Zurich Foundation*.

Con la mirada puesta en facilitar la inserción laboral de jóvenes en situación de exclusión socioeconómica, la Fundación Forge les brinda capacitación y entrenamiento en habilidades sociales, emocionales, digitales, técnicas y financieras, adicionando contenidos sobre la bancaseguros. Como complemento de este Programa se realizan capacitaciones a docentes de instituciones educativas de zonas vulnerables.

Los empleados de Zurich Santander también cumplen un rol esencial en este Programa: participan como voluntarios asistiendo a tutorías de apoyo educacional y entrevistas de trabajo individuales o grupales simuladas, para motivar a los jóvenes a continuar la educación superior y prepararlos para integrarse en el mundo laboral. Fieles a la esencia de nuestro negocio, también realizamos charlas de educación financiera para concientizar sobre la importancia del manejo de las finanzas, del ahorro y el crédito, al igual que sus riesgos.

Este Programa cumplió, y en algunos casos superó, los objetivos propuestos, logrando impactar en más de 113.000 jóvenes desde sus inicios en 2020, un 34% más de la meta esperada.

Resultados 2022

5.590 jóvenes impactados de manera directa a través de este programa presente en todos los países.

1.149 docentes entrenados.

34.470 jóvenes impactados indirectamente a través de docentes entrenados.

En 2022 implementamos en todos los países el programa Primer Empleo que busca incorporar jóvenes egresados del programa Habilidades para el Futuro a nuestros procesos de selección, para brindarles la experiencia de desarrollarse en un empleo formal dentro de una compañía de bancaseguros.

Contamos con 14 jóvenes incorporados en nuestros equipos en 2022 ⁽¹⁾:

- 1 en Argentina.
- 7 en Brasil.
- 2 en Chile.
- 3 en México.
- 1 en Uruguay.

(1) No aplica para Madrid dado que el programa no opera en España.



En **Argentina**, desde 2020, nos sumamos al trabajo de la Fundación Empujar que busca capacitar y formar a jóvenes en habilidades que faciliten su inserción laboral. En 2022 logramos acompañar 766 jóvenes.

Por nuestra parte, realizamos simulacros de entrevistas virtuales con los jóvenes del programa y este año, como novedad, en 2022 comenzamos con las jornadas presenciales en nuestras oficinas. Por primera vez, desarrollamos esta actividad allí, permitiendo que los jóvenes se acerquen al mundo corporativo y que vivencien un día de oficina, habilitando espacios de consulta sobre la empresa, el negocio y el trabajo de las distintas áreas. También aprovechamos a realizar entrevistas simuladas presenciales, finalizando el día con una charla con el CEO de la compañía.



En **Brasil**, promovemos la educación, la inclusión financiera y el apoyo para el ingreso al mercado laboral mediante capacitaciones a jóvenes de la ONG *Aldeias Infantis* que participan de proyectos en todo el país. Nuestros empleados voluntarios brindaron charlas sobre educación financiera y economía del comportamiento, consejos para entrevistas de empleo y compartieron sus carreras profesionales.

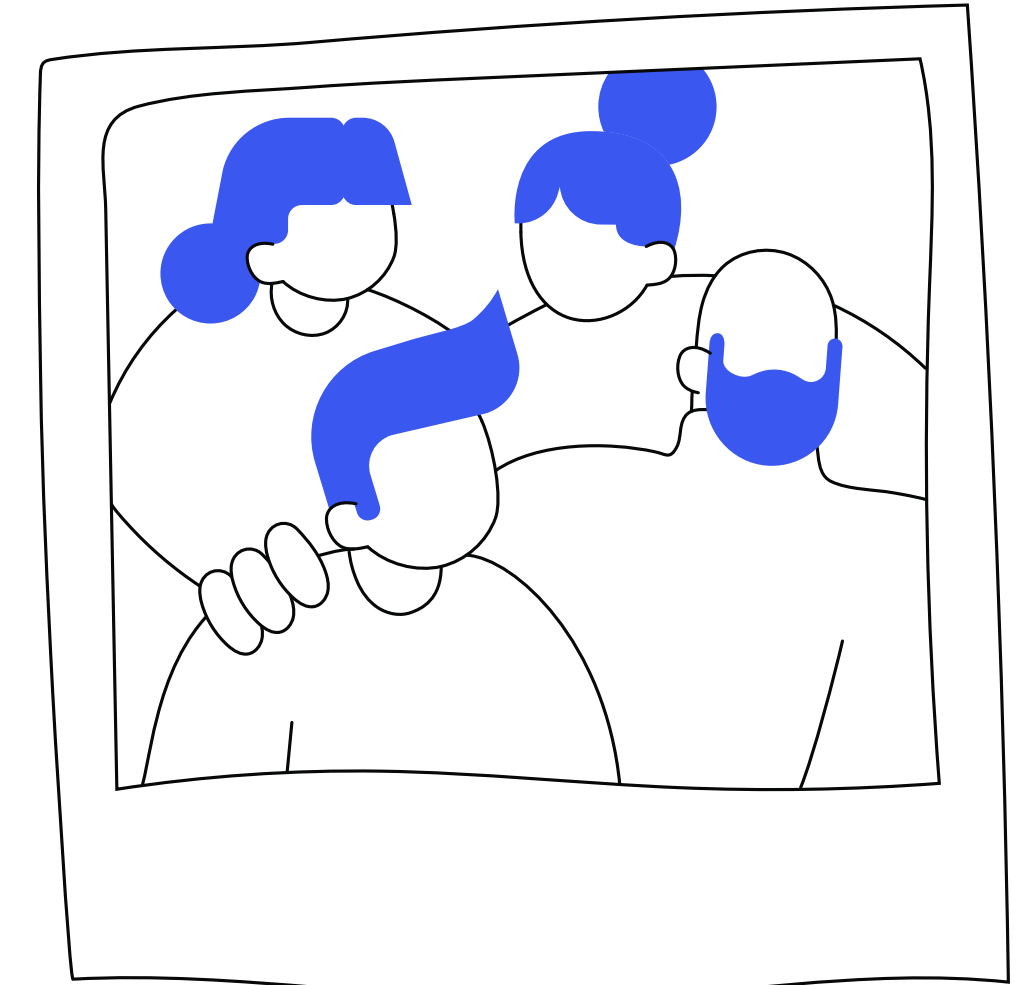
Además, participamos de *Preparadão*, un programa de Universia, empresa de Banco Santander, que prepara jóvenes para el ingreso a la universidad. Nuestro apoyo consistió en el desarrollo de contenidos de inclusión financiera enfocado en los desafíos de los jóvenes en este momento de vida. El proyecto generó contenido en las redes sociales de Universia, en actividades denominadas clases, para jóvenes de todo país, vivos con participación de influencers y participación de una colaboradora y nuestro CEO en una charla sobre la carrera profesional, educación financiera y vida laboral.



Por otra parte, en 2022, dimos otro paso hacia adelante. Ampliamos el proceso de selección en el marco del programa "*Jovem Aprendiz*", con el objetivo de impulsar la diversidad e inclusión de los jóvenes de grupos minoritarios y que participan de nuestros proyectos sociales, logrando incorporar a nuestro a equipo a siete nuevas personas. Para garantizar un proceso de inclusión satisfactorio, nos ocupamos de desarrollar a estas personas a lo largo de sus jornadas en la Compañía, y desarrollamos talleres para sus gerentes, para que estén preparados en el día a día con ellos.



En **Chile**, manteniendo el foco en la educación y la juventud, continuamos fortaleciendo nuestros lazos con la Fundación Belén Educa. Acompañamos a jóvenes en el inicio de su proceso de educación superior, orientándolos en sus inquietudes tanto académicas y laborales, como personales. Nuestra intervención está en sumar colaboradores que voluntariamente desempeñen el rol de tutor convirtiéndose en una guía los acompaña en la decisión de continuar con sus estudios. En 2022, 23 colaboradores desempeñaron el rol de tutor de 22 alumnos.





Protección social y servicios comunitarios

Bajo este eje impulsamos campañas y acciones que potencien el trabajo de las organizaciones sociales.

En **Argentina**, continuamos afianzando nuestra alianza con la Fundación Todavía es Tiempo a través de distintas acciones de voluntariado. En el marco del Día de la Niñez compartimos un momento de almuerzo y juegos con todos los asistentes a la institución, así como también aportando económicamente para la compra de materiales, alimentos e insumos entre otros. En otra instancia, con el fin de ayudarlos a poder construir un nuevo espacio, fuimos con colaboradores a pintar un mural y compartir nuevamente el día con la comunidad. Para esta acción contamos con el apoyo de la *Z Zurich Foundation* que realizó una donación de USD 7.500 para la finalización del espacio. Para cerrar el año, en Navidad organizamos una campaña interna de juguetes para entregarlos en la Fundación.

