



# Relatório de Sustentabilidade **2023**





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

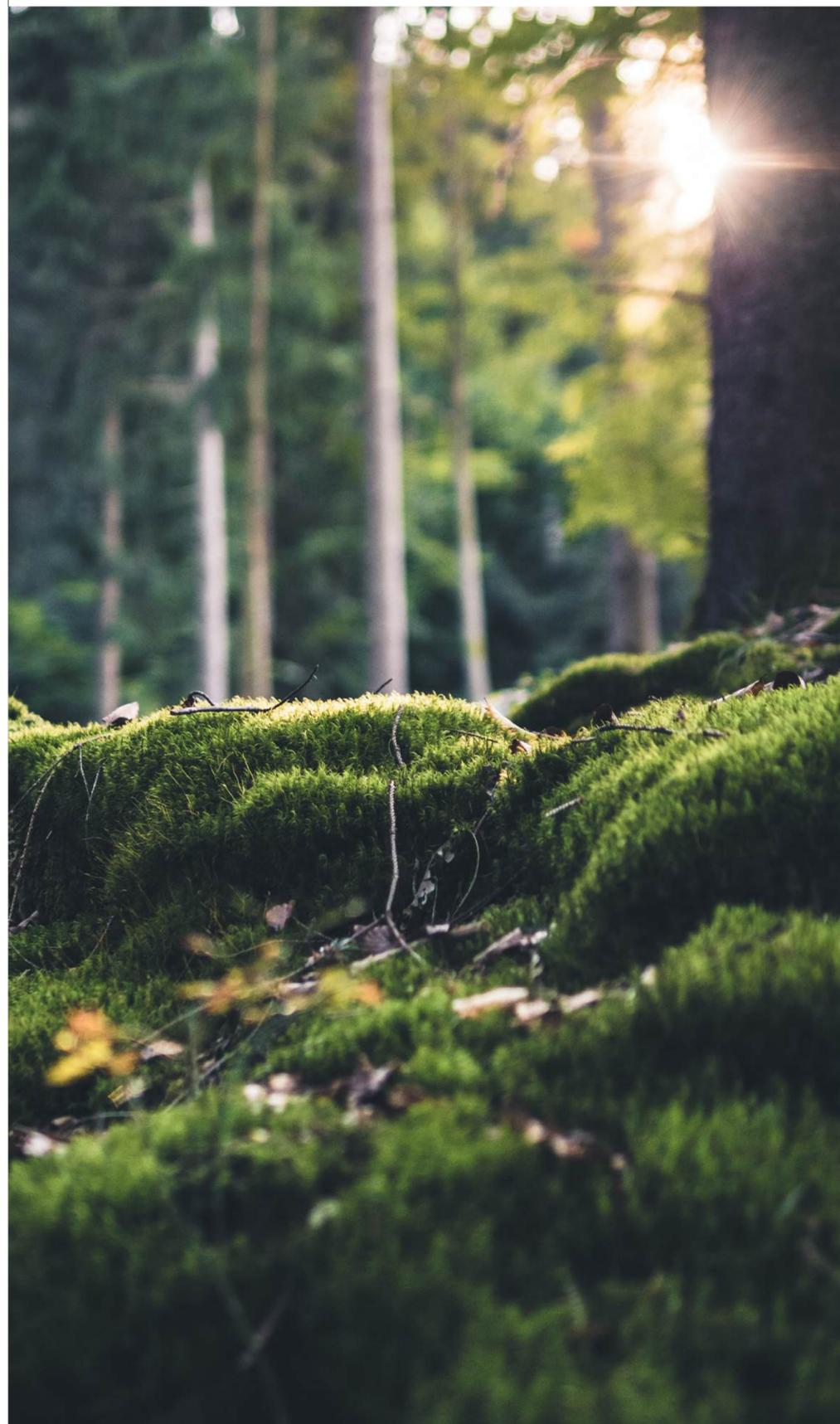
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta



## Contenido

01.  
SOBRE ESTE RELATÓRIO \_\_\_\_\_ 03

02.  
MENSAGEM DO CEO \_\_\_\_\_ 04-05

03.  
SOBRE ZURICH SANTANDER \_\_\_\_\_ 06-13

- ▶ Sobre nós
- ▶ Onde estamos
- ▶ Nossos produtos
- ▶ Objetivos e estratégias
- ▶ Participação no mercado e tendências

04.  
COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE \_\_\_\_\_ 14-22

- ▶ Nossa Estratégia de Sustentabilidade
- ▶ Governança e gestão da sustentabilidade
- ▶ Investimentos em ESG

05.  
GOVERNANÇA \_\_\_\_\_ 23-38

- ▶ Estrutura de governança
- ▶ Gestão de Riscos
- ▶ Ética e anticorrupção
- ▶ Proteção de dados e segurança cibernética
- ▶ Proteção dos direitos humanos

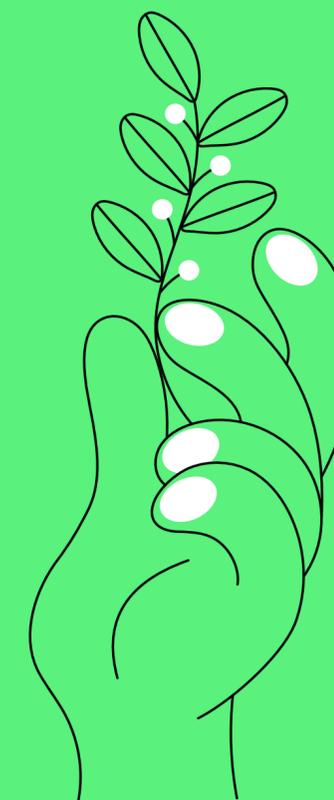
06.  
DIÁLOGO COM GRUPOS DE INTERESSE \_\_\_\_\_ 39-87

- ▶ Colaboradores
- ▶ Clientes
- ▶ Fornecedores
- ▶ Comunidade

07.  
PLANETA \_\_\_\_\_ 89-95

- ▶ Compromisso ambiental
- ▶ Ações para combater as mudanças climáticas

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI \_\_\_\_\_ 96





# Sobre este Relatório de Sustentabilidade



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse

07 Planeta

Na Zurich Santander Insurance America (Zurich Santander ou Empresa) **apresentamos o nosso terceiro Relatório de Sustentabilidade**, que cobre o período entre os dias 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023. Por meio deste Relatório, comunicamos o nosso desempenho de sustentabilidade anual para todos os nossos grupos de interesse, incluindo **aspectos ambientais, sociais e de governança** (ESG, na sigla em inglês).

Para cumprir esse objetivo, realizamos em 2023 uma revisão da nossa análise de materialidade, com o propósito de identificar e priorizar os temas materiais que representam os impactos mais significativos da Zurich Santander, utilizando a metodologia proposta pelos novos Padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI). Para esse processo consideramos a dupla materialidade (materialidade dos impactos e materialidade financeira), realizamos um *benchmark* das empresas do setor, bem como entrevistas internas com os líderes de sustentabilidade da Empresa, e a priorização dos temas por parte dos grupos de interesse por meio de uma pesquisa on-line. Levando em conta esses resultados, informamos as ações, os programas e os resultados da nossa gestão em cada país onde estamos presentes (Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México e Uruguai). Para obter mais informações sobre a nossa Análise de Materialidade 2023, consulte o capítulo “Compromisso com a Sustentabilidade” neste Relatório.

A elaboração desta publicação foi liderada internamente pelo *Chief Sustainability Officer* (CSO), pela Área de

Sustentabilidade Regional e pelos Líderes de Sustentabilidade de cada país.

Além disso, este Relatório utiliza diretrizes internacionais de referência em termos de sustentabilidade e prestação de contas:

- ▶ Foi elaborado **utilizando como referência os Padrões da GRI**, publicados em 2021.
- ▶ Formaliza o nosso **compromisso com os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros** (PSI, sigla em inglês para *Principles for Sustainable Insurance*) da *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (Iniciativa de Financiamento do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), à qual aderimos por meio do Grupo Zurich desde 2020.

As empresas de cada país que fazem parte deste Relatório são as seguintes:

- **Argentina:** Zurich Santander Seguros Argentina S.A.
- **Brasil:** Zurich Santander Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A., e Zurich Santander Brasil Odonto LTDA.
- **Chile:** Zurich Santander Seguros Generales Chile e Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.
- **Espanha:** Zurich Santander Insurance América S.L., Zurich

Santander Holding (Spain) S.L. e Zurich Santander Holding Dos (Spain) S.L.

- **México:** Zurich Santander Seguros México, e Zurich JV Company Servicios Mexico S.A.
- **Uruguai:** Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.

Todas as operações na América Latina são controladas pela Zurich Santander Insurance America, S.L. (ZSIA), com sede na Espanha. Além disso, há duas empresas (Zurich Santander Holding Spain S.L. e também da Zurich Santander Holding Dos Spain S.L.) com sede na Espanha que são detentoras de ações das entidades localizadas no Brasil e no México, respectivamente. O Grupo Zurich é proprietário de 51% e o Santander de 49% da Zurich Santander Insurance America, e a ZSIA é proprietária de 100% da Zurich Santander Holding Spain S.L. e também da Zurich Santander Holding Dos Spain S.L.

Este Relatório foi publicado em agosto de 2024. Caso tenha sido realizada alguma atualização de informações publicadas anteriormente, isso é explicitado ao longo do Relatório.

Deixamos à disposição dos nossos grupos de interesse um e-mail para que enviem suas dúvidas e comentários: [sersosteniblezs@zurichsantander.com](mailto:sersosteniblezs@zurichsantander.com).



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

# Mensagem do CEO



É uma enorme satisfação apresentar para vocês pelo terceiro ano consecutivo o **Relatório de Sustentabilidade da Zurich Santander Insurance America**, que reforça o nosso objetivo de transmitir o desempenho ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) da Empresa para os nossos grupos de interesse e toda a comunidade.

Em um mundo em constante transformação, estamos conscientes dos desafios que a sustentabilidade representa para todos nós. Contamos com uma **Estratégia de Sustentabilidade** que adota as melhores práticas para promover a governança responsável, desenvolver uma proposta de valor baseada no triplo impacto: ambiental, social e econômico, e contribuir de forma positiva para as comunidades locais. Estamos alinhados com as metas propostas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e nos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros da *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente) para contribuir para o progresso coletivo.

Além disso, durante o ano realizamos a **atualização da nossa análise de materialidade** e, conseqüentemente, da matriz de materialidade, que indica as principais questões que nossa Empresa deve gerir tanto em nível interno quanto externo. Tal análise foi realizada conforme a metodologia dos padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI), implementando ao mesmo tempo todos os passos sugeridos para garantir a determinação correta dos temas materiais: um *benchmark* da indústria, entrevistas com nossos líderes de sustentabilidade e consultas com todos os nossos grupos de

interesse. Ao longo desse trabalho, analisamos 25 empresas da indústria e recebemos 1.465 respostas de nossos grupos de interesse de toda a região.

Na Zurich Santander, acreditamos que as oportunidades disponíveis no mercado de seguros na região são amplas e promissoras. Nesse sentido, reafirmamos o nosso posicionamento como uma seguradora líder em nível mundial e referência na América Latina, sendo uma das **maiores empresas de serviços bancários de seguros da região** com operações em cinco países: Argentina, Brasil, Chile, México e Uruguai. Continuamos a consolidar os nossos negócios liderados por uma governança corporativa que administra com ética e transparência, avaliando os riscos e as oportunidades.

Com uma trajetória de **mais de 12 anos** oferecendo respostas concretas às necessidades dos nossos clientes, contamos hoje com uma carteira de **18,8 milhões segurados**, que alcançamos graças a uma ampla rede de distribuição e atendimento para acompanhar os nossos clientes no seu dia a dia.

Com revisão constante das oportunidades de melhoria, investimos em **tecnologia, inovação e digitalização** para ampliar a acessibilidade e agilizar os processos. Além disso, trabalhamos para oferecer uma inovadora proposta de valor para todos os nossos clientes, com a melhor experiência em cada contato.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

Reconhecemos que os excelentes resultados financeiros obtidos se devem aos enormes esforços dos nossos **mais de mil colaboradores** em nível regional. Entendemos que a satisfação dos nossos clientes começa com a satisfação dos nossos colaboradores, e por isso cuidamos do, e nos preocupamos com, seu bem-estar dentro e fora da Empresa.

Permanecemos fiéis ao nosso objetivo como empresa: **Juntos protegemos o que mais importa**. E isso sempre será as pessoas: as que fazem parte da nossa Empresa e os nossos clientes. Em 2023, implementamos iniciativas e projetos para oferecer o melhor ambiente de trabalho, abrangendo áreas como flexibilidade, desenvolvimento e formação interna, com oportunidades de crescimento. Como exemplo, os nossos colaboradores em todos os países trabalham na modalidade híbrida, combinando presença nos nossos escritórios com jornadas de trabalho em casa, para garantir a melhor flexibilidade possível. E estamos indo além: lançamos o **programa NomadeZS** para continuar a promover flexibilidade e estimular um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional para os nossos talentos, permitindo que usufruam de períodos de trabalho remoto em outros lugares além da sua própria residência.

Do mesmo modo, continuamos a redobrar os nossos esforços para impulsionar seu desenvolvimento por meio de cursos de formação e oportunidades de promoção. Para isso, lançamos o programa **Hub de Talent Acquisition**, com o objetivo de oferecer serviços internos de

recrutamento e seleção em todas as unidades da Zurich Santander, independentemente da sua localização geográfica. Além disso, lançamos um **Programa Executivo de Liderança** feito sob medida, no qual os nossos *people managers* têm participado de atividades de formação de primeira classe, em uma modalidade combinada presencial/virtual, durante os mais de 6 meses de programa.

Esse ano, ocupamos as primeiras posições nos *rankings* dos **melhores lugares para trabalhar da GPTW e da Top Employer** em vários dos países nos quais operamos, e também recebemos a Certificação *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nível Asses no Brasil. É importante destacar também a criação do **Comitê Regional de Diversidade, Igualdade, Inclusão e Pertencimento** (DEIB, sigla em inglês para *Diversity, Equity, Inclusion and Belonging*) para promover iniciativas que promovam a igualdade de oportunidades.

Além disso, materializamos o nosso compromisso com as comunidades locais com o apoio da *Z Zurich Foundation* e o esforço dos colaboradores por meio de ações de voluntariado, os quais dedicaram mais de **4.600 horas** a essas atividades. Seguindo a mesma linha, com os desastres naturais causados pelo vendaval em Buenos Aires, Argentina, os incêndios no sul do Chile, as inundações na Costa Norte do Estado de São Paulo, Brasil, e o Furacão Otis no México, a Empresa não só se mobilizou para responder aos sinistros, mas também nossos colaboradores e organizações sociais parceiras se uniram para ajudar as populações afetadas.

Com o nosso compromisso ambiental, implementamos práticas dedicadas a estimular o uso eficiente dos recursos naturais, trabalhar em prol da eficiência energética e promover a transição para a descarbonização. Nesse sentido, começamos a trabalhar para **identificar as emissões geradas por nossas operações** e para implementar iniciativas para reduzi-las, que continuarão em 2024.

Aproveito essa oportunidade para agradecer especialmente todos os integrantes da Zurich Santander Insurance America pelos seus esforços para alcançarmos os nossos objetivos. Sem sua enorme dedicação, a confiança dos nossos clientes, o apoio constante dos nossos fornecedores e das organizações parceiras das comunidades locais e o respaldo de nossos acionistas, não teria sido possível consolidar nossa liderança na região.

Convido a todos a explorar as páginas deste Relatório para conhecer em detalhe a gestão e o desempenho da Empresa em 2023, e estaremos sempre à disposição para receber comentários e sugestões a fim de melhorarmos cada vez mais.

**Claudio Alberto Chiesa**  
CEO Zurich Santander  
Insurance America

02

# Sobre a Zurich Santander

 **ZURICH**  **Santander**

INSURANCE AMERICA





# Sobre nós

01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander  
**Sobre nós**

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse

07 Planeta

Com uma trajetória de mais de 10 anos, a Zurich Santander Insurance América é uma *joint venture* entre o Grupo Zurich e o Banco Santander, dois dos maiores conglomerados do mundo nos setores segurador e financeiro.

A vasta experiência em seguros do Grupo Zurich e a trajetória financeira do Banco Santander, além de sua extensa rede de distribuição e contatos com clientes, posicionam a Zurich Santander como a seguradora líder mundial.

Na América Latina, as principais atividades do Grupo Zurich Santander são as operações de seguros de vida e gerais, voltados a atender principalmente às necessidades de serviços de seguros dos clientes do Banco Santander em cada localidade, com foco nos segmentos de seguros pessoais e para pequenas e médias empresas.

**67,36** pontos TNPS  
(NPS Transaccional)



Na Zurich Santander, algo está bem claro para nós, protegemos o que é mais importante para você: **seus familiares, seus projetos, seu futuro, seu planeta e VOCÊ.**

Em 2023, lançamos a nova identidade corporativa<sup>1</sup>, por meio da qual definimos para todos o que significa trabalhar na Zurich Santander, como somos, como trabalhamos, como tomamos decisões, aonde queremos chegar, a marca que queremos deixar na sociedade e como queremos impactar positivamente todos os nossos *stakeholders*, protegendo nossos clientes, funcionários e a sociedade como um todo.