En **Brasil** promovemos campañas para fechas claves y así acompañar con donaciones recaudadas a distintas Instituciones. Colaboramos con huevos de Pascua para la ONG *Aldeias Infantis*, y para Navidad los colaboradores prepararon alimentos y los distribuyeron entre los más necesitados en el centro de San Pablo, en colaboración con el Instituto de *Pesquisa da Cozinha e*

Cultura Brasileiras (IPCB). Además, se realizó la donación de sangre en colaboración con la Fundação Pró-Sangue y el Instituto del Hospital Sirio Libanés, en la que participaron 153 empleados y se recogieron 101 bolsas. Por otro lado, impulsamos una acción para recaudar dinero para la donación de mantas y calcetines al *Instituto de Pesquisa da Cozinha e Cultura Brasileiras* (IPCB). Con los fondos, la ONG compró y distribuyó los artículos a personas en situación de vulnerabilidad social en el centro de San Pablo. Con esta organización, también realizamos la campaña de Navidad que incluyó la preparación y entrega de 350 almuerzos al mismo público.

Con diversas iniciativas a lo largo del año, en **Chile** participamos con aportes monetarios y horas de voluntariado siendo parte activa de distintas organizaciones sociales:

- Junto a Fundación Ronda materializamos una donación para materiales educativos del Colegio de la Fundación Luz que educa a 74 estudiantes ciegos o con baja visibilidad.
- Realizamos, en el marco del Día del Niño y junto a Fundación Ronda, una obra teatral educativa para la comunidad René Schneider y Esperanza, en la región de Valparaíso.

- Impulsamos el programa Protagonistas orientado a generar empoderamiento a través de herramientas y una red de apoyo a mujeres cuidadoras. Mediante 2.520 horas de formación se acompañó a 180 mujeres cuidadoras vulnerables de ocho comunas en tres regiones.
- En el marco de la Navidad Con Sentido se realizaron donaciones destinadas a cubrir necesidades alimentarias a distintas poblaciones vulnerables.

En 2022, en **España** volvimos a realizar actividades recreativas y educativas con los niños del Hogar Soñar Despierto de Madrid. Asimismo, los colaboradores realizaron una campaña de recaudación de dinero para celebrar con regalos el día de Reyes.

En **México** orientamos las acciones para la comunidad en el apoyo a públicos vulnerables a través de acciones de voluntariado para preparación y donación de alimentos, materiales, y juguetes en comedores y hogares, trabajando de manera afianzada con las fundaciones Mark y Por Un Hogar. Como novedad, en octubre realizamos la primera actividad de voluntariado con Agenda Cero, una asociación que trabaja con niños y niñas víctimas de la violencia y los apoya con herramientas para que su reinserción a la

sociedad sea más sencilla. La actividad fue en la ciudad de los niños, dónde los voluntarios los acompañaron a disfrutar de un día de juegos y diversión.

Por otra parte, continuamos apoyamos a emprendedores sustentables a partir de la compra de productos para los regalos en fechas festivas para nuestros colaboradores.

En **Uruguay** continuamos fortaleciendo nuestra alianza con Aldeas Infantiles SOS a través del voluntariado y donaciones que acompañan la inclusión de chicos próximos en el mercado laboral. En esta línea, se destinaron 109 horas de voluntariado, donde participaron 15 colaboradores para acciones en distintos merenderos, y para la fundación Teleton que se dedica a la rehabilitación de jóvenes. Además, realizamos donaciones para brindar servicios alimentarios en las organizaciones de Redalco. Al mismo tiempo, a través de la campaña con Cero Callejero, se realizó una donación especial a través del producto de Protección Mascota para la elaboración de albergues para animales en situación de calle.



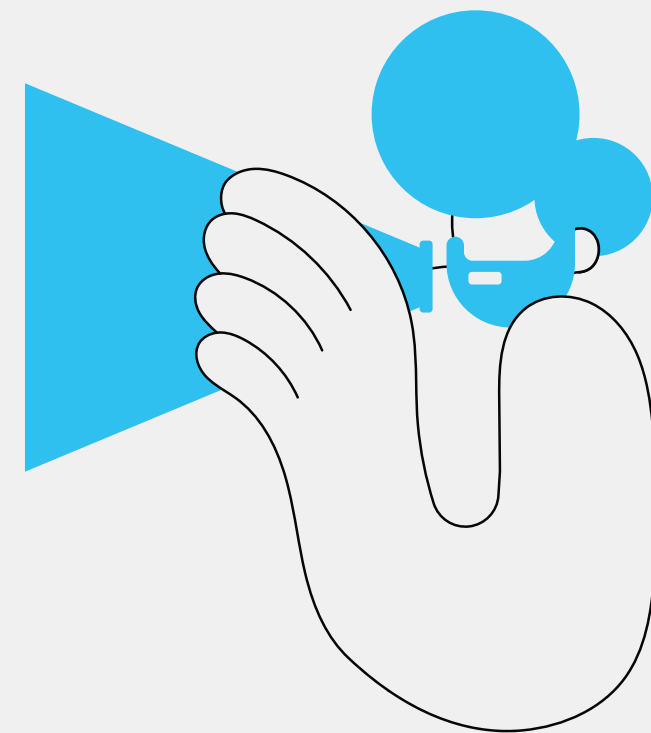
Promoción cultural, patrocinio y mecenazgo

Buscamos poner en valor el patrimonio y las acciones culturales, educativas y deportivas de cada país considerando que construyen la historia y la identidad de cada lugar. Para ello, un porcentaje de los aportes tributarios son redirigidos a proyectos educativos y culturales de acuerdo con las iniciativas de cada país.

En **Argentina**, nos sumamos al Programa de Mecenazgo impulsado por la Secretaría de Cultura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a través del cual aportamos más de USD 148.300 (ARS 26 millones) para apoyar un total de 58 proyectos de puesta en valor de acciones culturales relacionadas con el teatro, la música, el arte, la literatura y el patrimonio cultural, entre otras.

Mientras que en **Brasil** aportamos más de USD 3,2 millones en proyectos de incentivo cultural (BRL 14 millones) y de incentivo deportivo (BRL 2,3 millones). Es de destacar el Programa "Amigo de Valor", mediante

el cual contribuimos con los Fondos Municipales de Derechos del Niñez y de la Adolescencia para promover la educación y mejorar la calidad de vida de niños y adolescentes. Brasil también colabora con la iniciativa "Parceiro do Idoso", bajo la Ley General de Personas Adultas Mayores que tiene el objetivo de apoyar proyectos sociales enfocados en la vejez.



Proyectos apoyados a través de mecenazgo en 2022

1. Argentina	USD 148.391 / 58 proyectos
2. Brasil	USD 1.838.901 / 9 proyectos
3. Brasil	USD 462.163 / 3 proyectos
4. Brasil	USD 462.163 / 11 proyectos
5. Brasil	USD 462.163 / 17 proyectos

Total: USD 3.373.781 – 98 proyectos apoyados.

1. Programa de financiamiento de la plataforma Impulso Cultural del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires que permite el desarrollo de grandes proyectos artísticos y culturales en materia de arte audiovisual y digital, educación, empleo joven, inclusión social, empleo, música popular, radio y televisión.
2. *Ley Rouanet* - Ley Federal de Incentivo a la Cultura (PRONAC).
3. *Ley do Esporte* - Ley de Incentivo al Deporte.
4. *Lei do Idoso / Programa Parceiro do Idoso*.
5. *Fundos da Infância e da Adolescência* / Programa Amigo de Valor.



Infraestructura y promoción de la salud

Nos preocupamos y nos ocupamos por el bienestar tanto de nuestros colaboradores como de las comunidades en las que operamos, por ello impulsamos diversas iniciativas con impacto en la salud.

En **Argentina** realizamos acciones de promoción de hábitos saludables para nuestros clientes⁽²⁾.

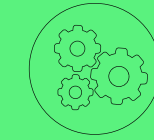
En **Brasil**, junto con la ONG *Amigo da Vez* y *Associação Fraternidade*, en el marco del programa "Julho Neon – Salva la sonrisa brasileña", impulsamos una acción para llevar atención odontológica, y concientización sobre la salud bucal para 87 niños que viven en situación de vulnerabilidad social en San Pablo y distribuir kits de higiene bucal. Además, realizamos una acción interna sobre esta temática con la participación de 140 empleados.



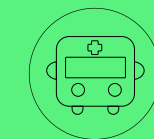
15 dentistas voluntarios.



87 beneficiarios directos.



240 procedimientos.



5 consultorios móviles, con equipos de esterilización, rayos X digitales y portátiles.



22 voluntarios de Zurich Santander realizaron juegos y actividades con los niños.

En **Chile**, trabajamos con el voluntariado de Mi Familia, Mi Manada, junto a Fundación Meraki. Esta Fundación se dedica a atender a niños, jóvenes y adultos en situación de discapacidad y/o necesidades especiales a través de terapias con equinos, bajo el continuo apoyo de psicólogas y terapeutas. La jornada realizada con voluntarios implicó plantado de árboles y plantas, pintar y construir un amarradero y limpiar las pesebreras. Además, los hijos de algunos de nuestros colaboradores con diagnósticos atendidos en la Fundación pudieron compartir de una jornada junto a los caballos del centro con una clase guiada.



(2) Para más información dirigirse a la sección Desarrollo de oferta de valor sostenible del Capítulo Clientes.



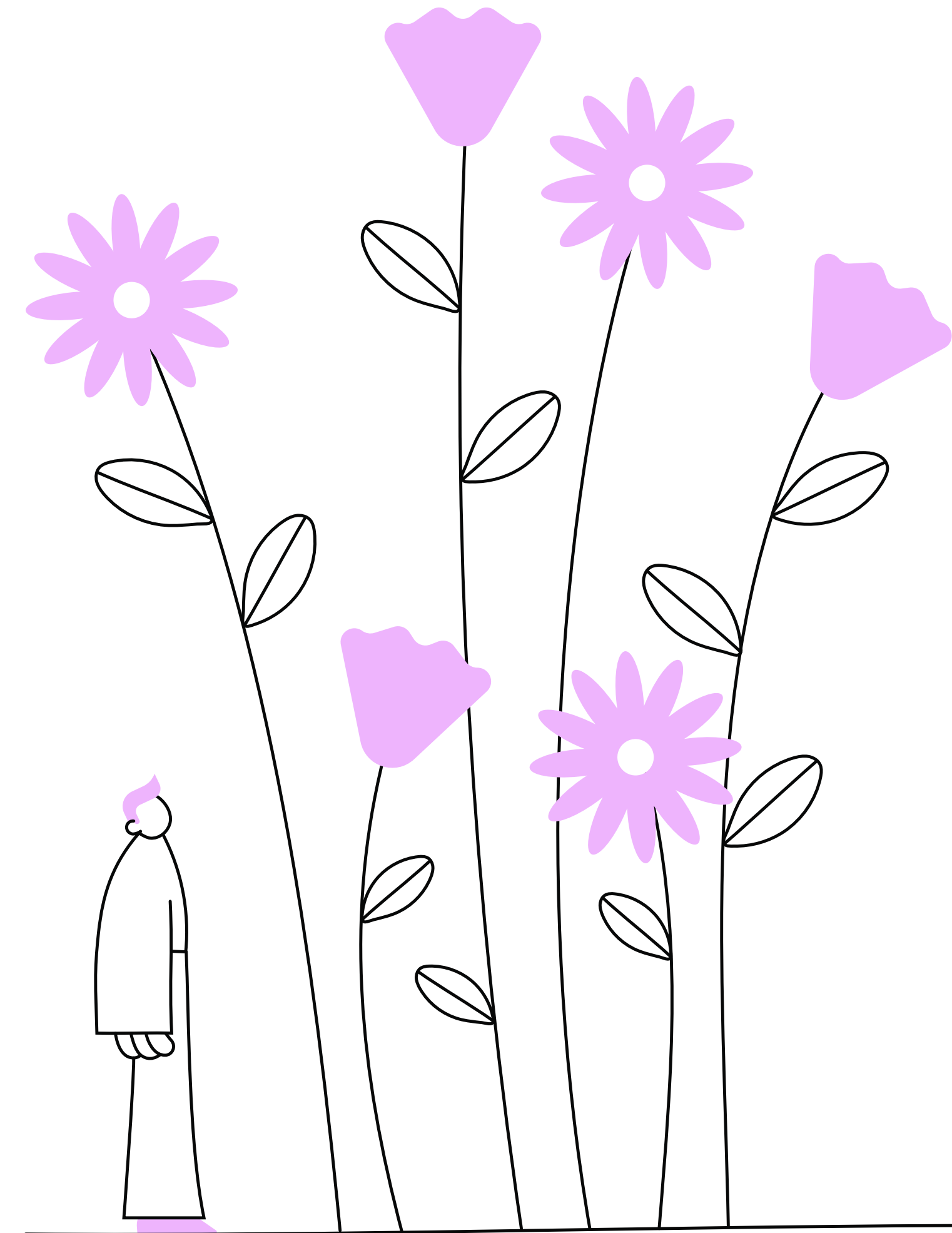
Conservación ambiental

Reforzando nuestro compromiso por el ambiente, trabajamos en iniciativas que contribuyen al cuidado del planeta para vivir de una forma más sostenible.

Bajo este marco en **Chile**, impulsamos la iniciativa Hermosamiento del Humedal junto a los vecinos de la Población Última Hora, de la Pincoya, con el objetivo de recuperar un terreno natural que se encuentra en riesgo social. Gracias a la donación de *Z Zurich Foundation* de USD 10.000, con la colaboración de 25 voluntarios de la Compañía, y el acompañamiento y guía de Fundación Ronda, Fundación Aldea y la Junta de Vecinos del sector, trabajamos en 1.500m², en la siembra de árboles y plantas, canalización de las aguas y pintura de zonas limítrofes, beneficiando así a 5.000 habitantes.

En **España**, destacamos de 2022 una alianza generada con la ONG Reforesta, para realizar actividades de voluntariado y concientización en materia ambiental, con foco en temas de conservación y reforestación, que por condiciones climáticas quedaron planificadas para 2023.

Mientras que, en **México**, junto con el Movimiento de Jóvenes por el Agua (MOJA), retomamos la actividad de reforestación donde plantamos 350 árboles con la participación de 25 voluntarios. MOJA es una asociación que trabaja con diferentes organizaciones para la rehabilitación de corredores ambientales para promover el cuidado y conservación de bosques y su flora y fauna.



Planeta





Planeta

Estamos comprometidos con gestionar de manera responsable los riesgos y oportunidades ambientales de forma transversal en todo nuestro negocio, e impulsamos este compromiso con buenas prácticas en las oficinas y en todo nuestro negocio y buscando soluciones junto con empleados y nuestra cadena de valor.





Compromiso ambiental

En Zurich Santander nos apoyamos en la Política Ambiental del Grupo Zurich con el objetivo de gestionar los riesgos y oportunidades ambientales de la manera más efectiva posible. Y lo hacemos integrando de forma progresiva, las consideraciones ambientales en los procesos centrales y en sus operaciones. También extendemos este compromiso hacia los vínculos que tenemos con los diferentes grupos de interés.

En este marco, los colaboradores tienen un rol clave como parte de nuestro compromiso ambiental, por lo cual los acompañamos e impulsamos a encontrar innovaciones y mejoras en los procesos, herramientas y productos y servicios, con foco en el desempeño ambiental. En la capacitación sobre nuestro Código de Conducta, que es obligatoria para el personal de toda la región, se incluye una sección dedicada al cuidado del ambiente.

La Política incluye compromisos ambientales en los siguientes ejes:



En Uruguay inauguramos el primer edificio propio y sostenible dentro del mayor pulmón verde de Montevideo.

En **Brasil** nuestras oficinas se encuentran en el condominio Tower Bridge, que cuenta con dos certificaciones LEED (*Leadership in Energy & Environmental Design*, por sus siglas en inglés), y en **Uruguay** inauguramos el primer edificio propio y sostenible. El nuevo edificio fue construido en línea con estándares internacionales de arquitectura sostenible como la certificación LEED; la Norma ISO 14.001 de Gestión Ambiental y la ISO 50.001 de Gestión Energética. Este edificio sostenible incluye paneles solares, paneles de control de temperatura, ventanales para aprovechar la luz del sol, pared de plantas que oxigenan el ambiente y ayudan a mejorar la temperatura, tanques de agua subterráneos que permiten el riego de las plantas y llenado de cisternas de los baños, luces LED y sistema de refrigeración ecoeficiente. También cuenta con centrales de carga energéticas para incentivar a nuestros colaboradores a usar medios de transporte alternativos no contaminantes al concurrir a la oficina.

La oficina del equipo regional en **España** está ubicada en la sede corporativa del Banco Santander: la Ciudad Financiera de Boadilla del Monte. La Ciudad Financiera es una construcción respetuosa con el ambiente. Se ha edificado solo el 30% de su superficie y el 70% restante está destinado a espacios verdes en los que se ha procedido a una cuidada reforestación y repoblación, con especies arbóreas autóctonas.



CONCIENTIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En el camino de involucrar a los colaboradores como agentes de cambios en nuestro compromiso ambiental, convertimos a formación virtual los materiales de las Semanas ZSostenibles 2021, para que todos aquellos que ingresaron a la Compañía desde 2022 puedan acceder a través nuestra plataforma ZS *College*. En dicha formación se incluye información de lectura y audiovisual con foco en los siguientes ODS para entender cómo y por qué contribuir a los mismos: ODS 7 – Energía Asequible y No Contaminante, ODS 10 – Reducción de las Desigualdades, ODS 12 – Producción y Consumo Responsable y ODS 13 – Acción por el Clima.

Además, en **Brasil** utilizamos nuestro canal interno “Portal ZS” para informar sobre acciones relacionadas con “La Hora del Planeta”, Día Mundial del Ambiente y buenas prácticas para la concientización ambiental, con señalización en toda la oficina sobre el consumo consciente de papel, energía, agua, la gestión de los residuos, entre otros.

En el caso de **Chile**, los colaboradores fueron capacitados sobre el manejo adecuado de los residuos sólidos dentro de las oficinas.