**Com base nessa nova identidade, definimos que devemos atuar de forma integrada, com uma única visão, missão e propósito: *"Inovamos todos os dias para garantir a proteção das pessoas e seus projetos, e para fazer com que o nosso setor seja cada vez mais humano, ético e sustentável."***

Protegemos o que é mais importante para nós, sempre orientados pelos valores que melhor representam a nossa forma de trabalhar:

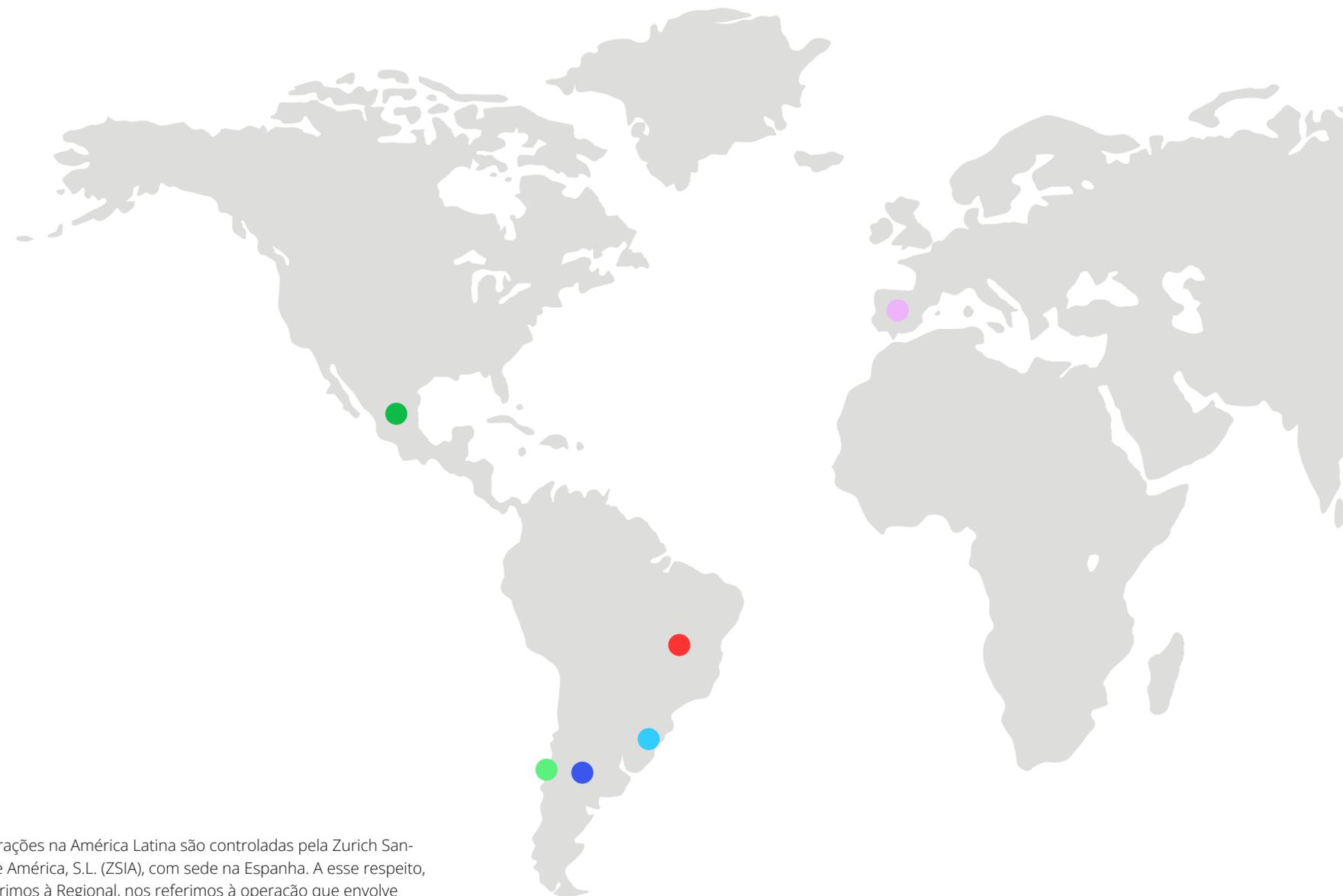
**COMPROMISSO, EXCELÊNCIA E SERVIÇO.**

(1) Para obter mais informações sobre essa nova identidade corporativa, consulte o capítulo "Diálogo com os grupos de interesse", subseção "Colaboradores", item "Comunicação e identidade corporativa".



# Onde estamos

Com base nessa aliança estratégica no modelo *bancassurance*, na qual a Zurich detém 51% e o Santander 49% do capital da *holding*, estamos presentes em cinco mercados-chave na América Latina: Argentina, Brasil, Chile, México e Uruguai, com a sede dos escritórios regionais localizada em Madri, Espanha. Com mais de 18 milhões de clientes, oferecemos um dos mais abrangentes portfólios de produtos do mercado de seguros e, com 1.078 colaboradores, comercializamos nossos produtos por meio dos canais de vendas do Banco Santander.



(\*) Todas as operações na América Latina são controladas pela Zurich Santander Insurance América, S.L. (ZSIA), com sede na Espanha. A esse respeito, quando nos referimos à Regional, nos referimos à operação que envolve todos os países da *joint venture*. Não há operações de seguros naquele país.



**6** países



**18.849.088** clientes



**1.078** colaboradores



**125**  
Colaboradores

**1.517.669**  
Clientes



**340**  
Colaboradores

**8.484.730**  
Clientes



**196**  
Colaboradores

**1.557.703**  
Clientes



**346**  
Colaboradores

**6.689.781**  
Clientes



**37**  
Colaboradores

**599.205**  
Clientes



\*  
**34**  
Colaboradores

01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander  
**Onde estamos**

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse

07 Planeta



# Nossos produtos

Com foco no cliente, contamos com uma proposta de valor personalizada, flexível e digital. O nosso portfólio é composto de produtos de seguros, de investimento e planos de previdência que oferecem proteção e planejamento financeiro para os nossos clientes, com uma ampla gama de coberturas, serviços e benefícios. A venda dos nossos produtos e a contratação de serviços são exclusividade do Banco Santander, e, portanto, é um requisito ser cliente do banco.

01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander  
**Nossos produtos**

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse

07 Planeta

## SEGUROS ASSOCIADOS A CRÉDITOS

PRODUTO	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAI
Empréstimos pessoais (PPI)		●	●	●	●
Hipoteca (PPI e Danos Patrimoniais)	●	●	●	●	●
Cartões de Crédito (Vida, Saldo Devedor)	●	●	●	●	●

## SEGUROS NÃO ASSOCIADOS A CRÉDITOS

Vida	●	●	●	●	●
Acidentes Pessoais	●	●	●	●	●
Residencial	●	●	●	●	●
Fraude (roubo em caixas eletrônicos)	●	●	●	●	●
Saúde	●	●	●	●	●
Viagem		●	●		●
Outros (micromobilidade, pets, aparelhos eletrônicos)	●		●	●	●
Garantia de aluguel					●
Danos para PMEs	●	●	●	●	●
Segurança Cibernética				●	
Seguro de Vida para PMEs (sócios e/ou funcionários)		●	●		●
Seguro Coletivo de Vida para PMEs		●			
Plano Odontológico para Pessoas Físicas		●			
Plano Odontológico para Pessoas Jurídicas		●			

## PRODUTOS DE POUPANÇA E APOSENTADORIA

Previdência		●			
<i>Unit-linked</i>				●	
Poupança e proteção financeira			●		



# Objetivos e estratégias

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander  
**Objetivos e estratégias**

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

Comprometidos com a mesma missão de proteger as pessoas e apoiar seus projetos para que possam enfrentar a vida com mais segurança, e com o objetivo de inovar todos os dias para garantir tal proteção, continuamos a evoluir o nosso modo de entender as necessidades de nossos clientes. Abordamos o nosso trabalho com profissionalismo, eficiência e paixão pelo que fazemos, em linha com os valores que nos definem.

Melhoramos e ampliamos a nossa carteira de produtos; aumentamos os níveis de satisfação dos clientes; operamos por meio de novos canais de distribuição além da rede; realizamos investimentos estratégicos com o objetivo de posicionar a Zurich Santander como uma marca de referência nos mercados nos quais opera.

O foco no cliente, com uma profunda transformação digital, tem permitido que a Zurich Santander obtenha um crescimento constante nos últimos anos.

Para continuar a manter o seu posicionamento, a Zurich Santander lançou, em parceria com o Banco Santander, o plano estratégico 2023–2025, focado nos seguintes aspectos que definem o caminho que desejamos trilhar nos próximos três anos.

## 1. Uso inteligente dos dados:

Desenvolver as competências para uso de dados em parceria com o Banco Santander, para nutrir com informações mais eficazes os modelos de propensão e que permitam personalizar a oferta de valor e os serviços, oferecendo uma excelente experiência para os nossos clientes.

## 2. Excelência na experiência do cliente:

Administrar a experiência do cliente de forma integrada e holística para implementar autoatendimento 100% digital no pós-venda, realizando comunicações proativas para mostrar as vantagens do produto, escutando as opiniões e sugestões dos clientes para melhorar os processos e serviços, assim como administrando de forma proativa os clientes mais propensos a cancelar contratos.

## 3. Omnicanalidade e simplificação:

Permitir que os clientes acessem seus produtos e serviços onde e quando quiserem, por meio de processos altamente integrados entre diferentes canais, oferecendo uma experiência fácil, ágil e simples.

## 4. Proposta de valor personalizada, segmentada e completa:

Contar com uma oferta de valor sob medida para cada cliente e realidade local, além de desenvolver linhas de negócios com alto potencial, tais como Poupança, Saúde e PMEs.

## 5. Automação e eficiência operacional:

Transformar a nossa gestão operacional e tecnológica para oferecer um serviço de qualidade para os nossos clientes internos e externos e de forma eficiente.

## 6. Identidade, Pessoas e Comunicação:

Nos tornarmos um lugar para trabalhar de preferência no mercado, atraindo, retendo e desenvolvendo os melhores talentos e oferecendo a melhor experiência durante a trajetória do colaborador na companhia.

## 7. Sustentabilidade:

Sermos uma companhia cada vez mais sustentável e com impacto positivo sobre nossos clientes, colaboradores e a sociedade como um todo, e sermos reconhecidos por isso.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander  
**Participação no mercado e  
tendências**

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

# Participação no mercado e tendências

## Mercado

2023 foi um ano de recuperação global das economias regionais afetadas por diferentes eventos em nível mundial. No entanto, para as seguradoras foi um ano bastante positivo, segundo o **Relatório Global de Seguros 2023: Capturando a próxima onda de crescimento na América Latina**. Esse estudo, realizado pela McKinsey & Company, revela o bom momento no qual se encontra o mercado de seguros na América Latina. Isso é um reflexo tanto do crescimento dos prêmios quanto da maior sofisticação dos serviços, e por isso são imensas as oportunidades disponíveis para seguradoras globais, regionais e locais.

Nesse sentido, percebe-se uma conscientização cada vez maior entre os consumidores do valor da proteção financeira, o que cria um território fértil para que as seguradoras prosperem.

Em primeiro lugar, o mercado latino-americano de seguros tem um valor de US\$ 174 bilhões, **transformando-a na região de mais rápido crescimento do setor de seguros**, embora sua participação atual nos prêmios globais ainda seja baixa (2% do total). Além disso, a América Latina é altamente rentável (medida pela rentabilidade financeira), em comparação com a média mundial e todos os demais mercados de seguros mais importantes.

Em segundo lugar, **todos os mercados de seguros da região têm apresentado um crescimento no valor dos prêmios maior que o crescimento do PIB nominal nos últimos anos**. Não obstante isso, é importante levar em conta que a região abrange um conjunto bastante diversificado de países e mercados de seguros, alguns notavelmente mais maduros que outros, com riscos muito diferentes.

Em terceiro lugar, como região, **a América Latina tem a oportunidade de realizar avanços decisivos para reduzir as disparidades em termos de proteção de seguros tanto para pessoas quanto para empresas**, que estão sendo reduzidas cada vez mais graças ao aumento da penetração dos seguros a um ritmo mais rápido que em outras regiões.

Por outro lado, os corretores e agentes são os canais de distribuição predominantes na América Latina. No segmento de seguros não vida, eles representam entre 50% e 80% do prêmio, conforme o país. As companhias de seguros exercem agora um papel crucial para ajudar os corretores a se adaptarem ainda mais às ferramentas digitais e atender às novas expectativas dos clientes.

Além disso, as seguradoras locais lideram os mercados de seguros na região, particularmente no segmento de seguros de vida, onde as cinco principais seguradoras por participação de mercado detêm em média mais de 70% dos prêmios nos países, se comparado a 47% no segmento de seguros não vida. Por outro lado, as seguradoras globais detêm apenas 23% do mercado de seguros de saúde e 28% do mercado de seguros de vida, com uma posição mais forte no mercado de seguros não vida, de 45%.

Ademais, o setor de seguros na região depende em grande parte das receitas financeiras de investimentos, o que faz com que sua maior eficiência operacional seja uma excelente oportunidade para que a indústria melhore suas margens. No entanto, lançar com sucesso uma agenda para promoção da eficiência se tornou um desafio importante para as seguradoras da região.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander  
Participación de mercado  
y tendencia

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

Nesse sentido, para continuar a aproveitar esse potencial, as seguradoras latino-americanas precisam concentrar seus esforços em **seis imperativos**:

Expandir e repensar a carteira de produtos.

Personalizar e digitalizar as interações com os clientes.

Almejar uma maior excelência operacional.

Melhorar as experiências dos distribuidores.

Interagir com os ecossistemas e desenvolver novos modelos de negócios.

Diminuir a desigualdade e promover o desenvolvimento econômico.

Portanto, podemos concluir que a América Latina é o mercado regional de seguros com crescimento mais rápido em nível mundial e está entre os mercados mais rentáveis do setor de seguros em escala global. No entanto, vários desafios estruturais ainda precisam ser enfrentados, tais como um mercado fragmentado e fatores socioeconômicos.

Nesse cenário de grande potencial, a companhia deve manter-se ágil com o objetivo de colocar-se em uma posição vantajosa para ter sucesso e superar as expectativas de clientes e outros grupos de interesse.

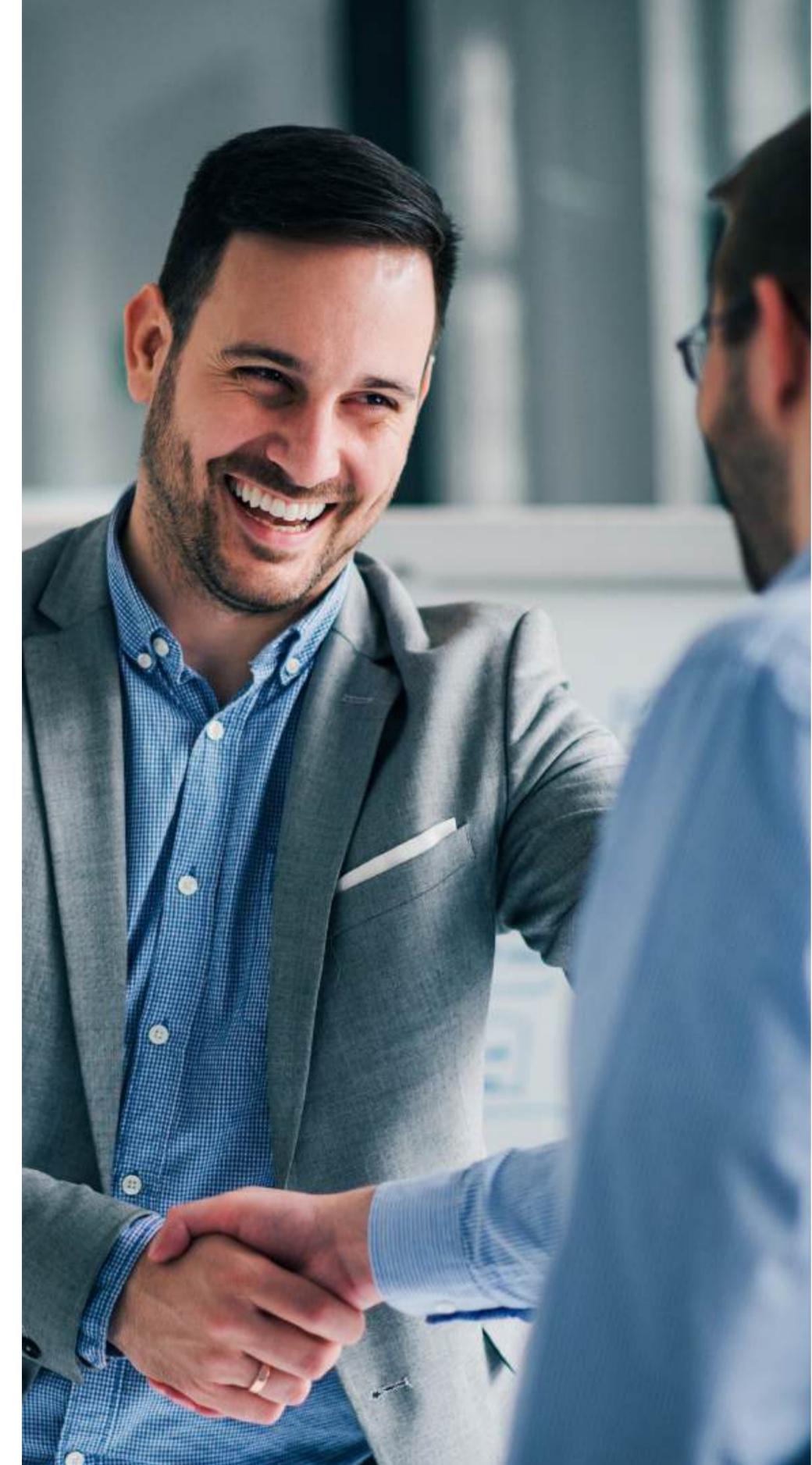
**A ambição da Zurich Santander é ser a seguradora de preferência na América Latina, ajudando as pessoas a compreender e se proteger contra riscos de uma forma que seja significativa para elas.**

Com essa abordagem em mente, estamos elaborando um plano estratégico para os próximos três anos que contemplará uma boa governança de dados, simplificar a acessibilidade para nossos clientes, digitalização, simplicidade, comunicação e sustentabilidade.

## Perspectivas

Com relação às perspectivas para 2024:

- ▶ Espera-se que a economia mundial continue a crescer ao longo de 2024, chegando a 2,9% se comparado ao crescimento de 3,2% estimado em 2023. As previsões para a economia da América Latina apontam para uma considerável desaceleração devido ao ainda forte endurecimento das condições de financiamento e à perda de poder aquisitivo das famílias devido à alta inflação.
- ▶ Os resultados técnicos das seguradoras estão retornando a níveis semelhantes aos verificados antes da pandemia. A Organização Mundial de Meteorologia anunciou o retorno do El Niño, com altas probabilidades de continuar a desencadear eventos climáticos extremos. No passado recente, sofremos com o Otis, o quarto furacão mais forte registrado. Essas catástrofes, além do seu impacto direto, poderão levar a um aumento dos custos de resseguro em áreas ou ativos ainda não diretamente afetados.
- ▶ A inflação, embora esteja retornando a níveis normais, com exceção da Argentina, imporá desafios para a gestão dos gastos operacionais.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander  
Participación de mercado  
y tendencia

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

## Posicionamento da Zurich Santander

Em 2023, a participação total da Zurich Santander no mercado de *bancassurance* na América Latina por volume dos prêmios foi de 12% se comparado a 11% no exercício anterior. No caso do mercado de seguros de Vida, a participação chegou a 15%, enquanto no exercício anterior foi de 14%.

### PARTICIPAÇÃO DE MERCADO DA ZURICH SANTANDER (%)<sup>1</sup>

	2022	2023
Participação total de mercado na América Latina, nos países onde estamos presentes	2,5%	3,1%
Mercado de <i>bancassurance</i>	11%	12%
Mercado de Seguros de Vida	14%	15%

(1) Fonte: Dados consolidados pela companhia com base nas informações oficiais reportadas pelas seguradoras para cada entidade reguladora local. Não incluem dados dos setores de Previdência e Planos Odontológicos no Brasil.

### NOSSA PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE *BANCASSURANCE*<sup>1</sup>

País	Mercado total de <i>bancassurance</i>		Mercado de <i>bancassurance</i> ativo <sup>2</sup>	
	2022	2023	2022	2023
Argentina	21,4%	24,1% <sup>3</sup>	22,1%	27,0% <sup>3</sup>
Brasil	12,0%	12,5%	17,2%	18,1%
Chile	17,2%	15,5%	24,9%	23,2%
México	9,5%	10,8%	10,6%	12,0%
Uruguai	16,3%	17,4%	26,9%	30,1%

(1) Fonte: Dados consolidados pela companhia com base nas informações oficiais reportadas pelas seguradoras para cada entidade reguladora local. Não incluem dados dos setores de Previdência e Planos Odontológicos no Brasil.

(2) Mercado ativo: se refere às linhas de negócios onde a Zurich Santander opera.

(3) Os dados da Argentina correspondem a setembro de 2023.

### NOSSA PARTICIPAÇÃO NO MERCADO TOTAL<sup>1</sup>

País	Mercado total		Mercado ativo <sup>2</sup>	
	2022	2023	2022	2023
Argentina	0,7%	0,7% <sup>3</sup>	3,3%	3,6% <sup>3</sup>
Brasil	4,0%	4,1%	9,8%	10,1%
Chile	2,2%	1,7%	5,4%	4,6%
México	2,3%	2,9%	2,8%	3,6%
Uruguai	2,7%	2,9%	14,2%	15,7%

(1) Fonte: Dados consolidados pela companhia com base nas informações oficiais reportadas pelas seguradoras para cada entidade reguladora local. Não incluem dados dos setores de Previdência e Planos Odontológicos no Brasil.

(2) Mercado ativo: se refere às linhas de negócios onde a Zurich Santander opera.

(3) Os dados da Argentina correspondem a setembro de 2023.

## DESTAQUES DA NOSSA PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE *BANCASSURANCE* POR PAÍS



### Argentina

Somos Top 1 em Seguros de Vida, Residenciais e AP, e somos o segundo em resultados técnicos.



### Brasil

Somos Top 1 em PMEs e AP, e Top 2 em Seguros de Vida e Prestamista. Contamos com R\$ 86 bilhões de ativos em produtos de Previdência Privada e mais de 37.000 beneficiários de Planos Odontológicos.



### Chile

Somos Top 2 em Seguros contra Terremotos e de Vida, Top 1 em termos de resultado técnico e Top 2 em lucro antes dos impostos.



### México

Ocupamos o 5º lugar no *ranking de bancassurance* (mercado ativo), e somos Top 4 em AP, Seguros de Vida e contra Danos, além de sermos líderes em termos de resultado técnico.



### Uruguai

Somos Top 1 em Seguros de Vida e líderes em termos de resultado técnico e lucro antes dos impostos.

04

# Compromisso com a Sustentabilidade



ZURICH



Santander

INSURANCE AMERICA



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade  
**Nossa Estratégia de  
Sustentabilidade**

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

# Nossa Estratégia de Sustentabilidade



A nossa ambição é sermos uma empresa sustentável com impacto positivo sobre nossos clientes, funcionários e a sociedade como um todo, e sermos reconhecidos por isso.

Para isso, incluímos uma visão transversal da sustentabilidade em todas as áreas e suas estratégias para afetar de forma positiva as comunidades onde operamos e nossos clientes:

- (i) Promovendo uma maior conscientização dos riscos e da educação e inclusão financeira no mercado de trabalho;**
- (ii) promovendo o bem-estar e o desenvolvimento das pessoas; e**
- (iii) adotando as melhores práticas de gestão e governança corporativa.**

Com o objetivo de integrar a sustentabilidade em todos os aspectos da organização, desenvolvemos uma Estratégia de Sustentabilidade Regional baseada em três eixos de intervenção que estão relacionados com cada *driver* de gestão e com a contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a Agenda 2030 das Nações Unidas. Além disso, ela faz parte do nosso compromisso com os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês para *Principles for Sustainable Insurance*) da *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (Iniciativa de Financiamento do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente), iniciativa à qual aderimos por meio do Grupo Zurich desde 2020.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade  
**Nossa Estratégia de  
Sustentabilidade**

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

## ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

01.



### LIDERAR COM BASE EM UMA GOVERNANÇA RESPONSÁVEL E PROMOVER O BEM-ESTAR DE NOSSOS COLABORADORES

Com uma perspectiva centrada no triplo impacto, a sustentabilidade assume relevância no processo de tomada de decisões, gerando valor em todas as áreas da Empresa e vinculando os seus principais grupos de interesse. Além disso, promovemos o crescimento, a formação e a inclusão das pessoas que trabalham na Zurich Santander, motivando-as a serem líderes da mudança.

**91% de índice de comprometimento** na primeira edição da *Zurich Experience Survey (ZES)*.

Em 2023 promovemos **21 iniciativas** com foco no cliente, transformação, protocolos de resposta a emergências e relacionamento com *stakeholders*.

02.



### DESENVOLVER UMA PROPOSTA DE VALOR SUSTENTÁVEL

Trabalhamos para melhorar cada vez mais a nossa proposta de valor, centrada em atender às necessidades dos nossos clientes e incluir os segmentos mais vulneráveis. Além disso, procuramos desenvolver soluções que construam uma cultura de conscientização dos princípios ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) e engajem os nossos grupos de interesse com propostas de impacto sustentável.

**7 iniciativas de impacto socioambiental** lançadas em 2023<sup>1</sup>.

03.



### GERAR IMPACTO POSITIVO SOBRE AS COMUNIDADES LOCAIS

Procuramos gerar impacto positivo as comunidades onde estamos presentes por meio da construção de parcerias de longo prazo, promovendo o investimento social e apoiando o compromisso socioambiental de seus colaboradores e da Empresa com a sociedade como um todo.

**US\$ 6,4 milhões** em contribuições para a comunidade.

**+70 iniciativas** de inclusão financeira, impacto social, promoção cultural e voluntariado implementadas.

**57% dos colaboradores comprometidos** com atividades de voluntariado em 2023.

(1) Para obter mais detalhes sobre esse eixo de trabalho, consulte o item *Desenvolvimento de oferta de valor sustentável* no capítulo Clientes.



- 01 Sobre este relatório
- 02 Mensagem do CEO
- 03 Sobre Zurich Santander
- 04 Compromisso com a sustentabilidade  
Nossa Estratégia de Sustentabilidade
- 05 Governança
- 06 Diálogo com grupos de interesse
- 07 Planeta

# Nossa Estratégia de Sustentabilidade



INCLUSÃO SOCIAL | EDUCAÇÃO FINANCEIRA | CONSCIENTIZAÇÃO DOS VALORES ESG | CULTURA DE RISCOS E SEGUROS | ALIANÇAS ESTRATÉGICAS



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

● EIXOS DE TRABALHO  
● DRIVERS



## Análise de Materialidade 2023

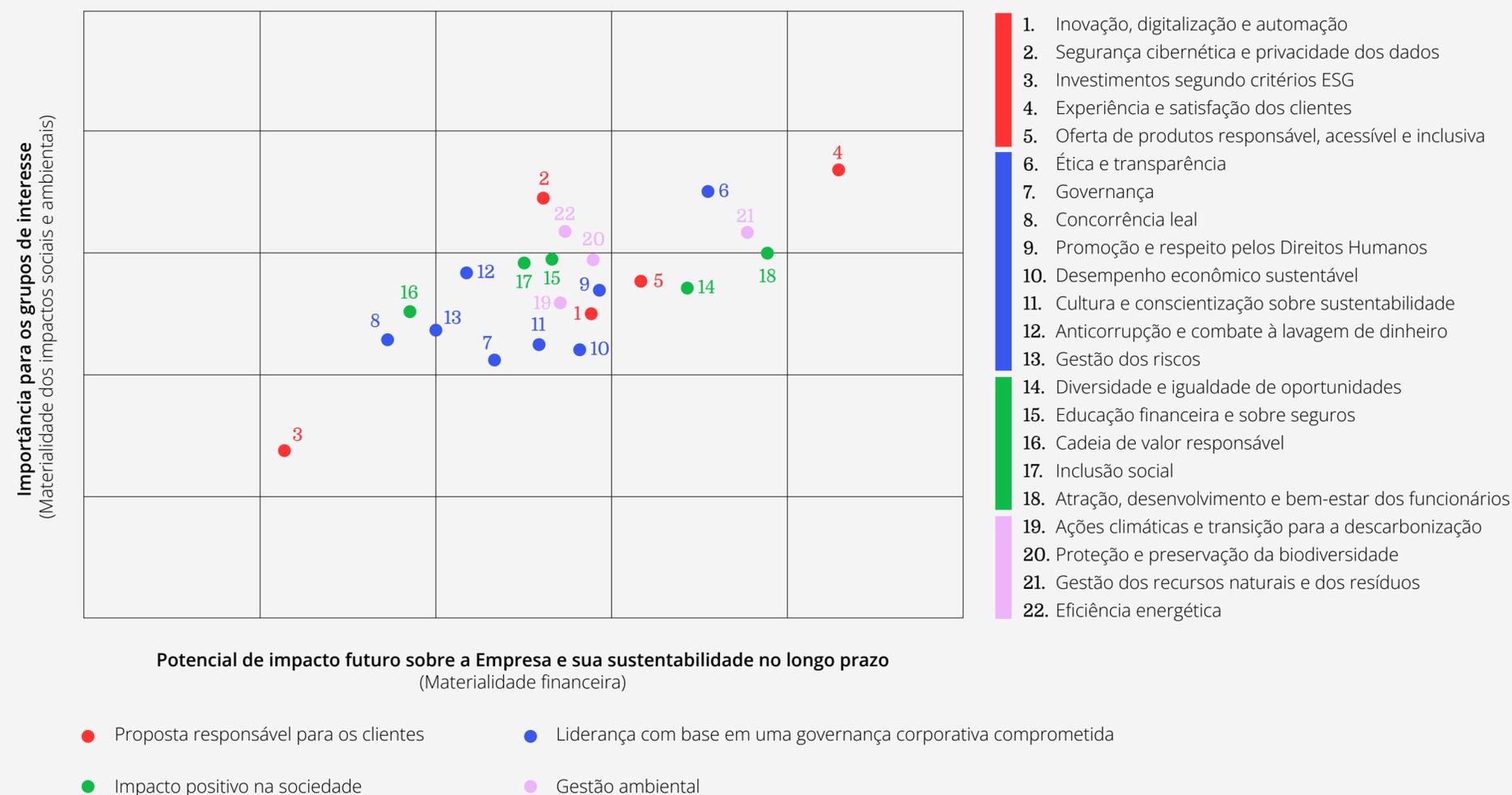
Como parte da nossa Estratégia de Sustentabilidade, em 2023, realizamos a atualização da análise de materialidade com o objetivo de identificar e priorizar os temas materiais que representam os impactos mais significativos da Zurich Santander, utilizando a metodologia proposta pelos novos Padrões GRI. Para realizar esse processo, consideramos a dupla materialidade: por um lado, a materialidade dos impactos sociais e ambientais, considerando o impacto da Empresa sobre as pessoas, a economia, e o planeta. Além disso, consideramos a materialidade financeira, isto é, o impacto das situações externas que a Empresa enfrenta sobre a sua capacidade de gerar valor. O processo consistiu de três etapas:

<b>01.</b> Contexto da organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <i>Benchmark</i> de empresas.</li> <li>▶ Análise das diretrizes internacionais.</li> <li>▶ Consideração dos fatores e antecedentes internos da ZSIA.</li> </ul>
<b>02.</b> Identificação de temas materiais e priorização interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Listagem dos temas materiais</li> <li>▶ Entrevistas com os líderes de sustentabilidade internos de cada país para validar e priorizar os itens listados e identificar os impactos.</li> </ul>
<b>03.</b> Priorização externa e validação	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pesquisa on-line com 1.465 membros de grupos de interesse para priorizar os temas materiais.</li> <li>▶ Elaboração da nova matriz de materialidade.</li> </ul>

Durante a segunda etapa, nas entrevistas com líderes internos de sustentabilidade de cada país, realçamos os temas relacionados com o impacto da Empresa sobre o contexto externo: as pessoas, a economia e o planeta (impactos atuais e potenciais).

Em consequência disso, obtivemos a seguinte matriz de materialidade que mostra a priorização dos temas materiais considerando dois aspectos: a importância para os grupos de interesse (materialidade dos impactos sociais e ambientais) e o potencial impacto futuro sobre a Empresa e sua sustentabilidade no longo prazo (materialidade financeira).

### Matriz de Materialidade



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade  
Nossa Estratégia de Sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse

07 Planeta



## Nossas principais realizações na Estratégia de Sustentabilidade em 2023:

- ▶ **Plano Estratégico:** O nosso Plano Estratégico Aconcágua 2023–2025 é composto de sete pilares, cujo pilar da sustentabilidade é transversal. O plano combina a ambição de sermos uma empresa sustentável com o impacto positivo sobre os clientes, os funcionários e a sociedade, e sermos reconhecidos por isso.
- ▶ **Projetos de transformação sustentável 2023:** Com o objetivo de promover a sustentabilidade no dia a dia de todos os colaboradores, formamos grupos de trabalho interdisciplinares entre diversas áreas graças aos quais foi possível revisar 21 processos em todos os países. Essa revisão dos processos procurou abordar diferentes temas para melhorar e construir uma Empresa cada vez mais sustentável, tais como: *facilities*, operações corporativas, produtos e proposta de valor, impacto ambiental, atendimento ao cliente, protocolos para lidar com catástrofes, entre outros.
- ▶ **Apresentação do primeiro Relatório do Dashboard de Sustentabilidade:** Apresentamos o nosso primeiro relatório com os resultados de 2021–2022 do Dashboard de Sustentabilidade no mais alto nível, para identificar a evolução e os pontos fortes das diferentes unidades de negócios, assim como os riscos e as áreas de oportunidade para a sua gestão em cada país. Esse *Dashboard* foi desenvolvido considerando um *benchmarking* com as diretrizes internacionais (GRI, MSCI, IRIS, SASB, Sistema B Internacional).
- ▶ **Superação da meta de comprometimento:** Propusemos como meta anual para este ano fazer com que pelo menos 50% dos colaboradores participassem de atividades de voluntariado tanto no âmbito corporativo quanto em atividades externas. O nível de comprometimento dos colaboradores foi demonstrado pela superação da meta, com 57% dos membros do nosso pessoal participando de atividades ao longo do ano.

- ▶ **Reconhecimento pelo *Community Hero Awards*:** Esse prêmio anual é organizado pela *Z Zurich Foundation* e tem por objetivo reconhecer colaboradores e iniciativas que se sobressaem graças à sua contribuição para a sociedade. Com 119 candidatos e 15 indicações internas, seis colaboradores da Zurich Santander foram premiados nesta edição, os quais receberam US\$ 5.500 cada para doar a uma organização beneficente de sua escolha. Além disso, foram reconhecidos internamente no nosso *Town Hall* e em de todo o Grupo Zurich e na *Z Zurich Foundation*.
- ▶ **Objetivos de sustentabilidade:** Todos os nossos colaboradores contam com um objetivo de sustentabilidade no seu *scorecard* de objetivos anuais associados às prioridades locais. Isso nos permite trabalhar conjuntamente com relação ao compromisso transversal que assumimos de integrar a sustentabilidade às nossas operações.



Além disso, em alguns países contamos com iniciativas particulares:

- ▶ **Participação em iniciativas internacionais:** Em 2023, nos juntamos à Mesa de Finanças Verdes, um organismo público e privado liderado pelo Ministério da Fazenda do Chile. Nesse espaço, no contexto do “Acordo Verde”, foram estabelecidos compromissos com a promoção de temas e práticas de desenvolvimento sustentável por parte da governança corporativa.
- ▶ **Concurso Líder Sustentável:** Em 2023, na Argentina e no Uruguai, foi implementada essa iniciativa que busca reconhecer e premiar aqueles colaboradores que se destacaram em atividades e comportamentos sustentáveis, tais como apresentação de projetos ou iniciativas com impacto sustentável, participação em iniciativas de voluntariado, acúmulo de milhagens de transporte sustentável, tais como o uso de bicicletas ou caminhadas, entre outros. Os premiados da Argentina foram convidados a viajar para Montevideu, Uruguai, onde ao lado dos colaboradores do Uruguai participaram da iniciativa de voluntariado liderada pela organização *Abito*, incluindo capacitação e limpeza de praias. Os premiados do Uruguai ganharam uma viagem para um destino turístico sustentável em Mendoza, Argentina.