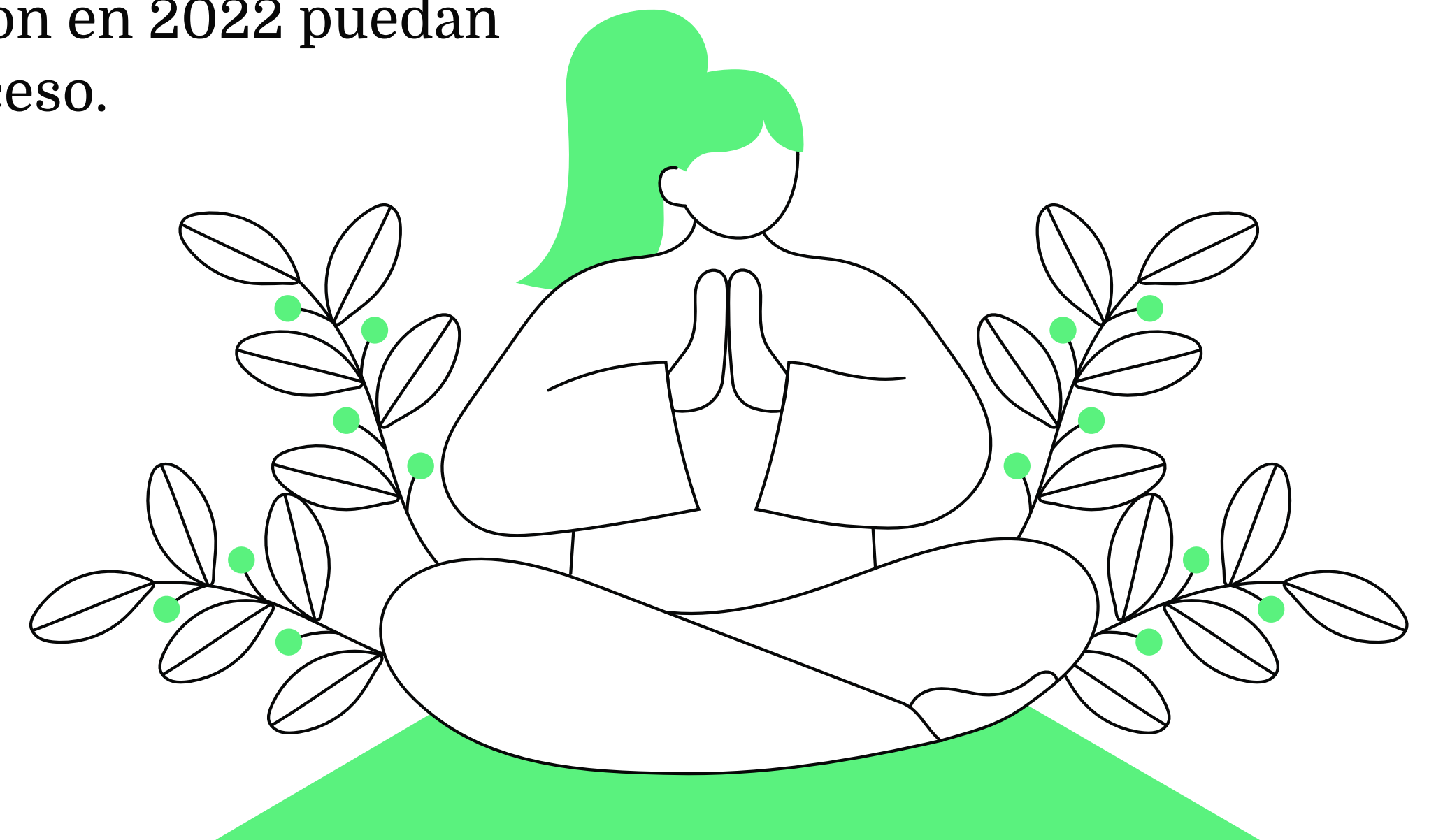
En **México** promovemos la participación de nuestros colaboradores en actividades de voluntariado que consisten en la reforestación de zonas estratégicas, como la realizada con Fundación Moja en la que participaron 57 personas.

En **España**, a fines de 2022, hemos hecho una alianza para comenzar a trabajar con la ONG Reforesta de España, en una agenda de actividades de voluntariado como de concientización en materia ambiental, con foco en temas de conservación y reforestación.

Además, en **Uruguay** participamos junto con Santander en el primer “Green Friday”, donde todos los productos amigables con el ambiente (bicicletas, monopatines eléctricos, electrodomésticos de clase A, entre otros) se ofrecían con descuentos para los colaboradores.

Impulsamos la gestión ambiental responsable en nuestra cadena de valor, **para más información ver la sección “Proveedores” en el capítulo “Diálogo con los grupos de interés”.**

Pusimos a disposición los materiales de las Semanas ZSostenibles 2021 en nuestra plataforma ZS College para que los colaboradores que ingresaron en 2022 puedan tener acceso.





Acción climática

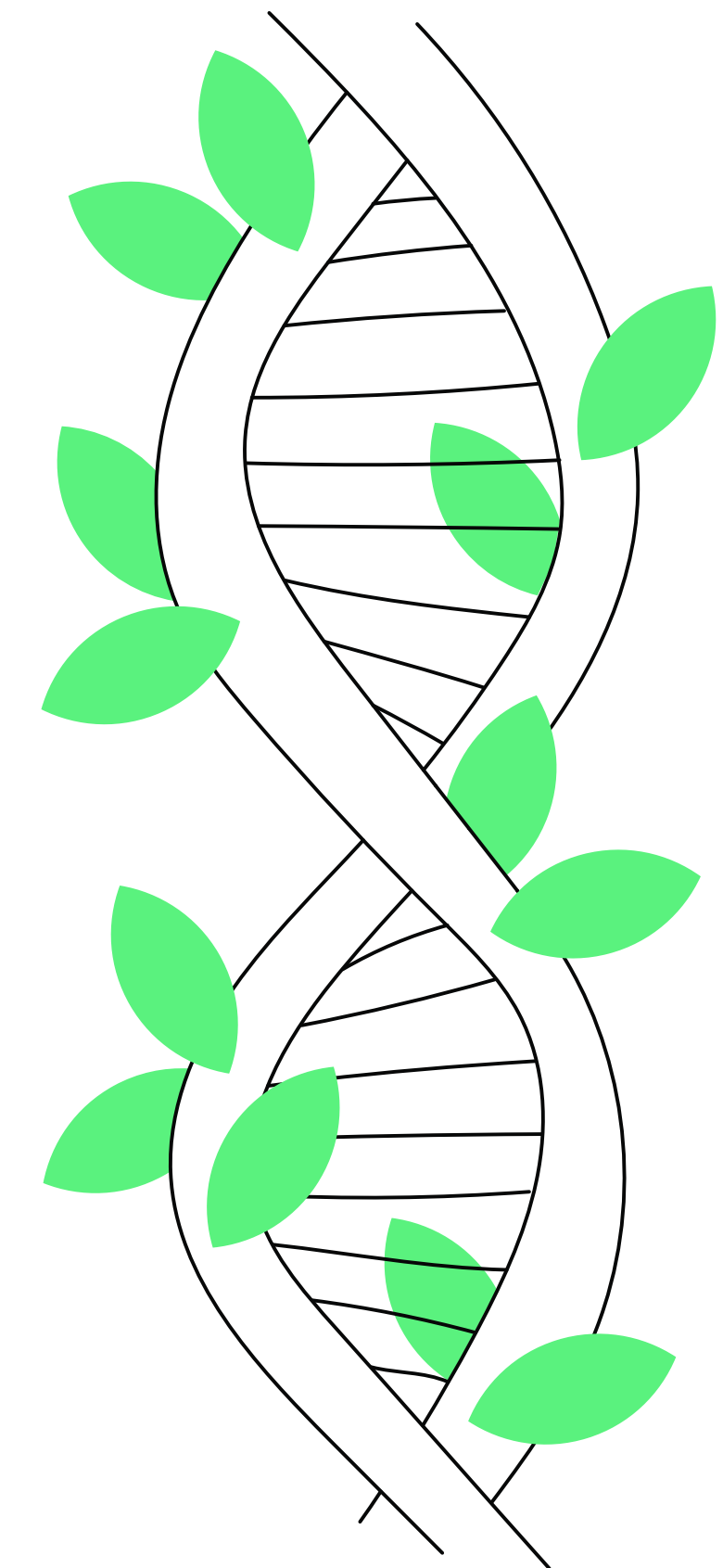
Como parte del Grupo Zurich estamos comprometidos con la lucha contra el cambio climático y en una transición hacia la descarbonización. Es por esto impulsamos acciones como la integración de la evaluación de riesgos físicos y de transición en las estrategias de inversión, desinversión de aquellas empresas con actividades centradas principalmente en el carbón térmico, el esquisto y las arenas bituminosas y que no hayan desarrollado un plan para reorientar sus negocios; minimización el impacto ambiental de nuestras operaciones, adopción de las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), desarrollar soluciones de seguros y de gestión de riesgos para las nuevas tecnologías y modelos de negocios necesarios para la transición hacia

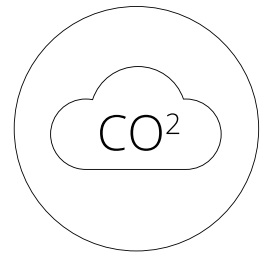
una economía baja en carbono y también trabajar activamente en el desarrollo de objetivos con base científica para el sector de los seguros.

Así, seguimos los lineamientos del Grupo Zurich para alcanzar el objetivo de la reducción de emisión de CO₂ asociados a la tenencia de bonos corporativos para 2025. De esta forma, apuntamos al crecimiento del portafolio en activos calificados por MSCI dentro de sus ESG Ratings en relación con el total de sus activos. En 2022 el 19,71% total de las inversiones tiene calificación ESG⁽¹⁾. **Más información en la sección “Inversión ESG” en el capítulo “Sobre Zurich Santander”.**

(1) Refiere a activos invertidos en fondos calificados como ESG acorde a la metodología de MSCI ESG Ratings, que puntúa a las empresas en una escala de AAA (mejor desempeño) a CCC (peor desempeño), en función de su exposición a los riesgos ESG y la forma en que los gestiona comparación con el mercado. Para ver más acceder a <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>.

En 2022 realizamos el Shark Tank de Sostenibilidad (STS), donde uno de los desafíos impulsaba a los colaboradores a desarrollar soluciones sostenibles que generen eficiencia y reducción de los impactos negativos ambientales y sociales, a lo largo de nuestras operaciones y en la cadena de valor. De los doce proyectos ganadores, cinco impactan en los ODS 7, 12 y 13 que están enfocados en generar valor para el medio ambiente.





EFICIENCIA ENERGÉTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Trabajamos en la digitalización de la mayoría de los procesos, documentos y comunicaciones con nuestros clientes con el objetivo de impulsar la automatización y utilizar la menor cantidad posible de papel en nuestras operaciones. Sumado a esto, trabajamos en la reducción de la demanda interna de viajes al priorizar las reuniones virtuales.

En todas las oficinas contamos con sistemas de corte de energía automático en equipos de aire acondicionado y controlamos los horarios de encendido y apagado de las luces para evitar su uso innecesario y reducir el consumo de este recurso. Y en el caso de **Chile y México**, tanto los aires acondicionados como la calefacción trabajan por temperatura ajustando su eficiencia y consumo a la ocupación de las oficinas.

En las oficinas de **Argentina, Chile y Uruguay** todas las luminarias son LED; y en el caso de **Brasil y México** estamos en proceso de sustitución de todas las luminarias quemadas por luces LED con el objetivo de llegar al 100% de luces LED.

En **Brasil**, con la renovación en nuestra oficina, creamos espacios con mayor entrada de luz natural, naturaleza, simplificamos el método de eliminación de residuos con el descarte en el área de café.

En **España**, los consumos energéticos de la oficina son de la máxima eficiencia; se destacan el ahorro de agua, electricidad y de papel a través de distintas iniciativas que lleva adelante la Ciudad Financiera de Santander.

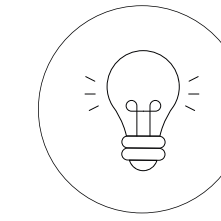
En 2022 en **Argentina y Uruguay** reemplazamos las computadoras de escritorio por *laptops* nuevas, con una mayor eficiencia energética.

Al mismo tiempo, de los proyectos ganadores del STS, cinco impactan en los ODS 7, 12 y 13. Tres eran de la operación de **Brasil**. Uno de ellos, "La Hora del Planeta", se implementará en todos los países donde opera Zurich Santander. Se trata de una acción sencilla e impulsada a nivel internacional para racionalizar el consumo de energía, apagando las luces en las horas de menor consumo en las oficinas.

En **Brasil**, redujimos el recorrido de los viajes de mensajería con la creación del área *Expedição*, nuestro correo interno que centraliza las llegadas y salidas de documentos de la compañía, ofreciendo más planeamiento para las solicitudes y eficiencia operacional para el equipo responsable por el transporte.

En **Chile** somos parte de la iniciativa "Santander Chile avanza en la construcción de su red de plantas solares para compensar su consumo energético" que permite proveer a dicha oficina de energía renovable y reducir así sus emisiones de CO₂. Por otro lado, durante el año realizamos cambios en 118 equipos por otros que permiten menor consumo de energía y una mayor duración de las baterías. Esto permite mejorar la eficiencia energética y además evitar una mayor frecuencia de desperdicio de baterías que contienen muchas sustancias tóxicas. En este mismo sentido, algunos servicios se migraron a la nube de Servicios Digitales Santander, lo que también permite generar mayor eficiencia energética.

En las oficinas de **Uruguay** contamos con paneles solares y ventanales para aprovechar la luz del sol y evitar prender las luminarias.



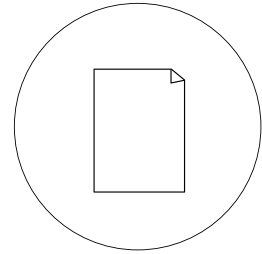
Consumo de energía en KWh

Argentina	N/D ⁽¹⁾
Brasil	9.734.000
Chile	123.960
España	N/D ⁽¹⁾
México	18.537,85
Uruguay	N/D ⁽¹⁾

(1) Estamos trabajando para mejorar y recopilar la información del consumo energético de las distintas fuentes a nivel compañía para futuros reportes.



EFICIENCIA EN EL USO DE RECURSOS



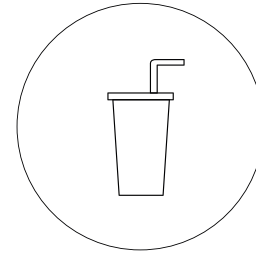
Papel

En todos los países desincentivamos el uso de papel, impulsamos la utilización de canales digitales y evitamos las impresiones innecesarias. En este sentido, utilizamos firmas digitales para procesos internos y promovemos que los clientes reciban sus pólizas de manera digital. *Para más información ver el apartado “Tecnología, innovación y digitalización” dentro de la sección “Clientes” en este Reporte.*

Por su parte, en **Brasil** el área de Tangibles, responsable de toda la comunicación física con nuestros clientes, está en un proceso continuo de digitalización de todas las comunicaciones a los clientes y reducción del material. También con la creación del área “Expedição”, concentramos en este espacio las impresoras, lo que trae más reducción del uso de papel.

En Brasil pasamos de un 83% de comunicaciones digitales en 2021 a un 95% en 2022.

En tanto, en **Chile**, la digitalización de procesos disminuyó en un 75% las impresiones y 80% en consumo de papel.



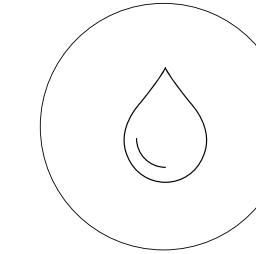
Plástico

En **Argentina** continuamos impulsando la iniciativa de reducción de vajilla descartable, por la que se espera que a partir del segundo cuatrimestre de 2023 ya no se utilizará vajilla de este tipo. En línea con esta meta, se entregaron tazas, vasos y bolsas reutilizables a todo el personal.

En **Brasil, España y Uruguay**, eliminamos el uso de materiales descartables en nuestras oficinas. Para llegar a esto, en **Brasil** formamos parte desde el 2019 del movimiento “*Deplastify*”, liderado por el Banco Santander.

En **Chile** los vasos que se usan para el café son de material reciclado y están en proceso de cambio a material biodegradable, además de los insumos de oficina como cuadernos y lápices, que no contienen plástico y son de materiales amigable con el ambiente.

En **México**, desalentamos la utilización de botellas y vasos de plástico de un sólo uso, con la entrega de termos y disposición de dispensadores de agua potable.



Agua

En **Argentina, Chile y Uruguay** contamos con grifos con corte automático para el uso eficiente del agua.

En **Brasil**, el edificio donde se encuentra nuestra oficina cuenta con un sistema de reutilización de aguas pluviales y subterráneas que abastece todos los sanitarios del edificio y el riego de los jardines interiores y exteriores.

El edificio nuevo de **Uruguay** cuenta con un tanque de agua con llenado a partir de la lluvia que alimenta cisternas y riego de plantas.



GESTIÓN DE RESIDUOS

El correcto tratamiento de los residuos es una de las prioridades de nuestro modelo de gestión responsable.

Separamos residuos en origen en todas nuestras oficinas.

En **Argentina** nos aliamos con recolectores urbanos para asegurarnos la correcta disposición de los materiales reciclables.

En **Brasil**, durante 2022 reorganizamos la separación de residuos en las oficinas y los clasificamos en reciclables (papel, aluminio, plástico) y no reciclables (orgánicos) con el objetivo de educar a nuestros colaboradores sobre la importancia de una correcta disposición de estos.

En **Chile**, trabajamos en alianza con BZero, empresa especialista en el desarrollo de modelos de gestión integral de residuos. En cada piso contamos con un "Punto limpio" en el cual clasificamos los residuos en plásticos duros, papel y cartón, tetrapak, latas y vidrio; orgánicos y residuos en general. También contamos con un "Punto limpio" habilitado para el desecho de pilas.