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade  
Nossa Estratégia de Sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade  
**Governança e gestão  
da sustentabilidade**

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

# Governança e gestão da sustentabilidade

Garantimos a adoção de uma visão sustentável entre todos os membros e níveis da organização, por meio de uma estrutura de governança que incentiva a aplicação da nossa estratégia de sustentabilidade.

Para colocá-la em prática, estabelecemos metas anuais para cada área da Empresa, que são revisadas trimestralmente e avaliadas anualmente. Durante essa avaliação, identificamos os riscos e as oportunidades de melhoria, além de compartilhar as lições aprendidas.

## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE

### Comitê Executivo Regional:

É responsável por aprovar a Estratégia de Sustentabilidade Regional

### Chief Sustainability Officer (CSO):

Tem a responsabilidade de desenvolver e coordenar a Estratégia de Sustentabilidade em nível regional. Além disso, aprova o documento final do Relatório de Sustentabilidade.

### Área de Sustentabilidade Regional:

Assessora e provê suporte para a implementação da Estratégia e para lidarmos com questões de sustentabilidade em geral. Desenvolve e implementa iniciativas regionais em coordenação com os líderes locais de Sustentabilidade. Além disso, avalia e prepara o Relatório de Sustentabilidade.

### Comitê Executivo Local:

Monitora e supervisiona a consecução dos objetivos da Estratégia de Sustentabilidade em cada país.

### Líderes locais de Sustentabilidade:

São responsáveis por desenvolver e coordenar a implementação da Estratégia de Sustentabilidade em nível local.

### Equipe de Sustentabilidade:

Seu objetivo é compartilhar práticas e debater temas associados à Estratégia de Sustentabilidade. É formada pelo CSO, a área regional, e os líderes locais.

### Comitê de Sustentabilidade:

Na Argentina, esse comitê criado há três, anos continua se consolidando. A equipe interdisciplinar e voluntária que o compõe continua a implementar projetos associados a temas como eficiência operacional, diversidade e inclusão, entre outros. Nesse espaço, experiências são compartilhadas e novas iniciativas são propostas. Além disso, estamos construindo na nossa Intranet uma seção de sustentabilidade para também podermos receber comentários e propostas, com a opção de fazê-lo de forma anônima.



## Nossos grupos de interesse

O Relatório de Sustentabilidade é uma ferramenta fundamental para comunicar formalmente os avanços da nossa Estratégia de Sustentabilidade para os nossos grupos de interesse. Além disso, é um canal de diálogo que se soma a outros disponíveis, tanto digitais quanto presenciais.



**Colaboradores:** Nos esforçamos para incentivar o desenvolvimento dos nossos colaboradores com base em uma cultura de aprendizado contínuo e bem-estar, que os prepare para mudanças constantes tanto em suas carreiras na Empresa quanto no mercado de trabalho.



**Clientes:** Contamos com uma estratégia corporativa centrada na experiência do cliente, para identificar as suas necessidades e monitorar o seu nível de satisfação, além de prover *feedback* para as operações de toda a Empresa.



**Sociedade:** Buscamos criar valor compartilhado e fazemos parte da solução dos desafios e problemas que as comunidades locais enfrentam, trabalhando lado a lado com parceiros locais.



**Shareholders do Grupo Zurich e do Santander:** Contamos com uma sólida Governança Corporativa que fundamenta a sua gestão nos objetivos de manter um saudável equilíbrio econômico e financeiro, criar valor e garantir transparência para os nossos acionistas.



**Z Zurich Foundation:** É o nosso parceiro estratégico para promover escalabilidade e impacto positivo sobre o desenvolvimento e a implementação de iniciativas de impacto sobre as comunidades locais.



**ONGs e fundações:** Articulamos as nossas ações com organizações da sociedade civil para identificar as necessidades particulares de cada comunidade e organizar iniciativas que contribuam para o bem-estar e o progresso das pessoas.



**Estado, entidades reguladoras nacionais e internacionais:** Gerimos as nossas ações segundo uma ampla quantidade de normas e regulamentações estabelecidas pelas diferentes entidades nacionais e internacionais.



**Fornecedores:** Fomentamos relacionamentos de longo prazo com os nossos parceiros comerciais e, por isso, estamos focados em promover a melhoria contínua e implementar práticas conjuntas para promover uma gestão mais sustentável.

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade  
Governança e gestão da sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

01  
Sobre este relatório02  
Mensagem do CEO03  
Sobre Zurich Santander04  
Compromisso com a sustentabilidade  
**Investimentos em ESG**05  
Governança06  
Diálogo com grupos de interesse07  
Planeta

# Investimentos em ESG

Realizamos investimentos levando em conta critérios ESG em linha com as metas da Aliança Global pelo Investimento Sustentável (GSIA), que são administrados pela equipe de *Investment Management* do Grupo Zurich. Eles envolvem ativos investidos em fundos qualificados como ESG de acordo com a metodologia da MSCI ESG *Ratings*. Nesse sentido, monitoramos o portfólio de ativos qualificados como MSCI com relação ao total de ativos<sup>1</sup>.

## PROPORÇÃO DE ATIVOS ESG COM RELAÇÃO À CARTEIRA TOTAL DE INVESTIMENTOS<sup>1</sup>

	Argentina	Brasil	Chile	México	Total
2022	15,4%	13,1%	35,7%	24,57%	<b>19,72%</b>
2023	13,3%	10,3%	39,6%	20,3%	<b>17,11%</b>

(1) No caso do Uruguai, cerca de 6,9% do total dos investimentos poderiam estar no *scope* ESG, mas no momento não são qualificados como ESG pela MSCI.

(1) Se refere a ativos investidos em fundos qualificados como ESG de acordo com a metodologia da MSCI ESG *Ratings*, que pontua as empresas segundo uma escala de AAA (melhor desempenho) a CCC (pior desempenho), em função da sua exposição a riscos ESG e da forma como os administra em comparação com o mercado. Para saber mais, acesse <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>



**17,11% do total dos nossos investimentos possuem qualificação ESG**

05

# Governança



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Estrutura de governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

# Estrutura de governança

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O órgão máximo de governança da Zurich Santander é o Conselho de Administração, que é composto de nove membros, dos quais cinco são nomeados pelo Grupo Zurich e quatro pelo Banco Santander.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO		
Cargo		
Presidente	Alison Martin	25/09/2019
Membro do Conselho	Bettina Bornmann	13/02/2020
Membro do Conselho	Javier Lorenzo	17/06/2014
Membro do Conselho	Richard Burden <sup>1</sup>	22/12/2023
Membro do Conselho	Laurence Maurice	15/10/2020
Membro do Conselho	Victor Matarranz	31/01/2019
Membro do Conselho	Raúl Pou	30/04/2019
Membro do Conselho	José Galiana <sup>2</sup>	20/04/2018
Membro do Conselho	Francisco del Cura	30/01/2014

(1) Ian Thompson renunciou no dia 21 de dezembro de 2023, sendo substituído por Richard Burden.

(2) José Galiana Guiu renunciou no dia 29 de janeiro 2024, e Carlos Rey de Vicente foi nomeado no dia 30 de janeiro 2024.

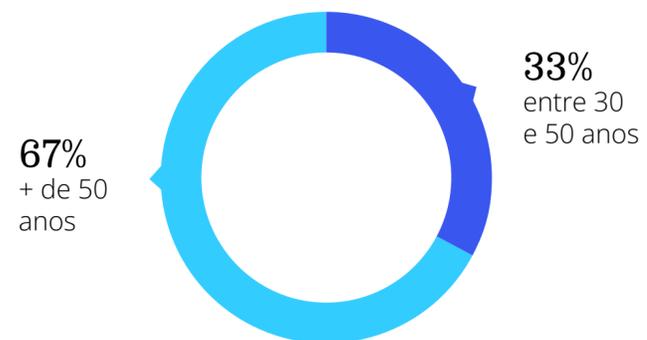


O nosso comportamento ético e responsável está arraigado em todos os níveis da companhia, a começar pela governança corporativa, que promove o desenvolvimento de uma cultura organizacional baseada em valores éticos e práticas sustentáveis.

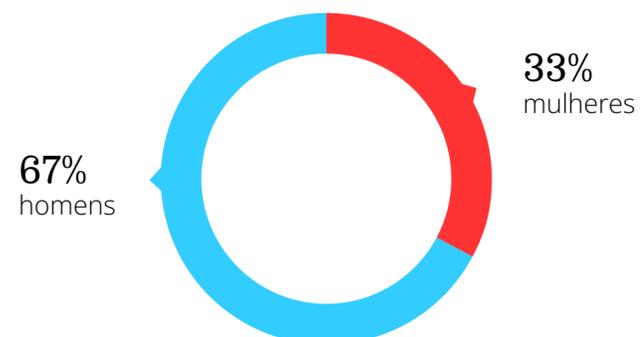


## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:

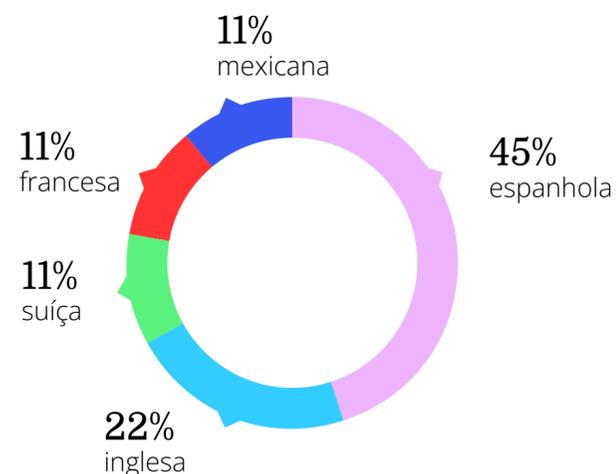
### POR IDADE



### POR GÊNERO



### POR NACIONALIDADE



### Nomeações:

Tanto a metodologia de eleição quanto as diretrizes para o funcionamento do Conselho de Administração ficam a critério dos acionistas. Cada membro deve contar com as competências e o perfil descrito na Política "Principles for Subsidiaries Governance" do Grupo Zurich.

### Responsabilidades:

O Conselho é responsável por administrar a companhia e estabelecer a estratégia a ser seguida para alcançar os objetivos propostos. Em 2023, lançamos o Plano Estratégico 2023/2025, que foi aprovado pelo Conselho de Administração.

### Conflitos de interesse:

Para cumprir a legislação, anualmente, os membros do Conselho declaram situações de conflitos de interesse, se houver, de acordo com o estabelecido no Art. 229 da Lei das Sociedades de Capital da Espanha.

### Remuneração:

O Grupo Zurich define a política de compensações e benefícios para todos os colaboradores da companhia, inclusive o Conselho. Para isso, ele se baseia nas referências de mercado e em critérios que preservem igualdade, meritocracia e competitividade, respeitando o quadro legal vigente. Além disso, a política também estabelece os níveis de aprovação.

## COMITÊS

Para garantir a execução da estratégia da companhia, dispomos em nível regional de três comitês que reportam ao Conselho de Administração e foram criados pelos acionistas, e cada comitê conta com representação dos seus conselheiros. A governança em nível local nos países onde operamos é inspirada na governança anteriormente descrita e se adapta às regulamentações locais.

**Audit & Risk**<sup>1</sup>  
(Auditoria e Risco, em português)

**Assets, Liabilities and Investment Management Committee - ALMIC**  
(ALMIC, sigla para Gestão de Ativos, Passivos e Investimentos em português)

**Business Strategy**  
(Estratégia de Negócios, em português)

(1) No caso do Chile, Audit & Risk está dividido em dois comitês independentes.

01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança  
Estrutura de governança

06 Diálogo com grupos de interesse

07 Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Estrutura de governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Além disso, para garantir a execução das orientações da estratégia regional em cada país, contamos com Comitês de Gestão que respondem ao CEO local. Tanto as equipes do escritório regional quanto as equipes da Divisão de Seguros do Santander são convidadas a participar desses comitês. De forma complementar, alguns países estabelecem outros comitês que acompanham sua gestão.

### COMITÊ EXECUTIVO REGIONAL E CEOs LOCAIS

Composição	Responsabilidades	Avaliação
Nove membros e os cinco CEOs dos países	Define a estratégia de gestão e controla as operações do negócio.	Sua avaliação tem impacto sobre os planos de compensações, desenvolvimento e crescimento.
	Elabora o plano estratégico que é realizado a cada três anos.	Entre os critérios de avaliação está o cumprimento dos objetivos de sustentabilidade da companhia.
	Revisa e atualiza o objetivo, a missão e os valores da companhia.	

## Sustentabilidade

O *Chief Sustainability Officer* comanda a definição da Estratégia de Sustentabilidade, a gestão dos impactos econômicos, sociais e ambientais, o desenvolvimento das iniciativas e apresenta os resultados em termos de sustentabilidade. Os resultados dessa última iniciativa são compartilhados periodicamente com o Comitê Executivo Regional e anualmente com o Conselho.

### Comitê Executivo Regional

Cargo	Nome e sobrenome
<i>Chief Executive Officer (CEO)</i>	Claudio Alberto Chiesa
<i>Chief Operations &amp; Technology Officer (COTO)</i>	Ana Puche Lázaro
<i>Chief Commercial Officer (CCO)</i>	Aranzazu Jorquera
<i>Chief Sustainability Officer (CSO)</i>	Carlos González Nogueira
<i>Chief Finance Officer &amp; Strategy (CFO)</i>	Carmen Martínez Briongos
<i>Chief Actuary Officer (CAO)</i>	Eduardo Feldman
<i>General Counsel</i>	Joaquín Pons
<i>Chief Digital Officer (CDO)</i>	José Roberto Monigi
<i>Chief People Officer (CPO)</i>	Juan Manuel Álvarez Zabala
<i>Chief Risk Officer (CRO)</i>	Omar Santana Silva Junior

Além disso, em cada país há um Comitê Executivo local composto do CEO e dos diretores das áreas estratégicas da companhia.

### CEOs dos países

País	Nome e sobrenome
Argentina	Leandro Cileta
Brasil	Marcelo Malanga
Chile	Herbert Philipp
México	César Alves Vital
Uruguai	Sabrina Otero





# Gestão de Riscos

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Gestão de Riscos

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

As nossas atividades estão expostas a diversos riscos financeiros e não financeiros, por isso contamos com mecanismos para identificar e avaliar, assim como prevenir e mitigar, os principais impactos significativos.

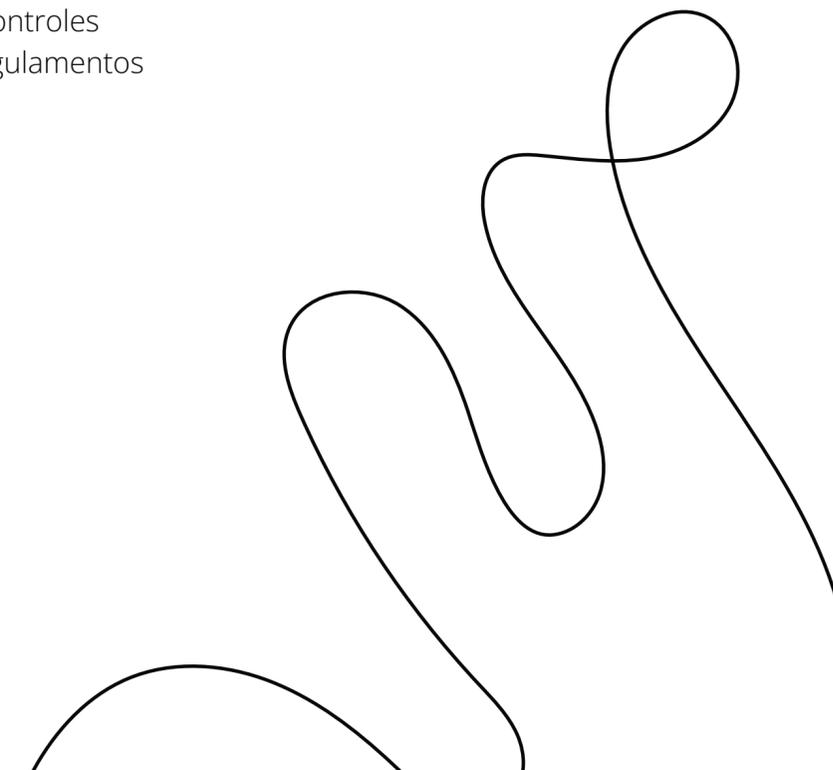
Há políticas que estabelecem claramente os papéis e a responsabilidades pela Gestão de Riscos, considerando o desempenho das três **Linhas de Defesa (3LoD)**, além de definir processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, medir, tratar, monitorar e reportar os riscos da organização, considerando sua compreensão dos tipos de riscos, suas características e interdependências, as fontes dos riscos e seus potenciais impactos no negócio.

Para garantir esses princípios, o modelo de 3LoD é estruturado de modo a garantir uma gestão eficaz e a implementação das melhores práticas:

- ▶ **1ª Linha de Defesa:** Áreas de negócio, que são as principais responsáveis pelo risco (os tomadores de riscos) e sua gestão diária.
- ▶ **2ª Linha de Defesa:** Funções que realizam a gestão de riscos de forma independente, assegurando o cumprimento e gestão dos controles internos, com o objetivo de garantir que suas práticas e procedimentos estejam de acordo com o apetite pelo risco definido, as políticas e os procedimentos estabelecidos pelo Grupo Zurich e as regulamentações locais.
- ▶ **3ª Linha de Defesa:** Funções que correspondem a auditorias internas e externas, com o objetivo de fornecer avaliações independentes das atividades realizadas pelo Grupo Zurich. Procura avaliar a adequação e eficácia dos controles definidos e o cumprimento das normas e regulamentos internos vigentes.

Em todos os países onde operamos, aderimos aos princípios de **Enterprise Risk Management (ERM)** do Grupo Zurich, um marco de gestão que orienta e respalda os procedimentos de identificação e controle de riscos. Essa abordagem estabelece funções e responsabilidades específicas para lidar com os riscos e administrá-los, com base em uma sólida estrutura de governança.

Para manter as políticas atualizadas e monitorar os riscos, são realizadas reuniões internas quinzenais entre as diferentes equipes de gestão de riscos em nível regional.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Gestão de Riscos

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

## 01.

### Política de Gestão de Riscos do Grupo Zurich (*Zurich Risk Policy - ZRP*):

É o ponto de partida para a gestão de riscos em cada país. A política descreve os principais tipos de riscos e define o apetite pelo risco do Grupo. Além disso, para instaurar uma cultura de prevenção válida para o contexto de cada país, há 50 manuais disponíveis que descrevem as diretrizes e os procedimentos, complementados pelas regulamentações normativas locais.

## 02.

### Matriz de Riscos Estratégicos (*Total Risk Profile - TRP*):

O Grupo Zurich se baseou na metodologia TRP para elaborar uma matriz que permita identificar, avaliar e administrar os riscos internos ou externos que a entidade ou atividade avaliada deve enfrentar, em um horizonte de um a três anos e que podem afetar a estratégia do Grupo. Para fazer essa avaliação, o Comitê Executivo de cada país se reúne anualmente e depois monitora periodicamente a matriz TRP e atualiza os planos de ação a cada trimestre.

## 03.

### Matriz de Riscos de Projetos (*TRP de projetos*)

A metodologia de avaliação e ação do TRP também é utilizada para avaliar os riscos operacionais, sistêmicos, financeiros, para a reputação, para a imagem, para as pessoas e regulatórios quando da implementação de projetos. Desse modo, são desenvolvidos planos de ação para mitigar ou reduzir a probabilidade de que os riscos se materializem.

## 04.

### Marco Integrado de Controle Interno (*Internal Control Integrated Framework - ICIF*) para riscos financeiros e não financeiros:

Para mitigar os riscos financeiros e não financeiros, o Grupo Zurich adota uma abordagem unificada para os controles internos em cada Unidade de Negócios. Esse ICIF foi projetado para proteger a companhia contra possíveis perdas inesperadas ou exposição negativa na imprensa e nas mídias em geral, devido a falhas operacionais ou informações inexatas nos relatórios financeiros, assim como evitar multas pelo não cumprimento das normas estabelecidas pelas nossas entidades reguladoras.



As definições dos objetivos de controles financeiros e não financeiros se baseiam nos requisitos das políticas de Riscos e das Funções Globais do Grupo, que refletem as leis e regulamentações aplicáveis ao Grupo. Além de implementar, revisar e manter atividades de controle atualizadas de acordo com o catálogo de objetivos de controle e associados à taxonomia de riscos, todos os anos, cada país realiza uma autoavaliação de seus riscos operacionais em colaboração com todas as Diretorias e áreas das Unidades de Negócios, para determinar a **matriz SAOR – Self Assessment Operational Risk**. Desse modo, são determinados planos de ação para eventuais correções de processos ou controles.

A área de Gestão de Riscos e Controles Internos atua como segunda linha de defesa, e sua metodologia inclui a gestão dos Riscos Operacionais, de Mercado, de Crédito, de Liquidez, de Subscrição, de Tecnologia e Estratégicos, contidos na metodologia corporativa do Grupo Zurich, além dos requisitos locais.

Por meio da gestão dos riscos de capital e liquidez, monitoramos a nossa margem de solvência seguindo as exigências regulatórias e de acordo com o apetite pelo risco definido pelo Grupo Zurich. Esse monitoramento nos permite identificar possíveis desvios e propor ações corretivas.

Na **Argentina**, em 2023, fortalecemos a conscientização das equipes com relação à identificação de eventos operacionais e seu escalonamento para a área de Riscos, para avaliar e mitigar seus impactos.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Gestão de Riscos

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

No **Brasil**, a entidade reguladora está prestes a concluir a implementação da iniciativa Solvência II *-framework* específico para o setor de seguros e resseguros-, juntamente com a discussão da regulamentação salarial dos empregados e do ORSA, com base nas melhores experiências da indústria europeia. O conjunto de normas locais cobre a gestão de todos os riscos (Operacionais, de Mercado, Crédito, Liquidez, Subscrição, Tecnológicos e Sustentabilidade), inclusive reforçando o modelo das três linhas de defesa e governança corporativa.

Em nível local, todos os riscos têm seus *Key Risk Indicators* (KRI) quantitativos e uma medição mensal é realizada para avaliar o nível de cada um.

Do ponto de vista dos Riscos Operacionais, no **Brasil**, dois sistemas já foram implementados: um para autoavaliação dos riscos operacionais (SAOR) e outro para gestão das perdas operacionais. Ambos os processos também são exigidos pelas regulamentações locais.

Além de identificar os riscos estratégicos, todos os anos a área de Riscos avalia o plano de negócios local para identificar potenciais riscos que não permitam alcançar as metas planejadas pela companhia para um período de três anos.

No **Chile**, a administração dos riscos se baseia nas melhores práticas das diretrizes internacionais e nos Princípios de Governança Corporativa e Sistemas de Gestão de Riscos e Controles Internos estabelecidos pelas normas locais.

No **México**, nosso Sistema de Administração Integral de Riscos cumpre o marco regulatório local estabelecido pela Comissão Nacional de Seguros e Fianças, além de respeitar as orientações

corporativas gerais ditadas pelo Grupo Zurich. Com base nesse marco, estamos constantemente identificando, monitorando, controlando e supervisionando os possíveis riscos que possam afetar a solvência e a estabilidade da companhia.

No **Uruguai**, a área de Riscos, com outras áreas, considera todos os grupos de interesse durante as discussões e a gestão de riscos. Além disso, quando introduzimos novos produtos ou canais de venda, avaliamos os riscos operacionais, inclusive os riscos para a reputação, considerando todos os grupos de interesse.

## Riscos ESG

As atividades do Grupo Zurich estão expostas a diversos riscos não financeiros, por isso dispomos de mecanismos de identificação e avaliação segundo um marco de sustentabilidade para prevenir e mitigar os impactos ambientais, sociais e sobre a governança (ESG, na sigla em inglês). Além disso, contamos com procedimentos para verificar e controlar a eficácia das medidas implementadas. Trabalhamos em colaboração com nossos clientes e outros parceiros para garantir as melhores práticas de negócio, que sejam responsáveis e sustentáveis, além de proteger a reputação da companhia, promovendo ao mesmo tempo as melhores práticas de gestão de riscos ambientais, sociais e para a boa governança.

Com base nessa abordagem, as preocupações relativas a esses riscos são transmitidas para um grupo de tomadores de decisões sobre responsabilidade social (*CR Decision Group*), que os avalia e estabelece diretrizes para a sua mitigação. Para cada área de atuação, estabelecemos não apenas as melhores práticas, mas também procedimentos para verificar e controlar a eficácia das medidas implementadas.

Por meio da metodologia de geração de perfis de risco, priorizamos cinco riscos-chave para a sustentabilidade que devem ser monitorados em todas as transações comerciais. Esses riscos estão relacionados com violações dos direitos humanos, tráfico de armas, construção de barragens, negócios no setor petrolífero, de mineração e gás. Para cada uma dessas áreas de atuação, o Grupo estabeleceu seu posicionamento e implementou as melhores práticas para mitigar riscos<sup>1</sup>.

**Em todos os países, vários aspectos da sustentabilidade são contemplados como parte das avaliações de risco de novos produtos e da adaptação dos já existentes ao Procedimento de Aprovação de Produtos (DAP), para identificar se há situações que possam aumentar ou reduzir riscos ambientais ou sociais, assim como seus impactos positivos.**

(1) Para obter mais informações sobre a gestão de riscos no Grupo Zurich consulte o Relatório *Mitigating Environmental, Social and Governance (ESG) Risks in Underwriting and Investment Management*, disponível em <https://www.zurich.com/en/sustainability/customers/investing-responsibly/esg-integration>.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Gestão de Riscos

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Também realizamos uma avaliação dos riscos de sustentabilidade tanto em nível regional quanto em cada um dos países nos quais operamos, revisando e definindo os planos de ação para o futuro.

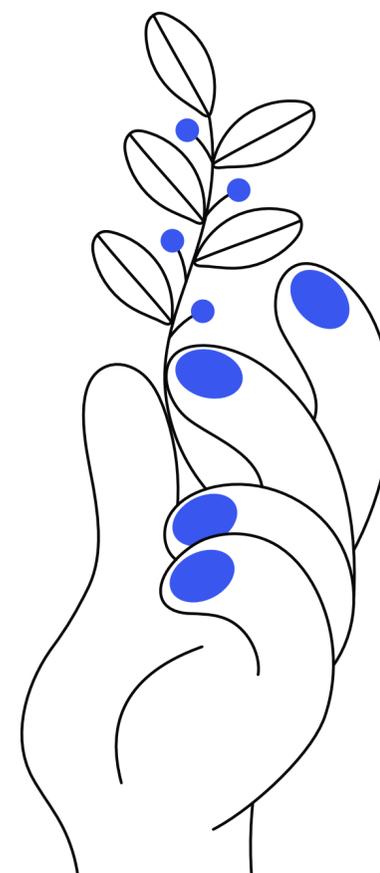
Além disso, com relação à prevenção de eventuais crises, contamos com um **Plano de Continuidade dos Negócios (Business Continuity Plan – BCP)**, desenvolvido para garantir a continuidade das atividades críticas da entidade em situações de risco com baixa probabilidade de ocorrência, mas de impacto consideravelmente alto, protegendo a integridade dos colaboradores e ativos da companhia. O modelo considera como tipos de crises: desastres naturais (inundações, terremotos, incêndios, etc.), doenças infecciosas (pandemias, pragas, etc.), distúrbios sociais (atos criminosos, ameaças de bomba, etc.), questões de pessoal (roubo interno, violência no local de trabalho, etc.) e ambiente operacional/interrupções de serviços (falhas e/ou quedas de sistemas, etc.).

No **Brasil**, em 2023, continuamos a aplicar as diretrizes da Circular nº 666/2022 da SUSEP e iniciamos o mapeamento dos riscos para a sustentabilidade da companhia, considerando os riscos ambientais, sociais e climáticos associados às atividades internas (políticas, governança, relações com funcionários e fornecedores), assim como o desenvolvimento e a comercialização de produtos de seguros e as atividades de investimento. A avaliação dos riscos para a sustentabilidade deverá ser concluída no primeiro trimestre de 2024.

Além disso, para os fornecedores, contamos com a Cláusula de Obrigações Socioambientais, que exige o cumprimento dos Princípios Constitucionais, Direitos e Garantias Fundamentais

e Direitos Sociais previstos na Constituição Federal. Como complemento, há o trabalho de Garantia de Qualidade dos *Business Process Outsourcing* (BPO) Críticos, que também avalia processos judiciais devido a acidentes de trabalho, notificações públicas negativas e reivindicações derivadas dos contratos de trabalho.

No **Chile**, em 2023, a Gerência de Riscos participou da avaliação do produto Seguro Complementar de Saúde Individual lançado no fim de 2023, por se tratar de um produto com um componente de inclusão social, que permite que clientes econômico e socialmente menos favorecidos possam proteger a si mesmos e suas famílias. Foi mantido o foco na sustentabilidade nas diferentes avaliações de riscos realizadas com relação a produtos, processos, fornecedores e projetos, diante do desafio de continuarmos a entregar uma visão 360° nas inúmeras dimensões avaliadas.



## Promoção da cultura de risco

Na Zurich Santander, continuamos a implementar e promover uma cultura de gestão de riscos em todos os países onde operamos. Para isso, contamos com um programa de “Cultura de Riscos”, que inclui cursos obrigatórios administrados pelo Grupo Zurich, para que as equipes treinem como adotar uma visão abrangente para os riscos existentes no seu dia a dia de trabalho.

Além disso, contamos com parceiros estratégicos denominados **Risk Partners, ou Embaixadores de Riscos**, em cada país, que exercem um papel vital para mantermos uma cultura ativa e permanente de gestão de riscos em nossa companhia. São colaboradores de cada área da 1ª Linha de Defesa com um perfil sênior, cujo objetivo como *Risk Partner* é identificar e discutir possíveis riscos com a equipe de Gestão de Riscos, para podermos listá-los e priorizá-los e para que o Comitê de Riscos local possa criar planos de ação. Nesse Comitê, além disso, são apresentados os resultados das ações de monitoramento e suas avaliações. Trimestralmente, há apresentações dos principais riscos, Indicadores-Chave de Risco (*Key Risk Indicators – KRI*) em comparação ao apetite aos riscos definidos aos membros de *Audit & Risk* de cada país e também consolidados em nível da *joint venture*. Em caso de qualquer exposição fora dos limites, são discutidos e definidos planos de ação para minimizar a exposição.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Gestão de Riscos

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Também implementamos o programa de reconhecimento interno “*RecogniZSe*”, no qual há uma categoria específica denominada “Prêmio Cultura de Risco”, com o objetivo de proporcionar maior visibilidade aos colaboradores que procuram mitigar riscos e promover uma gestão mais sustentável da companhia.

Considerando que os riscos cibernéticos têm adquirido enorme relevância devido ao aumento das ameaças e ataques em nível global, continuamos a fortalecer os exercícios de *Crisis Management*, que envolvem a simulação de determinados eventos sob a coordenação de especialistas, dos quais participam tomadores de decisões, o Comitê Executivo e a área de *Business Resilience*.

No **Brasil**, para promover uma cultura de gestão de risco, realizamos iniciativas como a “Semana do Risco e *Compliance*”, com conferências de profissionais do mercado sobre temas associados aos riscos corporativos, tais como *Outsourcing*, Governança Corporativa e Inteligência Artificial, entre outros. Além disso, com o objetivo de reforçar a cultura de gestão de riscos, contamos desde 2022 com os “Agentes de Perdas”, que atuam como pontos focais de todas as áreas da companhia, com o objetivo de impulsionar a avaliação de eventos operacionais e promover melhorias nos nossos processos.

No **Chile**, para promover a cultura de gestão de riscos, contamos com o Programa de Embaixadores, a Semana de Riscos e *Compliance* e diversas capacitações em nível corporativo com o objetivo de conscientizar e oferecer ferramentas que incentivem e reforcem os conhecimentos de nossos colaboradores e a identificação de riscos para responder aos desafios atuais. Também é realizado um exercício anual dedicado à segurança cibernética, além de outros exercícios de recuperação estabelecidos no Plano de Continuidade dos Negócios (BCP). Desse modo, são determinadas as lições aprendidas e, se necessário, ações de melhoria são estabelecidas.

No **México**, para consolidar essa cultura, a área de Administração Integral de Riscos (AIR) oferece todos os anos capacitações para todo o pessoal envolvido na tomada ou geração de riscos para a companhia. Em 2023, foi realizado um exercício de gestão de crises, que resultou na descoberta de várias frentes de oportunidades nas quais poderemos trabalhar em 2024. A equipe administrativa se reuniu com os responsáveis por pelo tema, e situações de ataque cibernético foram simuladas para medir o nosso nível de resposta como companhia nesse contexto.



**ZURICH** **Santander**  
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Ética e anticorrupção

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

# Ética e anticorrupção

Na Zurich Santander, assumimos o compromisso de garantir uma gestão transparente segundo os mais elevados padrões éticos, legais e profissionais.

O **Código de Conduta** do Grupo Zurich constitui o fundamento ético da organização em nível global e se aplica a todas as suas empresas e filiais no mundo todo. Esse documento contém os valores, as normas fundamentais e as regras básicas de conduta que governam o comportamento de cada membro da companhia e suas partes interessadas. Além disso, ele detalha as consequências do não cumprimento de alguma de suas normas. Tal Código é comunicado para todo o pessoal e é disponibilizado para todos os grupos de interesse.

## Luta contra a corrupção e o suborno

Promovemos negócios justos e responsáveis respeitando a Política do Grupo Zurich de Luta Contra o Suborno e a Corrupção e toda e qualquer conduta comercial que possa criar a aparência de alguma influência indevida.

A **Política Antissuborno e Anticorrupção** foi atualizada em 2023 e está disponível para todos os colaboradores. Ela constitui um marco global no qual são tratados aspectos como a *due diligence* no seu escopo mais abrangente e outros aspectos relacionados com o suborno, tais como presentes, entretenimento e outras vantagens, considerando que são particularidades suscetíveis a risco. Isso permite estabelecer sistemas de controle e mecanismos de mitigação.

Esse marco global serve de base para que cada país estabeleça a sua própria política considerando os padrões locais e as regulamentações comerciais e legais vigentes. Por outro lado, os profissionais de *Compliance* de cada unidade são responsáveis por estabelecer procedimentos que garantam o cumprimento das regulamentações locais e por realizar avaliações anuais dos riscos associados ao não cumprimento e à corrupção. Também são desenvolvidas capacitações para todos os colaboradores, tanto os recém-contratados quanto aqueles que já fazem parte da organização e especialmente para os que estão mais expostos a esses riscos.

Ampliamos o nosso compromisso de operar de forma transparente no relacionamento com nossos fornecedores e as comunidades locais, por isso as áreas de *Compliance* são responsáveis por verificar os antecedentes de nossos parceiros no início de qualquer relação comercial. Todos os fornecedores são informados, ao assinar um contrato, sobre as políticas do Grupo Zurich, adotadas pela Zurich Santander. E assim todos se tornam cientes do nosso objetivo, dos nossos valores e dos padrões mínimos de conduta que esperamos de nós mesmos e dos nossos parceiros estratégicos para que nossas políticas sejam cumpridas.