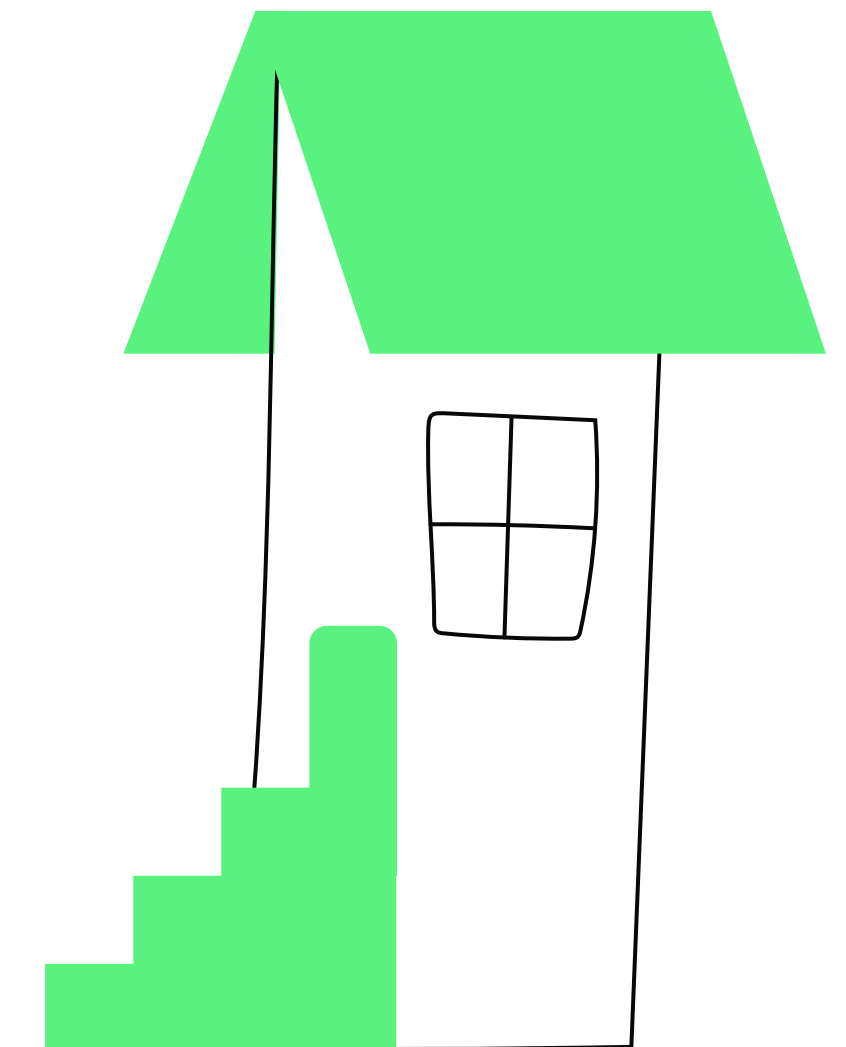
En la oficina de **España**, la Ciudad Financiera de Santander ha recibido la certificación Residuo Cero.

Gracias a nuestro programa de manejo de residuos sólidos en Chile, durante 2022 evitamos el envío de alrededor de 1,3 toneladas a relleno sanitario.

Por otro lado, dimos de baja 73 equipos de computación, de los cuales 26 fueron donados y para los otros 47 coordinamos el reciclaje con una empresa especializada para que los pueda revalorizar y evitar que vayan a disposición final, con la consecuente contaminación que provocarían.

En el caso de **Uruguay**, trabajamos en colaboración con la asociación Compost Ciudadano, empresa de impacto social pionera en la revalorización de los residuos orgánicos, y generamos compost a partir de los residuos orgánicos de la oficina y de los hogares de los colaboradores que forman parte del programa "Hogares Verdes".

En Uruguay, a partir de 802 kg de residuos orgánicos recolectados, generamos 150 kg de compost durante 2022, que fue distribuido entre los colaboradores. Gracias a esta acción se evitó emitir la cantidad equivalente de 5 tn de CO₂, en sólo 6 meses.





Índice de contenidos de *Global Reporting Initiative (GRI)*

Declaración de uso: Zurich Santander ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo 2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles de la organización	5-6, Nota 1
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Nota 1
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2
	2-4 Actualización de la información	2
	2-5 Verificación externa	Nota 2
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5-7; 54; Nota 3
	2-7 Empleados	32; Nota 4
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 5
	2-9 Estructura y composición de gobernanza	19-20; Nota 6
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	19-20
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	19-20; Nota 6
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	15; 19-20; Nota 7
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	15; 19-20; Nota 7
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	15
	2-15 Conflictos de interés	19-20

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	19-20; 33
	2-19 Políticas de remuneración	19-20; 33; Nota 8
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	19-20; Nota 8
	2-21 Ratio de compensación total anual	Nota 9
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3; 12-14
	2-23 Compromisos y políticas	12-16; 21-26; 29; 54-58; 66-67; Nota 10
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	12-16; 21-26; 29; 54-64; 66-67
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	25-26; 29; Nota 11
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	25-26; Nota 12
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 13
	2-28 Afiliación a asociaciones	12-14; 58
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	12-16; 31
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	41; Nota 14
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Nota 15
	3-2 Listado de temas materiales	Nota 15



Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	47-48; 71
OFERTA DE VALOR RESPONSABLE		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	49-53
RELACIONAMIENTO CON CLIENTES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	44-46
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	25-26; 49-53; Nota 16
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 17
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 18
	Indicador propio - Indicador T-NPS	45
VENTA ADECUADA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	44-46; 49-50
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	27-28
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 19
INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	51-53; 58-64
	Indicador propio - Clientes de segmentos vulnerables protegidos con productos específicos	51-53
	Indicador propio - Personas impactadas a través de nuestra oferta de valor sostenible	49-53
	Indicador propio - Personas capacitadas en educación financiera	51-53; 58-64

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
INVERSIÓN SOCIAL		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	29; 42; 51-53; 58-64
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	29; 42; 58-64
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	29; 42; 51-53; 58-64
	Indicador propio - Empleados socialmente comprometidos	42
	Indicador propio - Valor económico destinado a ayuda socioambiental	58
	Indicador propio - Personas impactadas directamente en causas benéficas	51-53; 58
ECOFICIENCIA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	66-72
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	70
ÉTICA Y COMPLIANCE		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-26
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	25-26
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25-26
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 20
INVERSIONES RESPONSABLES		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	17; 42; 54-64
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	42; 51-53 ;58-64
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	17; 32; 51-54; 58-64



Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
TRANSPARENCIA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-26; 49-50
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	19-20; 35-36
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	19-20; Nota 21
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 22
RESULTADOS CRECIENTES Y SOSTENIBLES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	9-10
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 23
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 24
DESARROLLO DE EMPLEADOS		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	32-34; 37-38
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	33-34; Nota 25
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33-34, Nota 26
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	33-34
	Indicador propio - ENPS	38
BIENESTAR		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	39-40
RELACIÓN CON PROVEEDORES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	54-57
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	54-57

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
GOBERNANZA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	15-16; 19-20
GESTIÓN DE RIESGOS		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	21-24
RELACIÓN CON EL GOBIERNO Y LA INDUSTRIA		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25-26; 41
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 27
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 28
PANDEMIA		
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	9-10

Nota 1

En **Argentina, Brasil, Chile, España, México y Uruguay** las entidades incluidas en los informes financieros son las mismas que las incluidas en el Reporte de Sostenibilidad.

Nota 2

No se realiza verificación externa del Reporte.

Nota 3

En 2022 no hubo cambios significativos en la cadena de suministros de la organización.

Nota 4

Informamos la cantidad de empleados al 31 de diciembre de cada año.

En **Argentina**, contamos con un empleado con trabajo a plazo determinado cubriendo una licencia por maternidad.

En **Brasil**, contamos con 34 becarios con contrato de trabajo a plazo determinado y tiempo parcial.

En **Chile, España, México y Uruguay** todos los empleados trabajan a tiempo completo, con contrato de trabajo a plazo indefinido.

En ninguno de los países donde estamos presentes contamos con trabajadores por horas no garantizadas.



Nota 5

Respecto de trabajadores que no son empleados de la Compañía:

- **Argentina:** Si bien no es significativo, contamos con personal externo para tareas de consultoría IT, call center y personal de maestría.
- **Brasil:** Contamos con personas que no son empleados efectivos de la Compañía como jóvenes aprendices, y proveedores para actividades de atención al cliente, liquidación de siniestros y desarrollos informáticos.
- **Chile, México y Uruguay:** No contamos con trabajadores que no sean empleados de la Compañía.
- **España:** No hay actividades *core* de la Compañía realizadas por trabajadores que no sean empleados de Zurich Santander. Contamos con un programa de búsqueda de futuros profesionales a quienes, por un periodo máximo de un año, ofrecemos contratos en prácticas, con el objetivo de reclutar posteriormente para formar parte de la plantilla estable de Zurich Santander como empleados con contratos indefinidos.

Nota 6

Ningún miembro del *Board of Directors* cumple un rol ejecutivo. Alison Martin, Presidente, es la CEO de EMEA (*Europe, Middle East and Africa*) del Grupo Zurich.