Além disso, implementamos procedimentos específicos para a gestão de doações e patrocínios, para regulamentar os pagamentos feitos para organizações sem fins lucrativos e verificar seus antecedentes. Tais procedimentos também governam o patrocínio e financiamento de atividades culturais.



Os colaboradores da Zurich Santander devem identificar **situações que possam causar potenciais conflitos de interesse**, presumidos ou reais, e estar conscientes dos riscos que isso pode representar para a organização quando tais situações não são adequadamente geridas.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Ética e anticorrupção

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

## Prevenção contra a lavagem de dinheiro

O Grupo Zurich conta com uma política concreta para garantir a não participação em transações ilegais ou que comprometam os valores da organização e adota uma abordagem de tolerância zero diante de qualquer violação de tal compromisso. Por isso, temos implementado medidas preventivas, válidas para todas as entidades que fazem parte do Grupo, para que seus produtos e serviços não sejam utilizados para a lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo. Além disso, a política estabelece um sistema global para prevenir e detectar situações de lavagem de dinheiro e/ou financiamento do terrorismo e assim proteger o Grupo contra potenciais danos à sua reputação derivados de tais condutas.

Essa política global é traduzida para a língua local e adaptada ao contexto de todos os países onde a organização está presente, gerando assim padrões locais específicos. Portanto, cada país conta com um manual específico para a prevenção da lavagem de dinheiro, levando em conta as mais rigorosas regulamentações locais sobre a questão.

Na **Argentina**, para garantir a prevenção da lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, a Unidade de Informações Financeiras (UIF) publicou no mês de julho a Resolução nº 126/2023, que entrou em vigor no dia 1 de setembro de 2023, por meio da qual foi definido um plano de adequação de todos os processos envolvidos, que foi aprovado pelo Comitê Executivo. Sessões de capacitação têm sido realizadas com todo o pessoal devido às mudanças introduzidas pela nova regulamentação.

## Capacitação

Para garantir o cumprimento das políticas e estimular comportamentos éticos, incorporamos ao plano de formação previsto e requerido pelo Grupo Zurich capacitações sobre o Código de Conduta, ética, luta contra o suborno e a corrupção e prevenção da lavagem de dinheiro.

Em 2023, **100% dos colaboradores de cada país, incluindo os membros do Comitê Executivo Regional e dos Comitês Executivos locais, foram capacitados.** As áreas com maior exposição a riscos e os membros da Diretoria contaram com capacitações de reforço sobre temas como prevenção da lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, cumprimento das obrigações fiscais e crimes financeiros.



## CULTURA DE *SPEAK UP*

Na Zurich Santander, fomentamos uma cultura de *Speak Up* ("Levante Sua Voz") e contamos com procedimentos claros, transparentes e eficazes para responder a questões relativas à integridade, de modo a:

- ▶ **1.** Garantir que a companhia cumpra a lei e todos os requisitos regulatórios aplicáveis.
- ▶ **2.** Apoiar o compromisso da Zurich Santander de fazer a coisa certa e atuar de forma íntegra.
- ▶ **3.** Proteger a Zurich Santander contra pessoas que fazem mau uso dos nossos ativos, marca e recursos.
- ▶ **4.** Proteger a reputação da companhia no mercado.

Há vários canais disponíveis para que os colaboradores relatem supostas irregularidades ou condutas supostamente ilegais, fraudulentas, inadequadas ou pouco éticas. Em todo caso, todos podem recorrer ao seu *Line Manager* ou qualquer pessoa das áreas de *Compliance*, Assuntos Jurídicos ou Recursos Humanos.

Emitimos todos os anos lembretes específicos sobre a existência dessa política e sobre como denunciar condutas inapropriadas ou preocupações com violações do Código de Conduta.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança Ética e anticorrupção

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Os nossos colaboradores também contam com a **Zurich Ethics Line**, sempre disponível, por meio dos sites [www.ethicspoint.eu](http://www.ethicspoint.eu) ou [ZurichEthicsLine.alertline.eu](http://ZurichEthicsLine.alertline.eu), ou por telefone. A *Zurich Ethics Line* é uma das formas que os funcionários dispõem para denunciar as condutas que, de boa-fé, acreditam estarem violando leis, normas, políticas internas ou o Código de Conduta da Zurich.

Com essa linha administrada por um terceiro externo, relatos e denúncias são recebidos todos os dias do ano, 24 horas. As denúncias recebidas são analisadas, avaliadas e atribuídas às correspondentes áreas de investigação.

Todas as denúncias são tratadas de forma confidencial e encaminhadas para os comitês correspondentes para avaliação e solução, considerando a natureza do ato e o tipo e a gravidade das alegações ou suspeitas levantadas. Em todo e qualquer caso, asseguramos que não haja nenhum tipo de represália contra os denunciadores. Nesse sentido, todas essas ações são amparadas pela **Política do Grupo para a Comunicação de Condutas Inapropriadas ou Preocupações**.

Na **Argentina**, acrescentamos outros canais específicos para que as comunidades locais e nossos fornecedores possam relatar denúncias do não cumprimento da Política de Proteção de Dados e Prevenção da Lavagem de Dinheiro. Esses canais foram formados por meio de um Anexo ao Código de Conduta para fornecedores. Além disso, contamos em nosso site com um serviço de atendimento ao segurado oferecido pelos responsáveis pelo contato com clientes e registrados com a Superintendência de Seguros da Nação (SSN) para atender às reclamações da comunidade de segurados.

No **Brasil**, 12 funcionários atuaram como Agentes de *Compliance*, como forma de manter a agenda presente no dia a dia da companhia. Eles participaram de uma série de atividades ao longo do ano, além de receberem formação específica, com o objetivo de prepará-los para serem multiplicadores nessa área, tanto para promover práticas de *compliance* com outros

funcionários da companhia, quanto para garantir a efetiva mitigação dos riscos associados às nossas atividades.

No **Chile**, também contamos em nosso site com um telefone para o reporte de preocupações e o recebimento de reclamações. Além disso, todos os grupos de interesse têm acesso aos canais de denúncia exigidos pelas regulamentações, além da possibilidade de registrar possíveis preocupações, comentários ou denúncias pelo site, de acordo com a Lei nº 20.393 (Manual de Prevenção de Delitos).

No **México**, além dos canais já mencionados, dispomos de um canal de Defesa do Consumidor para que os nossos clientes possam denunciar qualquer irregularidade por e-mail.

No **Uruguai**, tanto o Código de Ética quanto o Código de Boas Práticas e o Código de Conduta são publicados no site institucional e estão, portanto, disponíveis para o público em geral. Todos os grupos de interesse têm acesso aos canais de denúncia estabelecidos nesses documentos, além da possibilidade de deixar uma mensagem por meio do site.

## Mecanismos para garantir o cumprimento de normas e regulamentações

Para garantir o cumprimento de normas e regulamentações, dispomos de políticas, procedimentos, manuais e controles que contribuem para mitigar os riscos derivados de eventuais situações de não cumprimento. De acordo com o marco legal e as normas de cada país, acrescentamos itens e adaptamos tais procedimentos a cada contexto.

Ao mesmo tempo, a norma *Dealing in Securities*, em linha com as diretrizes do Grupo Zurich, determina o compromisso assumido com a integridade e transparência dos mercados financeiros, realçando a importância de tomar as providências necessárias

para garantir, na medida do possível, que colaboradores e diretores, incluindo colaboradores com acesso a informações privilegiadas (*insiders*) e suas pessoas relacionadas, assim como todas as demais pessoas sujeitas a essa política, não utilizem informações privilegiadas de forma indevida e não se envolvam com a manipulação de mercados. Na norma Conflitos de Interesse, em linha com as diretrizes do Grupo Zurich, nos comprometemos a eliminar conflitos de interesse em todas as nossas atividades e transações.

Na **Espanha**, graças à ação da equipe de Assuntos Jurídicos e em colaboração com as áreas de *Compliance* em nível regional, somos responsáveis por velar para que a *Zurich Santander Insurance América* e todas as suas filiais cumpram todas as normas e regulamentações em vigor. Para fazer isso, há processos e controles que garantem o cumprimento das políticas do Grupo Zurich. Desse modo, garantimos um monitoramento correto das novas normas que possam afetar nossos negócios e todas as entidades da Zurich Santander. Os controles implementados são certificados todos os anos por cada responsável pela área de Assuntos Jurídicos na Espanha e nos demais países, para atestar tal cumprimento.

Na **Argentina**, dispomos na Intranet de dois modos de acesso, um com o *Framework* de Processos e o outro com o *Set Normativo*. Assim, garantimos que todos os colaboradores possam consultar todo o conjunto de políticas, normas e procedimentos que regulamentam nossos negócios. De acordo com o estabelecido nas políticas, a área de Assuntos Jurídicos sempre deve manter o Comitê Executivo informado e, conforme o caso, a Diretoria e as áreas afetadas por toda e qualquer nova norma emitida. O Diário Oficial é analisado diariamente, e as novidades normativas são enviadas para o Comitê Executivo por e-mail.

Contamos com uma norma local de Defesa da Concorrência e Práticas Antitruste, por meio da qual assumimos o compromisso com a concorrência livre, aberta e leal e com o cumprimento das leis e regulamentações em vigor sobre defesa da concorrência.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança  
Ética e anticorrupção

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

No **Brasil**, contamos com representantes em todos os fóruns da Comissão Nacional de Seguros (CNSG) para discutir todas as propostas de novas regulamentações. Também é realizada uma reunião mensal com todos os representantes para lhes informar sobre os temas discutidos e as novas propostas. Após a publicação de alguma nova norma, o departamento Jurídico informa todos os envolvidos e o departamento de *Compliance* monitora todas as ações adotadas.

No **Chile**, contamos com um repositório de políticas que garante seu cumprimento de acordo com as normas locais vigentes. As áreas Jurídica e de *Compliance* estabelecem diretrizes, processos e controles para garantir o cumprimento do calendário legislativo e o acompanhamento de todos os ofícios e as comunicações da entidade reguladora. Além disso, a área Jurídica participa dos diferentes comitês regulatórios para tomar conhecimento das regulamentações que possam afetar a companhia e promover uma base legal que possibilite um desenvolvimento correto da governança corporativa. Em 2023, questões relativas à sustentabilidade e Governança Corporativa foram incorporadas ao Relatório Anual Integrado em cumprimento antecipado à Norma de Caráter Geral nº 461 estabelecida pela entidade reguladora.

No **México**, desenvolvemos Programas de Autocorreção ou Planos de Regularização, que devem ser aprovados pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração. Trata-se de mecanismos previstos nas regulamentações que permitem mitigar o não cumprimento ou uma irregularidade detectada pela seguradora ou pela entidade reguladora, para nos antecipar ao, ou mitigar o, impacto de sanções. Além disso, a área de Assuntos Jurídicos monitora as edições do Diário Oficial da Federação e da Suprema Corte de Justiça, além de participar dos comitês regulatórios da Associação Mexicana de Instituições de Seguros (AMIS), o que nos permite conhecer as mudanças regulatórias antes da sua publicação.

No **Uruguai**, terceirizamos a consultoria jurídica, cobrindo desde a definição dos riscos estratégicos e regulatórios até a aprovação de novos produtos da companhia. Além disso, contamos com serviços de consultoria de um escritório de advocacia externo que nos alerta trimestralmente por e-mail sobre qualquer novidade ou modificação das normas e regulamentações que possa afetar nossos negócios.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

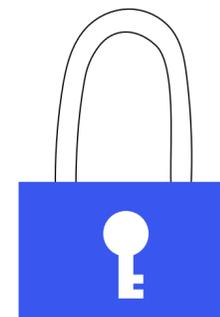
04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
Proteção de dados e segurança cibernética

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

# Proteção de dados e segurança cibernética



É nossa responsabilidade cumprir as leis e regulamentações sobre proteção de dados pessoais. Por isso, assumimos o compromisso de proteger e respeitar o direito à privacidade em todas as nossas operações. Em linha com a cultura corporativa de integridade e com o objetivo de manter a confiança de nossos clientes e outros *stakeholders*, adotamos os mais altos padrões de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade (DPP) para detectar, evitar e reportar todo e qualquer abuso derivado do uso de nossos produtos e serviços. Isso inclui proteger a reputação da marca por meio da promoção de uma sólida cultura de conscientização dos riscos e a tomada de riscos de forma disciplinada e bem informada. Esse compromisso faz parte do Código de Conduta e da **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais** do Grupo Zurich e é aprovado pela alta administração.

Como parte desse compromisso, todos os anos oferecemos capacitações obrigatórias para todos os colaboradores sobre *Data Protection and Privacy*. Como complemento a essa iniciativa e com o objetivo de conscientizá-los da importância do processamento correto de informações, realizamos exercícios de *phishing* em todos os países, com posterior *feedback* dos resultados obtidos.

Na **Argentina**, atualizamos periodicamente a Política de Governança e Gestão da Informação, um documento fundamental para o controle e a gestão de dados e dos riscos associados a estes. Ela contém as regras obrigatórias para administrar e proteger os ativos da Zurich Santander. A última atualização incorporou novos controles com o objetivo de fortalecer a política já existente.

Como acompanhamento a essas atualizações, realizamos uma campanha interna de conscientização sobre segurança cibernética e desenvolvemos capacitações para reforçar os conhecimentos de nossos colaboradores e gerar novos hábitos que colaborem para uma maior segurança da informação. Além disso, realizamos exercícios anuais de *phishing* com bons resultados e temos trabalhado para melhorar o *Report Rate*, um indicador que representa o percentual de usuários que reportam eventos maliciosos, isto é, que recebem um e-mail fraudulento, não caem na armadilha e além disso reportam para a equipe de *phishing* ter recebido uma mensagem maliciosa.

Contamos com um procedimento formal para lidar com as inúmeras solicitações apresentadas pelos titulares de dados, tanto aquelas enviadas para o endereço [datospersonales@zurich-santander.com.ar](mailto:datospersonales@zurich-santander.com.ar), quanto as solicitações que possam ser feitas por meio de diferentes meios: por escrito, por telefone ou pelo nosso Serviço de Atendimento ao Segurado, pela área de *Customer Service* e/ou pela área de Assuntos Jurídicos.

No **Brasil**, a nossa governança da privacidade e proteção de dados nos ajuda a reduzir os impactos associados ao vazamento de dados de clientes, além de garantir o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regulamenta todo o mercado brasileiro. Contamos com políticas e procedimentos associados à proteção de dados que determinam um plano com papéis e responsabilidades definidos. Cada membro da Diretoria foi sensibilizado e colaborou para o desenvolvimento das ações,

entre as quais podemos citar as equipes de comunicação e resposta a incidentes, as atividades de simulação de incidentes cibernéticos, as capacitações oferecidas para todo o pessoal e as campanhas de sensibilização. Assumimos o compromisso de aumentar o nível de maturidade da organização com foco nos nossos clientes.

No **Chile**, trabalhamos para prevenir e detectar precocemente qualquer possível caso de fraude que possa afetar os nossos negócios, principalmente a gestão da resposta a incidentes e a resiliência cibernética. Além disso, continuamos a fortalecer o ambiente de controles de segurança cibernética com um plano já implementado.

Aderimos ao projeto da Lei de Proteção de Dados Pessoais, com ênfase especial na privacidade dos clientes, para continuar a aumentar o nível de conscientização das nossas partes interessadas sobre o uso adequado dos dados. Esse trabalho é feito por meio de capacitações e comunicados sobre os princípios da proteção da privacidade, os direitos de nossos clientes e a responsabilidade de cada colaborador pela proteção de dados e da privacidade.

Além disso, é realizada uma avaliação dos riscos de segurança da informação e da gestão de dados dos contratos celebrados com terceiros. Também incluímos cláusulas e anexos específicos relativos à proteção de dados.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança  
**Proteção de dados e  
segurança cibernética**

06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

Assim como fazemos no Brasil, no **México** também é a Diretoria que aprova a Política Local de Proteção de Dados Pessoais e Retenção de Registros, na qual são estabelecidos os compromissos aplicáveis aos colaboradores e às diferentes áreas. Ela é comunicada e divulgada para toda a organização por meio do Zurich Santander Comunica. Com relação aos contratos com terceiros, enfatizamos a cláusula sobre Proteção de Dados Pessoais, à qual todos devem aderir.

Como medidas preventivas oferecemos um curso de proteção de dados pessoais para todos os colaboradores com o objetivo de conscientizá-los da importância do processamento, confidencialidade e destruição de informações após o período de retenção. Além disso, implantamos procedimentos para que seus computadores sejam bloqueados quando os funcionários se ausentem de seus lugares de trabalho, a fim de evitar vazamentos de dados. Também implementamos o *Clean Desk*, uma iniciativa com o objetivo de evitar deixar documentos com

informações pessoais à mão e/ou a vista de pessoas de fora. Complementamos essas ações com cursos presenciais e online para toda a Organização.

No **Uruguai**, continuamos a trabalhar para garantir a segurança de nossos clientes e a proteção de seus dados e informações pessoais. Revisamos e atualizamos a Política de Proteção de Dados e Retenção de Registros, implementando um *framework* de controles associados à tecnologia e segurança. Além disso, realizamos uma avaliação dos riscos de segurança cibernética com os fornecedores identificados como críticos.

Em 2023, foi realizada uma iniciativa de conscientização com os colaboradores, incluindo as principais considerações para garantir que os dados pessoais de pessoas físicas sejam devidamente protegidos e tratados ao serem coletados e processados por uma organização. Além disso, 100% do pessoal recebeu a capacitação anual obrigatória.





# Proteção dos direitos humanos

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança  
**Proteção dos direitos humanos**

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Entre os principais riscos para a sustentabilidade priorizados pelo Grupo Zurich, e que devem ser monitorados em todas as suas transações comerciais, está o respeito pelos direitos humanos, especialmente para evitar relações comerciais que envolvam trabalho infantil, trabalho forçado, más condições de saúde e segurança ou remuneração injusta.