Competencias relevantes a los impactos de la organización:

- Alison Martin: Licenciada en Derecho de la Universidad de Birmingham, con trayectoria en el rubro asegurador desde hace más de 17 años, en especial en la gestión de riesgos, cuestiones estratégicas, financieras y de política empresarial, reaseguros y gestión general. Cualificada profesionalmente con ACA (ICAEW), IMC (CFA) y Llb Hons Law.
- Bettina Bornmann: Magister en Economía por la Universidad de Zurich. Trabajó varios años en reconocidas empresas en trabajos de fusiones y adquisiciones, control de gestión y finanzas.
- Javier Lorenzo: Actuario egresado de la Universidad Anáhuac de México, con más de 27 años de experiencia en bancos y el rubro de seguros.
- Ian Thompson: Estudios en ciencias aplicadas, evaluación de impactos ambientales y estudios de administración de empresas. Trabaja en el sector asegurador desde 1994. Alto ejecutivo con amplia experiencia en el funcionamiento de una empresa global compleja y diversa. Se centra en el liderazgo motivacional, el desarrollo y la entrega de propuestas a los clientes, el cambio cultural y organizativo, la innovación y el desarrollo ágil, la planificación estratégica de la plantilla, el desarrollo del talento y la diversidad y la inclusión.
- Laurence Maurice: Ingeniera de L'Institut Agro Montpellier y Magister en Administración de Empresas, auditoría y finanzas. Con conocimientos del sector de seguros desde 1989, incluidos temas como gestión de riesgos, fusiones y adquisiciones, entre otros de relevancia.
- Victor Matarranz: Ingeniero en telecomunicaciones de la Universidad Politécnica de Madrid y Magister en Administración

de Empresas con orientación en finanzas. Con experiencia en el rubro desde el 2012, liderando equipos globales para ofrecer servicios de gestión de patrimonios, seguros y banca de primera clase.

- Raúl Pou: Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid y Magister en Auditoría y análisis de negocio. Más de 24 años de experiencia en el sector financiero como miembro del consejo de administración, alto responsable de riesgos y cumplimiento y auditor con una clara orientación empresarial, ahora en el negocio de gestión de patrimonios y seguros.
- José Galiana: Economista de la Universidad de San Pablo y Magister en Auditoría Interna. Con experiencia en bancos desde 1993, en trabajos de auditoría y elaboración de reportes financieros.
- Francisco del Cura: Licenciado en Ciencias Económicas y Financieras, actuario de seguros y Magister en Administración de Empresas. Desarrolló su carrera profesional en el sector asegurador desde 1995, trabajando en diferentes mercados con especial énfasis en Latinoamérica.

Nota 7

No existe una periodicidad definida, pero comúnmente al Comité Ejecutivo es informado de forma mensual mensualmente y al *Board of Directors* dos veces al año.

Nota 8

En **Argentina**, el modelo de compensación se nutre de dos factores: desempeño individual e información de mercado. En abril, el ajuste salarial incluye una porción del ajuste por "mérito". El ajuste de octubre es de acuerdo con la evaluación del mercado. En 2022 agregamos dos instancias adicionales de revisión salarial para acompañar la situación económica del país. Adicionalmente, en marzo contamos con una instancia de pago de remuneración variable, el bono por desempeño denominado STIP. Adquirimos encuestas externas de remuneraciones, pero la administración y gestión del proceso de compensaciones es interno.

En **Brasil**, la política o proceso formal de remuneración es acorde a la del Grupo Zurich. La remuneración variable es definida en base a los resultados de la compañía en línea con sus accionistas y la metodología de performance del Grupo Zurich.

En **Chile** contamos con una Política de Compensaciones basada en la metodología "Hay" de niveles y bandas salariales, donde apuntamos a contar con rangos salariales alineados a la mediana de Mercado para cada posición. No hay remuneración variable asociada a aspectos de sustentabilidad. Solo contamos con un KPI compañía que recoge objetivos orientados a Sostenibilidad.

Para definir la política de remuneraciones participamos de estudios de mercado como guía y actualización de nuestra gestión de Compensaciones. Anualmente participamos de un *benchmark* de mercado local para asegurar nuestra competitividad y velar por la equidad interna.

En **España**, nuestra estrategia de remuneración se basa en prácticas de mercado y sigue el gobierno corporativo definido



por el Grupo Zurich, con el objetivo de garantizar un posicionamiento competitivo frente al mercado externo a la vez que velando por la equidad interna, y con foco en la meritocracia. La remuneración total se compone por distintos aspectos: salario fijo, bonus por desempeño, paquete de beneficios flexibles, gastos de teletrabajo. El Bonus por desempeño se calcula considerando el *target* del puesto ocupado, el desempeño individual y el desempeño de la compañía. Para la revisión de *benchmark* de sueldos, así como de modelos y prácticas de beneficios y compensación total, utilizamos encuestas de mercado adquiridas a las principales consultoras especializadas en el rubro.

En **México**, contamos con un Manual de Políticas y Procedimientos para la función de Recursos Humanos donde abordan todo lo vinculado a remuneraciones. Nos apoyamos en un consultor externo para el estudio de la remuneración a través de la valuación de los puestos.

En **Uruguay**, los salarios se ajustan en dos instancias: enero y julio de cada año. El porcentaje a otorgar lo define el consejo de salarios, donde encuadramos en la categoría de Banca, Financiera y Seguros. La variable principal de definición del porcentaje es el IPC. Adicionalmente, en abril, se ajustan ciertos salarios por mérito. Por otro lado, contamos con una instancia de pago de remuneración variable: el bono por desempeño denominado STIP que se paga en marzo de cada año. También adquirimos encuestas de remuneraciones externas pero la administración y gestión del proceso de compensaciones es interna.

Nota 9

Por motivos de confidencialidad, no reportamos el ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados, ni el ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados.

Nota 10

Las políticas de la Compañía son aprobadas por los Consejos de Administración de cada país, y adicionalmente por el *Board of Directors* de Zurich Santander, dependiendo la temática de la cual se trate.

Nota 11

En el caso de **Argentina**, una vez recibido un reclamo e identificado el aspecto a corregir, nos comunicamos inmediatamente con el área responsable y le acercamos una propuesta de mejora. Todas las áreas involucradas trabajan en conjunto y discuten las posibles mejoras hasta su implementación.

En **Chile** tenemos la Política de Riesgo Operacional que establece los lineamientos necesarios para abordar y prevenir situaciones en las que la operativa del negocio trae impactos negativos, y también contamos con la política de Gestión de Incidentes Relevantes que detalla los pasos a seguir en caso de incidentes.

En **México** desarrollamos Programas de Autocorrección, que son mecanismos previstos en la regulación que permiten subsanar el incumplimiento o irregularidad detectada previendo una multa o impacto negativo ante los Reguladores. Somos responsables de la elaboración y publicación de políticas, capacitamos y asesoramos a los colaboradores, atendemos las denuncias y los requerimientos regulatorios y realizamos monitoreos.

Nota 12

Para el diálogo con la comunidad, trabajamos con las instituciones, ONGs y aliados para construir relaciones a largo plazo y poder contribuir a las necesidades locales que se presenten, fomentando el diálogo y la comunicación periódica. Al mismo tiempo, cualquier persona u organización puede acercarse a Zurich Santander mediante los números telefónicos y direcciones físicas de las oficinas que figuran en las páginas webs tanto de Zurich Santander como del Banco Santander.

En **Brasil**, el edificio donde estamos ubicados ofrece un canal de comunicación para la comunidad circundante y proveedores a través de la dirección de correo electrónico de la administración, así como a través de la recepción a cualquier hora del día.

Nota 13

Durante 2022, en **Argentina, Brasil, Chile, España, México y Uruguay** no registramos ningún incumplimiento significativo a las leyes o regulaciones por parte de Zurich Santander.

Nota 14

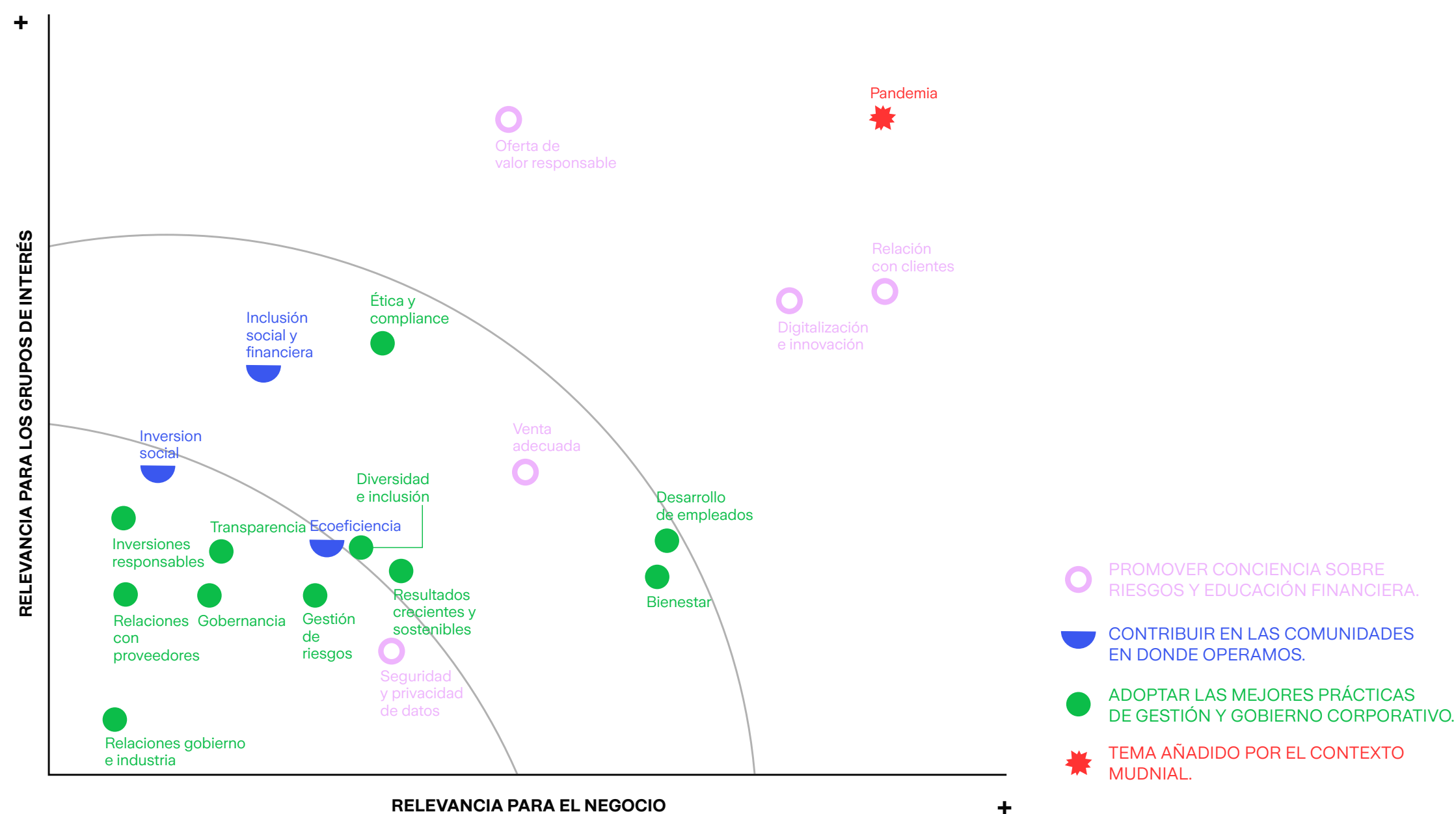
En **Argentina** el 78% de la plantilla está cubierta por convenio colectivo, mientras que en **Brasil, Chile y España** la proporción alcanza al 100%. En cuanto a los empleados que no están cubiertos por los convenios de negociación colectiva, en **Argentina**, es la propia organización la que determina las mejoras en las condiciones laborales.