Além disso, o Grupo Zurich considera na sua **Política de Subscrição** os riscos associados à fabricação, venda, distribuição ou armazenamento de armas tais como bombas de fragmentação ou minas antipessoais, para evitar transações relacionadas com armas proibidas; a construção de barragens, para evitar riscos sociais, políticos ou ambientais inaceitáveis associados a projetos específicos no setor; operações de exploração de petróleo e gás e operações de mineração, para evitar riscos que gerem danos a áreas protegidas ou habitats naturais críticos; além de corrupção e abusos contra os direitos humanos.

Na mesma linha, o nosso **Código de Conduta** incorpora aspectos associados à proteção dos direitos humanos, reconhece o direito dos trabalhadores à liberdade de associação e negociação coletiva e incorpora o compromisso de eliminar a discriminação no trabalho por meio da promoção de um ambiente de trabalho respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação e/ou assédio. Além disso, descreve a política de tolerância zero com relação a qualquer forma de trabalho forçado, obrigatório ou infantil.

No caso dos fornecedores, realizamos uma *Due Dilligence* de *Compliance* sem nenhuma exceção. Aplicamos o princípio da precaução como medida conservadora.

Em todos os países nos quais operamos, colocamos à disposição o Canal de Denúncias do Grupo Zurich (*Zurich Ethics Line*), acessível pela Intranet ou por telefone, além de contarmos com políticas locais específicas para o Reporte de Preocupações e Condutas Inapropriadas/Inadequadas. Todos os países também têm Políticas de Não Represália, para proteger os denunciantes.

## RESPEITO PELOS DIREITOS HUMANOS

O Código de Conduta do Grupo Zurich se baseia nos seguintes padrões internacionais de melhores práticas para administrar possíveis efeitos adversos sobre os direitos humanos:

01. | Princípios Orientadores sobre Direitos Humanos e Comerciais.

02. | Implementação do marco de trabalho das Nações Unidas "Proteger, Respeitar e Remediar".

03. | Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais.

04. | Pacto Global das Nações Unidas.



06

# Diálogo com grupos de interesse

 ZURICH  Santander

INSURANCE AMERICA





01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse Colaboradores

07 Planeta

# Colaboradores



Os nossos colaboradores são o nosso bem mais importante e os primeiros embaixadores da nossa Empresa. Seguindo as diretrizes comuns do Grupo Zurich, realizamos na América Latina uma gestão descentralizada do nosso capital humano, considerando sempre as particularidades e diferenças entre as normas de cada país. Apostamos na estabilidade e no desenvolvimento de todos os nossos colaboradores; por isso, oferecemos tipos diferentes capacitação, apoiamos seus planos de carreira e promovemos mobilidade interna para impulsionar o seu crescimento. Além disso, continuamos a investir em programas de inclusão no mercado de trabalho para jovens talentos e no seu desenvolvimento contínuo no futuro.



## COLABORADORES POR GÊNERO E PAÍS | 2023

	Mulheres	Homens	Total
	<b>568</b>	<b>510</b>	<b>1,078</b>
Argentina	65	60	125
Brasil	194	146	340
Chile	95	101	196
Espanha	13	21	34
México	182	164	346
Uruguai	19	18	37



Contamos com 1.078 colaboradores<sup>1</sup> distribuídos em 6 países.

### RECONHECIMENTOS DE 2023

#### Brasil

- ▶ Certificação *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nível Asses.
- ▶ Certificado *Great Place to Work* como a 5ª melhor empresa para se trabalhar para as mulheres.

#### Chile:

- ▶ 17º lugar como empresa no mercado geral e 1º no mercado de seguros na categoria Jovens Profissionais: *Employers for Youth* (EFY).

#### México

- ▶ 21º lugar do selo *Top Companies* – Selo que avalia a cultura e o clima organizacional e nos certificou como uma das melhores empresas para se trabalhar.
- ▶ 30º lugar no *ranking* das melhores empresas na categoria Jovens Profissionais: *Employers for Youth*.
- ▶ 28º lugar no *ranking* “Super Empresas para as Mulheres” do selo *Top Companies*.

(1) Em 31 de dezembro de 2023.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta

# Desenvolvimento profissional

## Desempenho e desenvolvimento

Promovemos o desenvolvimento de nossos colaboradores apostando na melhoria contínua e no crescimento de cada um. Para isso, elaboramos planos de desenvolvimento individuais bem definidos, que começam com o estabelecimento e a definição das metas. Nesse contexto, cada colaborador elabora o seu **Plano de Desenvolvimento Individual (IDP, sigla em inglês para Individual Development Plan)**, que permite identificar e monitorar as ações de desenvolvimento profissional. Esse IDP é acessado no portal MyPDC (*Performance and Development Cycle*), usado para gerir todo o ciclo de vida profissional de cada colaborador, que permite identificar os pontos fortes e as necessidades de desenvolvimento no período, avaliar o desempenho individual e estimular a comunicação sobre a evolução de tal desempenho entre responsáveis e colaboradores em diferentes momentos ao longo do ano.

Estimulamos também o *feedback* constante entre todos os membros da Empresa. Nesse sentido, oferecemos ferramentas que permitem que os nossos líderes mantenham diálogos que agreguem valor para a reflexão e definição de ações de desenvolvimento para cada colaborador. Esses diálogos nos orientam a mapear nossos talentos e priorizar iniciativas de desenvolvimento de acordo com o momento e o foco na carreira das nossas equipes.

Em nível regional, todos os cargos de liderança possuem um objetivo denominado Posições Preenchidas Internamente, de modo a promover o desenvolvimento e a mobilidade interna por meio da liderança para preencher vagas de supervisão ou liderança com talentos internos e promover o seu crescimento. Além disso, todos os colaboradores têm objetivos anuais de desempenho associados às prioridades de sustentabilidade da Empresa.

Na **Argentina**, por exemplo, lançamos o programa Diálogos de Valor, com a participação de 60% da Empresa em todos os níveis, para promover e fortalecer o diálogo entre pares, equipes e superiores. Já no **México** elaboramos o programa Diálogos Poderosos, disponível na nossa academia *ZS University* para os demais países. Por meio desse programa, procuramos desenvolver competências que fortaleçam a capacidade conversacional dos colaboradores, para que forneçam *feedbacks* e reconheçam as equipes e, assim, melhorar o desempenho e promover o desenvolvimento das pessoas.

Nesse sentido, incentivamos a mobilidade interna como forma de apoiar o crescimento profissional dos nossos colaboradores: quando há uma vaga aberta, consideramos as oportunidades internas antes de começar a procurar profissionais externos. No **Chile**, implementamos, inclusive, um modelo de desenvolvimento de talentos focado em compartilhar com os colaboradores as possibilidades em suas carreiras e de sucessão interna na Empresa, apoiando-os no desenvolvimento de suas habilidades e conhecimentos.



Em 2023, na **Argentina**, ampliamos o nosso indicador de oportunidades de desenvolvimento interno em **30%** se comparado ao ano anterior, e no **Chile** alcançamos a marca de 57%.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

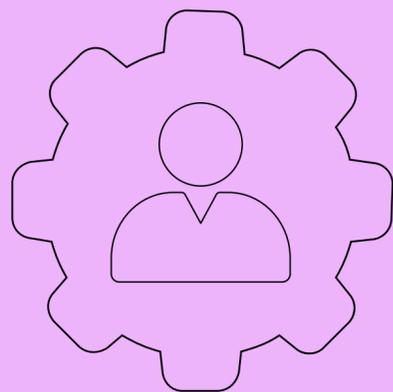
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta



### HUB DE TALENT ACQUISITION

Com o objetivo de fazer com que cada colaborador assuma o controle de sua carreira e, assim, facilitar os movimentos internos, lançamos em 2023 um hub de *Talent Acquisition*. Por meio desse programa, oferecemos um serviço interno de recrutamento e seleção em todas as unidades de Zurich Santander, independentemente da localização geográfica da divisão recrutadora ou do cargo disponível. Com essa iniciativa, conseguimos implementar algumas diretrizes que ampliam as perspectivas e o suporte oferecido aos colaboradores para seu crescimento, tais como:

- ▶ Publicação de 100% das nossas vagas abertas na Intranet, com acesso para todos os nossos funcionários, para que conheçam as oportunidades disponíveis nas nossas unidades.
- ▶ Priorização de candidatos internos nos primeiros dias após a abertura de novas vagas.
- ▶ *Feedback* para todos os candidatos internos, tanto para os que não foram selecionados, com foco nos resultados de *assessments* e nas possibilidades de desenvolvimento para uma próxima oportunidade, quanto para os que foram efetivamente selecionados, com foco no seu desenvolvimento no novo cargo.

### COLABORADORES AVALIADOS EM TERMOS DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL 2023

	Argentina	Brasil	Chile	Espanha	México <sup>1</sup>	Uruguai
Homens	97%	100%	100%	100%	95%	100%
Mulheres	97%	100%	92%	100%	92%	81%
<i>Top Management</i>	100%	100%	100%	100%	92%	100%
<i>Upper Management</i>	0%	100%	100%	100%	0%	N/A
<i>Middle Management</i>	94%	100%	100%	100%	96%	N/A
<i>Jr Management</i>	98%	100%	93%	100%	92%	100%
<i>Operational</i>	94%	100%	100%	100%	95%	66%

(1) No México, o cálculo inclui os funcionários com contrato por tempo indeterminado, pois são os colaboradores submetidos a avaliações de desempenho.

### Mentoring e coaching

Na maioria dos países, focamos nossas ações de *mentoring* e *coaching* nas equipes de direção, gerência e cargos executivos, associados ao desenvolvimento de alguma habilidade particular ou questão pontual.

Na **Argentina**, elaboramos um Plano de Desenvolvimento 2023–2024 em que os líderes participaram de sessões individuais para desenvolverem um novo olhar com relação aos desafios que o Plano Estratégico<sup>2</sup> representa para eles, de modo a inspirá-los, motivá-los e colocá-los na posição de protagonistas. Já no **Brasil**, implementamos 24 iniciativas de orientação e *coaching*, e mantivemos o programa de tutoria, que inclui mentores residentes em outros países para promover intercâmbio e *networking*. E, no **Chile**, desenvolvemos programas de *coaching* compatíveis com o plano de desenvolvimento e as ações definidas pelo Comitê Trimestral de Gestão de Talentos; em 2023, três colaboradores de nível médio participaram de um programa de formação local, com sessões individuais para incrementar as suas habilidades de liderança e ampliar as suas áreas de oportunidade.

Em todos os casos, a equipe regional da **Espanha** apoia tais programas participando como mentores, além de conectar *mentees* e mentores com outras unidades de negócios da Empresa para enriquecer a sua experiência.



(2) Para obter mais informações sobre esse plano, consulte a seção Objetivos e Estratégias do capítulo Sobre o Zurich Santander.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta



## Formação

Oferecemos diferentes capacitações para os nossos colaboradores para que adquiram conhecimentos, desenvolvam o seu aprendizado e atualizem as suas habilidades. Com base no IDP elaborado para cada funcionário, promovemos os cursos de formação que acreditamos serem necessários para ampliar os seus conhecimentos e cumprir ao mesmo tempo a estratégia da nossa Empresa e os objetivos de cada divisão.

Em 2023, com o lançamento da *ZS University* – para substituir o *ZS College* –, garantimos o acesso dos nossos colaboradores aos diferentes conteúdos gerados por todos os países onde operamos, ampliando a oferta de conteúdos e difundindo elementos culturais e de colaboração entre nossas unidades de negócios. Além disso, os nossos colaboradores têm acesso à plataforma *My Development* do Grupo Zurich, que permite acessar a ferramenta *LinkedIn Learning*.

Além disso, oferecemos aos nossos colaboradores a possibilidade de participar de estudos relacionados com áreas de interesse para as atividades que desenvolvemos na organização. Por isso, oferecemos bolsas de estudo para cursos de pós-graduação, especialização ou MBA. Também oferecemos a possibilidade de estudar línguas, com programas na **Argentina** e no **Uruguai**, bolsas no **Brasil** ou por meio de parcerias com escolas qualificadas, como na **Espanha**.

Com o lançamento da *ZS University*, na **Argentina** e no **Uruguai**, trabalhamos em prol do autodesenvolvimento, convidando os colaboradores a enriquecer seus conhecimentos com o conteúdo disponível, oferecendo sugestões segundo suas áreas de interesse ou necessidades específicas. Já na **Argentina**, continuamos a trabalhar com formadores internos – que compartilham seus conhecimentos técnicos e empresariais – e mantemos os programas de estágio com a Universidade de Buenos Aires, permitindo investir no desenvolvimento de futuros talentos.

Em 2023 lançamos o *Zurich Santander Executive Leadership Program*, que alcança mais de 160 líderes dos três níveis mais elevados da Empresa em todas as nossas unidades de negócios e no escritório regional. O programa foi projetado em parceria com a *HeadSpring*, uma *joint venture* entre o *Financial Times* e a escola de administração *IE Business School*, especializada na formação de executivos. Esse programa de liderança regional iniciou suas primeiras fases com sessões presenciais e virtuais para os dois níveis mais elevados de cada unidade de negócios e se estenderá até 2024.

No **Brasil**, a oferta de formação cobre temas relacionados com negócios, rendimento, liderança, comportamento, inovação e novas tendências, entre outros, e a divulgamos constantemente nos nossos canais de comunicação. Além das plataformas de educação corporativa mencionadas, todos têm à sua disposição as seguintes ferramentas: *Hacker Rangers* (lançada em 2023 e com foco na segurança cibernética), *Techknowledge* (de tecnologia e inovação, do Grupo Santander) e *LinkedIn Learning* em colaboração com a *Microsoft Enterprise Skills Initiative*, assim como também as Bolsas de Estudo Santander.

Em 2023, também colocamos em prática o programa de tutoria técnica/reversa e de gestão da carreira profissional, destinado a apoiar o alcance dos objetivos profissionais no médio e longo prazo. Esse programa permite que um colaborador mais jovem e com menos tempo na Empresa compartilhe feedbacks com um colaborador mais velho ou mais sênior, favorecendo a transferência de conhecimentos e o desenvolvimento pessoal.



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse Colaboradores

07 Planeta

Além disso, mantivemos o programa *Young Leaders*, para desenvolver e formar novos líderes, e, na mesma linha, implementamos a formação Jovens Talentos, exclusiva para bolsistas e aprendizes que desejam desenvolver as suas competências e fazer a sua carreira profissional crescer. Também implementamos o programa *Lunch and Learn*: almoços descontraídos entre colaboradores e bolsistas para que troquem conteúdos e construam relacionamentos.

No **Chile**, elaboramos um plano de capacitação adaptado a cada área e papel, para garantir um padrão de conhecimentos e as competências técnicas básicas para cada colaborador. Além disso, em 2023, desenvolvemos um marco de trabalho de liderança para impulsionar essa habilidade nos diferentes níveis da nossa empresa, promovendo competências-chave para a gestão do pessoal por meio de metodologias ágeis. Por outro lado, com o *My Learning eBook*, oferecemos cursos para todos os colaboradores baseados em cinco pilares: competências transversais, ferramentas tecnológicas, nossos negócios, *wellneZS* e liderança.



80% dos *line managers* do **Chile** receberam capacitação no âmbito de liderança para **desenvolver as suas habilidades e competências-chave por meio de metodologias ágeis.**

Na **Espanha**, patrocinamos cursos de acordo com o IDP de cada colaborador, alinhado com a sua função ou com o desenvolvimento das habilidades necessárias para impulsionar o seu futuro profissional. Também oferecemos acesso a aulas de idiomas (inglês, espanhol e português) e a cursos e programas oferecidos pelo Grupo Zurich.

No **México**, implementamos, em 2023, capacitações por competência para todos os níveis da Empresa, o que nos permitiu elaborar um plano de desenvolvimento e um plano de carreira mais específicos. Isso possibilita que o funcionário se prepare durante o exercício da sua função e conheça novas habilidades, além de promover maior mobilidade dentro da Empresa. Treinamos 263 pessoas ao longo do ano. Além disso, a norma do país exige que seja feito um registro dos cursos de formação com a entidade legal competente e que um certificado chamado DC3 seja emitido para cada funcionário a fim de certificar a formação realizada. Em 2023, emitimos 639 DC3.

Quanto ao **Uruguai**, as capacitações fornecidas em 2023 foram dedicadas a formação técnica (como OAuth, Microserviços, SCRUM e SQL), línguas, bem-estar, oficinas de atendimento ao cliente e comunicação.

### HORAS DE FORMAÇÃO POR PAÍS 2023

	ARGENTINA	5.970
	BRASIL	12.021
	CHILE	5.984
	ESPAÑA	1.155
	MÉXICO	5.396
	URUGUAI	1.281



**31.807**  
TOTAL DE HORAS

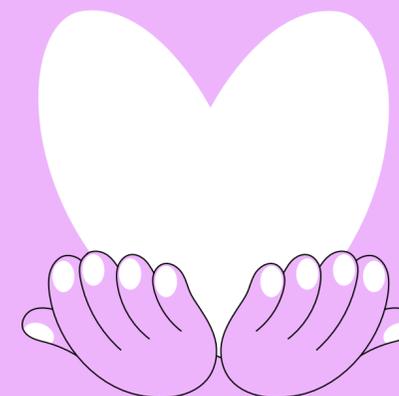


### QUANTIDADE MÉDIA DE HORAS DE FORMAÇÃO POR FUNCIONÁRIO DISCRIMINADA POR CATEGORIA PROFISSIONAL 2023

	Argentina	Brasil	Chile	Espanha	México	Uruguai
<i>Top Management</i>	22	34	17	32	4	31
<i>Upper Management</i>	N/A	33	183	19	0	0
<i>Middle Management</i>	71	71	32	33	27	N/A
<i>Jr Management</i>	44	27	29	59	17	48
<i>Operational</i>	57	36	29	10	12	14



# Diversidade e inclusão



Procuramos fazer com que o nosso ambiente de trabalho seja cada dia mais inclusivo; para tanto, promovemos igualdade de oportunidades em todas as áreas e âmbitos da Empresa. Além disso, uma equipe humana e diversificada nos ajuda a entender as diferentes necessidades dos nossos clientes, garantindo soluções que atendam às suas necessidades atuais e futuras.