Nota 15

En 2020 desarrollamos nuestro primer análisis de materialidad con el objetivo de identificar y validar los aspectos e impactos más relevantes para nuestro negocio y para nuestros grupos de interés, tanto a nivel regional como en cada país donde estamos presentes.

Para la priorización de los temas en función de su relevancia, convocamos a nuestros grupos de interés a participar mediante una encuesta online. Como resultado del proceso, obtuvimos 322 respuestas por parte de accionistas, empleados, clientes, distribuidores, entidades del mercado, especialistas, proveedores, prensa, ONG y aliados del negocio. Destacamos la representación de todos los países donde operamos. De esta forma, volcamos los resultados a una matriz de materialidad regional, así como también obtuvimos una matriz por país, que fue compartida internamente. Como próximos pasos, en 2023 trabajaremos en la revisión de nuestro análisis de materialidad.



Nota 16

El 100% de los productos ofrecidos por Zurich Santander cumple con los procedimientos de información requeridos.

Nota 17

Durante 2022 no registramos casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

Nota 18

Durante 2022 no registramos casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

Nota 19

Durante 2022 no registramos reclamos relacionados con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Nota 20

Durante 2022 no hubo casos públicos de corrupción confirmados ni denuncias relacionadas con el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales recibidas.

Nota 21

EMPLEADOS A FECHA DE CIERRE	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Distribución por sexo	472	472	520	484
Distribución por edad				
Menores de 30 años	112	94	106	83
Entre 30 y 50 años	330	328	378	349
Mayores de 50 años	30	50	36	52
Distribución por categoría profesional				
Top Management	16	32	23	47
Upper Management	60	71	99	99
Middle Management	68	72	77	57
Jr Management	153	139	137	183
Operational	175	158	184	98



Nota 22

BRECHA SALARIAL POR GÉNERO ¹		Argentina	Brasil ²	Chile	México	España	Uruguay ³
Top Management	2022	-	-	-	-	-	-
	2021	-	-	-	-	-	-
Upper Management	2022	7%	34%	8%	1%	-1%	-10%
	2021	1%	26%	11%	-2%	-13%	-2%
Middle Management	2022	0%	11%	6%	13%	-	-
	2021	8%	10%	7%	5%	-	30%
Jr Management	2022	-2%	10%	-	2%	13%	24%
	2021	-11%	9%	-	2%	31%	33%
Operational	2022	-18%	2%	-	3%	-	33%
	2021	-11%	-7%	-	3%	-	-

1) La brecha salarial hace referencia a la diferencia entre el salario de hombres y mujeres, calculada como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres expresada como porcentaje en cada uno de los países. Salvo que se especifique lo contrario, los datos no reportados en la tabla se refieren a las clasificaciones profesionales que no están ocupadas por ninguna persona en la organización. Asimismo, los datos de brecha salarial en el Top Management no se reportan, se está trabajando para unificar criterios y poder informarlos en futuros Reportes.

2) La diferencia salarial de Brasil en la categoría Upper Management (26% en 2021 y 34% en 2022) se debe a movimientos de personal (entradas y salidas) y al pago de retribuciones variables. En 2022 se producen movimientos de mérito y promoción para la categoría de Upper Management, además de un reajuste para cumplir con la SUSEP con la migración de Director CLT a Director Estatutario.

3) Por motivos de confidencialidad, Zurich Santander Uruguay no reporta la remuneración media de las mujeres en la categoría Operational en 2021 ni la remuneración media de los hombres en la categoría Middle Management en 2022 al estar ocupada por una sola persona. No es posible calcular brecha salarial para ambas categorías. La diferencia salarial de Uruguay en la categoría Middle Management (30% en 2021), Jr Management (33% en 2021 y 24% en 2022) y Operational (33% en 2022) se debe al incremento de personal en esta categoría, habiendo ingresado posiciones cuyos salarios son más elevados por la dificultad de encontrar perfiles que se ajusten a las necesidades de la empresa.

Nota 23

En **Argentina, España y Uruguay** no tenemos un plan de pensión o jubilación por sobre los exigidos por la ley. Los aportes definidos por la ley son:

	Argentina	España	Uruguay
Porcentaje de contribución por parte del empleado	11%	4%	17,5%
Porcentaje de contribución por parte del empleador	16%	12%	25,25%

En **Brasil**, la proporción del aporte del empleado se determina en función de su salario, acorde a lo indicado por el INSS (Instituto Nacional do Seguro Social – INSS) que oscila entre el 7,5% y 14% de aporte.

Por otra parte, el empleador aporta un 25,7%. Además, en Brasil contamos con un plan de pensión privado para los empleados con una contraparte de la Compañía, que se trata de un producto con tasas preferenciales.

En **Chile**, por ley se descuenta el 10% de la renta imponible del empleado para los Fondos de Pensión. Dichos Fondos van al sistema de AFP que existe en Chile.

En **México**, los planes de pensiones no son exigidos por ley, son opcionales, y cuentan con ciertas condiciones que las regulan. Los aportes del empleado son voluntarios y tienen como un máximo de aportación del 12,5% del salario gravable (monto compuesto por sueldo y algunas prestaciones que se consideran para tributar). La ley no establece un porcentaje mínimo o máximo para la contribución por parte del empleador, en el caso de Zurich Santander los aportes empiezan desde un 3% del sueldo base hasta un 5%.

Nota 24

Durante 2022 no recibimos asistencia financiera por parte del gobierno en **Chile, México y Uruguay**. En **Argentina y Brasil**, recibimos USD148.391 y USD3.482.520, respectivamente, en concepto de mecenazgo. En España, recibimos USD1.757 en concepto de desgravaciones y créditos fiscales.

Nota 25

TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2022	Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay
Top Management	248	16	1.661	44	16	45
Upper Management	487	168	3.748	120	85	230
Middle Management	830	1.008	1.584	140	581	117
Jr Management	845	9.532	-	72	3.087	306
Operational	568	6.536	-	33	6.022	109

Nota 26

En **Brasil**, ofrecemos un programa de recalificación profesional para todos los empleados que hayan sido despedidos involuntariamente y que hayan trabajado durante más de un año ininterrumpido en la empresa, de acuerdo con las disposiciones del Convenio Colectivo. El objetivo es garantizar la actualización de su currículum profesional y una rápida recolocación, ya sea en el mercado asegurador o correlacionado. En el resto de los países, no contamos con programas de ayuda a la transición o *outplacement*.

Nota 27

Durante 2022 no registramos acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Nota 28

Durante 2022 no realizamos contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

Agradecimientos

Agradecemos a todos los que han hecho posible este Reporte de Sostenibilidad: Líderes del equipo de sostenibilidad y todas las áreas responsables de Zurich Santander.

EQUIPOS DE SOSTENIBILIDAD

Argentina

Marcos Adra
Sofía Mattana

Brasil

Mariane Bottaro
Natalia Moreira
Gabriella London

Chile

Gloria Lema
Gretta Aguirre

México

Azucena Noriega
Jose Henrique Ragueb Kulaif
Karen Escalona Velazquez
Pedro Donadio Antunes

España

Javier González Moya
Marta García Ferrer
Sthefanie Fonseca

Regional

Carlos Gonzalez Nogueira
Lila Micheluz
Ramiro Vuotto

Uruguay

Natalia Luquez
Silvana Collazo