Estamos alinhados com o Código de Conduta do Grupo Zurich, de alcance global, que estabelece a não tolerância com nenhum tipo de discriminação ou assédio no local de trabalho, inclusive de idade, deficiência, etnia, origem nacional, gênero, raça, cor, religião, estado civil, orientação sexual ou qualquer outro aspecto. Esses princípios se estendem a todas as áreas da Empresa, incluindo contratação, formação, avaliação, promoção e remuneração.

No **Brasil**, estamos entre as cinco melhores empresas para se trabalhar para as mulheres, segundo a iniciativa *GPTW Women*.

Na **Argentina**, mulheres ocupam 52% dos cargos de liderança, e no **Chile** elas são 40%.

Continuamos a promover a inclusão de jovens no mercado de trabalho por meio do programa Primeiro Emprego, em parceria com a Fundação Forge. O programa tem como objetivo oferecer aos jovens uma primeira experiência de trabalho formal e de aprendizado na indústria de serviços bancários e de seguros, além de acompanhá-los na sua posterior inserção no mercado de trabalho. Em 2023, contamos com 26 jovens contratados pela Empresa.<sup>3</sup> Além disso, no **México**, dois jovens que ingressaram no programa em 2022 foram finalmente contratados, isto é, passaram a fazer parte do quadro de pessoal da Empresa.

Na **Argentina**, lançamos *ImpulzSate*, o programa de *trainees* que oferece uma oportunidade a quatro jovens de ter a sua primeira experiência de trabalho com excelentes condições de contratação. O programa está focado em perfis apaixonados pela inovação, para serem integrados às áreas de Tecnologia, Gestão de Dados e Ciências Atuariais.

No **Brasil**, continuamos a trabalhar no âmbito da certificação EDGE, com objetivos claros para reduzir qualquer desigualdade entre homens e mulheres, o que inclui igualdade salarial no mesmo posto de trabalho, flexibilização do trabalho ou melhorias na contratação e promoção da perspectiva do gênero. Além disso, contamos com uma Política de Mérito e Promoção que estabelece as diretrizes, as responsabilidades e os procedimentos associados à promoção e ao mérito à disposição dos nossos colaboradores, garantindo igualdade de oportunidades, sem nenhum tipo de discriminação. Ademais, em 2023, realizamos a nossa primeira mesa redonda sobre diversidade, da qual participaram 70 funcionários para discutir os preconceitos inconscientes.

(3) Com exceção da Espanha, onde o programa da Fundação Forge não está presente.

Em 2023, criamos o Comitê Regional de Diversidade, Igualdade, Inclusão e Pertencimento (DEIB, sigla em inglês para *Diversity, Equity, Inclusion and Belonging*), composto de membros do Comitê Executivo da região e de cada país que compõe a Zurich Santander. Seu objetivo é fortalecer as práticas, políticas, processos e iniciativas locais com a finalidade de desenvolver e melhorar o nosso compromisso com a diversidade e a inclusão, assim como delinear possíveis iniciativas regionais para impulsionar essas questões, cada vez mais relevantes para a gestão da Empresa e principalmente para o bem-estar do nosso pessoal.

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta



No **Chile**, contamos com um Regulamento Interno de Ordem, Higiene e Segurança, por meio do qual desencorajamos qualquer prática de discriminação e promovemos o direito à igualdade de oportunidades e de remuneração para toda a equipe. Além disso, capacitamos a nossa equipe das áreas de Pessoal e de Comunicação e Sustentabilidade com relação a questões de igualdade, diversidade e inclusão por meio de Fundação Ronda.

Também certificamos, por meio do Sistema Nacional de Certificação de Competências de Trabalho Chile Valora, um colaborador da equipe de Recursos Humanos como Gestor de Igualdade e Inclusão, encarregado de implementar estratégias de inclusão no trabalho, diagnósticos e ações de capacitação nessa área.

Além disso, pelo terceiro ano consecutivo, desenvolvemos o programa Líderes que Inspiram, dedicado a promover a liderança feminina, com a participação de 15 funcionárias da Empresa. Nessa ocasião, as contratadas no ano anterior foram expositoras e lideraram as sessões, orientadas pela área de Pessoal. Também lançamos o primeiro programa de Embaixadores da Igualdade, pelo qual envolvemos os nossos colaboradores do sexo masculino com ações de diálogo dinâmico para o crescimento pessoal, reforço de valores e colaboração, dedicadas principalmente a temas relativos à igualdade de gênero e inclusão, para continuar a impulsionar esses eixos na nossa Empresa.

Na **Espanha**, cerca de 37% do Comitê Executivo Regional é composto de mulheres, e, nos processos de seleção, sempre procuramos ter candidatos de ambos os gêneros, além de monitorar a distribuição de gênero entre os funcionários e cargos de liderança por meio de dashboards, para termos uma melhor visibilidade dos progressos alcançados.

No **México**, fomos reconhecidos pela organização *Top Companies* e pela Revista *Expansión* no ranking de Super Empresas para Mulheres 2023, no qual ocupamos a 28ª posição, com base nas nossas boas práticas para mulheres que ocupam cargos gerenciais e de direção, assim como o fomento e retenção de talentos femininos.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

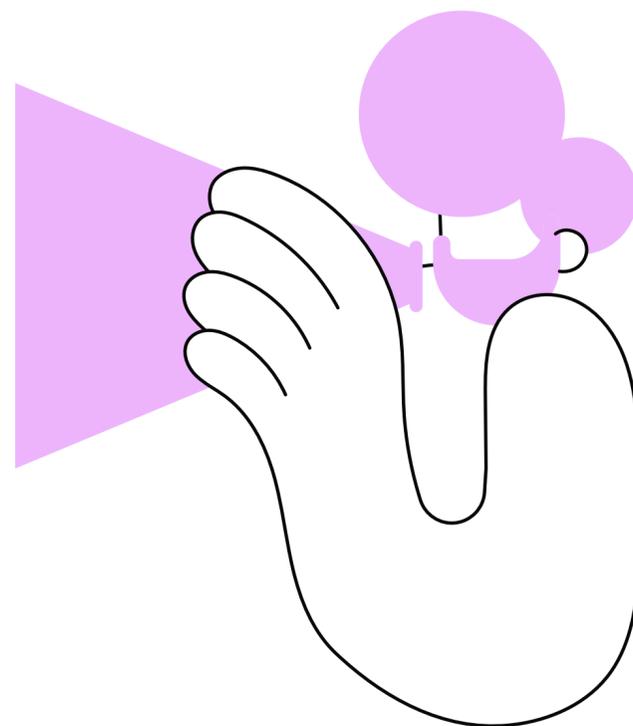
07  
Planeta

# Comunicação e identidade corporativa

Lançamos, em 2023, a nossa nova identidade corporativa. Com isso, conseguimos alinhar as nossas ferramentas e os modelos de comunicação interna e externa para avançar na consolidação da cultura da Zurich Santander, trazendo maior clareza para os nossos funcionários e *stakeholders* sobre quem somos. Fortalecemos, assim, a nossa marca como empregadora e o orgulho de pertencer à Empresa, transmitindo tudo o que contribuímos para a sociedade e para os nossos funcionários.

Foi um trabalho de quase um ano, no qual colaboramos com representantes de todos os nossos países para integrar todas as visões, ideias e realidades, a fim de construir a nossa nova identidade. Isso nos levou a fazer uma revisão integral por dentro, com base no nosso DNA: redefinimos a nossa missão, visão, o propósito e os valores que definem a Zurich Santander. A partir daí, com esse aspecto interno bem definido, temos trabalhado para projetá-lo em nossas atividades externas.

Como parte da nossa nova estratégia de comunicação, lançamos novos canais, como a página de Internet e a Intranet, e relançamos canais com novos *designs* e estratégias de uso, tais como *LinkedIn* e a caixa de correio corporativa. Além disso, continuamos a utilizar os nossos fóruns e ferramentas de atualização e conexão com as equipes.



“

*Com a nova identidade da Zurich Santander, nossos valores, missão, visão e propósito estão mais claros e afins com o que somos. Precisávamos de uma identidade mais transparente, consensual e tangível, porque a nossa identidade é o que nos une, o que faz com que sejamos uma única equipe.*”

*Nas palavras do nosso CEO, Claudio Chiesa.*

(4) Encontros virtuais trimestrais em que compartilhamos as novidades da empresa e dos negócios e geramos um espaço de aproximação e reconhecimento com os nossos colaboradores.

(5) Rede corporativa do canal interno do Grupo Zurich que oferece um espaço comum para os colaboradores de diferentes países, para compartilhar notícias e informações.

(6) Linha direta independente administrada externamente, disponível todos os dias do ano, a qualquer hora. Mais informações estão disponíveis no capítulo Governança deste relatório.

(7) Plataforma social de comunicação interna exclusiva para os funcionários do Brasil.

## PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM NOSSOS COLABORADORES



E-mail



Página de Internet



Intranet



LinkedIn



Town Hall <sup>(4)</sup>



Workplace <sup>(5)</sup>



Zurich Ethics Line <sup>(6)</sup>



Microsoft Teams



WhatsApp



Portal ZS <sup>(7)</sup>



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta

## Ambiente de Trabalho

Na nossa busca constante por criar um ambiente de trabalho onde nossos colaboradores se sintam confortáveis e sejam ouvidos, e em linha com o Grupo Zurich, em 2023, incorporamos a pesquisa *Zurich Experience Survey* (ZES) como ferramenta para gestão do ambiente de trabalho, para substituir a *Employment Net Promoter Score* (ENPS). Essa nova metodologia permite, por meio de uma escala sentimental, medir diferentes eixos que podem melhorar o ambiente de trabalho na nossa organização: Índice de comprometimento; Diversidade, inclusão e bem-estar; Nossa estratégia e valores; Eficácia do *manager*; Liderança; Sustentabilidade das pessoas; e Ambiente de trabalho.

A ZES tem como objetivo conhecer a experiência dos colaboradores e gerar ações alinhadas com as suas opiniões. Além disso, desejamos facilitar a ação dos *managers* com relação aos tópicos destacados, pois por meio dos resultados eles são orientados sobre quais são os principais elementos que estimulam os colaboradores, além de sugerir iniciativas que possam ajudar a gerar impacto positivo sobre o nível de dedicação da equipe.

Além da pesquisa sobre o ambiente de trabalho, alguns países também realizam pesquisas sobre os ambientes de trabalho locais, a fim de continuar a avaliar como avançamos na construção do melhor lugar para trabalhar.



Na primeira edição da ZES, obtivemos 93% de participação voluntária e um índice de comprometimento de 91%.

Como na **Argentina**, onde implementamos *focus groups* específicos para diferentes áreas, para fortalecer seus relacionamentos e seu trabalho em equipe, e realizamos cafés da manhã com o CEO, para conhecer suas necessidades e melhorar o ambiente de trabalho. Além disso, em 2023, implementamos a figura do *business partner* para oferecer um serviço mais personalizado aos nossos funcionários.

No **Brasil**, realizamos também pesquisas externas, como a *Great Place To Work* (GTPW), para avaliar o ambiente de trabalho.

Na **Espanha**, nos esforçamos para garantir uma melhor gestão do ciclo de gestão de talentos, continuar a gerar espaços de celebração e avançar no nosso apoio ao desenvolvimento e crescimento dos nossos colaboradores, por meio de diferentes iniciativas de Recursos Humanos e do esforço de nossos líderes para compreender as necessidades de suas equipes.

Além disso, realizamos no **México** a pesquisa *Top Companies* 2023, além da própria ZES. Também contamos na nossa Intranet com a seção "*Dinos en qué podemos ayudarte*" ("Diga-nos como podemos te ajudar") e outros canais abertos em que o colaborador pode indicar suas expectativas e/ou necessidades.



- 01 Sobre este relatório
- 02 Mensagem do CEO
- 03 Sobre Zurich Santander
- 04 Compromisso com a sustentabilidade
- 05 Governança
- 06 Diálogo com grupos de interesse Colaboradores
- 07 Planeta

## Reconhecimentos

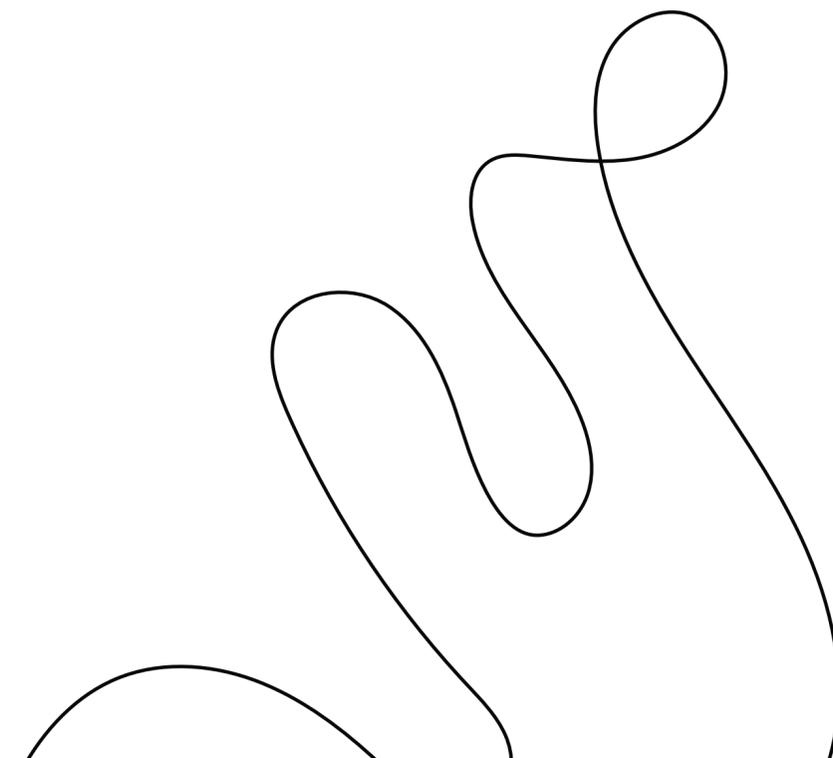
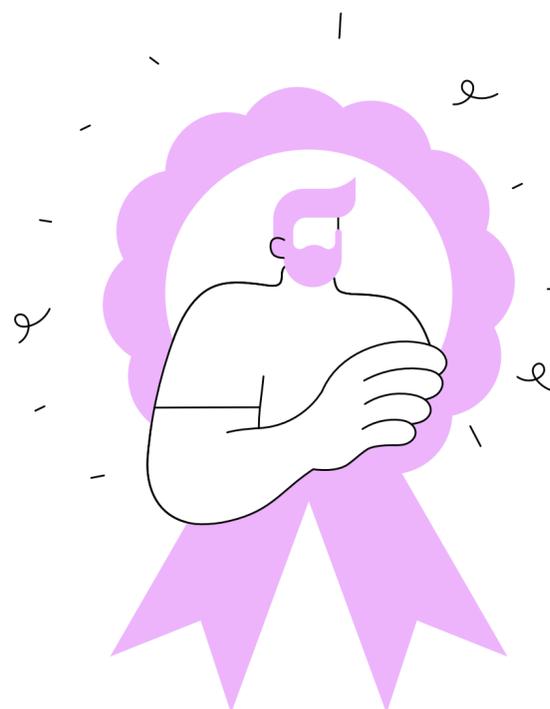
Contamos com o programa regional de reconhecimento RecogniZSe, que cada país adapta aos seus próprios processos e à sua frequência local, mas que em todos se baseia no reconhecimento por meio de uma votação em toda a Empresa dos colaboradores de maior destaque no semestre, de acordo com seis categorias. Além disso, possui a categoria Gold Award, concedido anualmente e definido pelo Comitê de Administração.



### RECOGNIZE - CATEGORIAS

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

Além desse programa regional, em cada país realizamos reconhecimentos específicos para determinadas situações, para que possamos contar com uma cultura de gratidão e reforçar o senso de pertencimento. No caso do **Brasil**, mantivemos a prática do Tô na Executiva, em que toda semana os líderes convidam cinco colaboradores para compartilhar suas ideias e experiências com o Comitê Executivo, gerando um reconhecimento pessoal, além de reforçar a integração e o relacionamento entre executivos e colaboradores. Além disso, nos *Town Halls*, são homenageados os colaboradores que estão há cinco e dez anos na Empresa, assim como no **Chile**, onde concedemos o Prêmio de Senioridade, um reconhecimento por sua permanência na nossa Empresa por meio de um bônus em função dos anos de senioridade. Em 2023, premiamos 21 colaboradores. No **México**, com o projeto Transformação Ágil, no qual revisamos os programas e indicadores da área Operacional, reconhecemos os colaboradores mais participativos. Este ano reconhecemos 22 colaboradores.





# Bem-estar e segurança

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta

## Organização do trabalho

Queremos garantir uma vida saudável e promover o bem-estar dos nossos colaboradores, pois são fator essencial para alcançar o desenvolvimento sustentável que esperamos obter como Empresa.

Continuamos com o modelo de trabalho híbrido nas nossas unidades de negócios, que combina trabalho presencial e remoto, promovendo o bem-estar de todos os nossos colaboradores. Trabalhamos em iniciativas para aumentar a produtividade desse modelo, oferecendo a eles as condições e ferramentas necessárias para o teletrabalho (como ajuda de custo para Internet na **Argentina, Brasil e Espanha**, ou capacitações sobre gestão do tempo no **México**), buscando aproveitar o trabalho presencial para promover a conexão e a integração das nossas equipes de trabalho e estimulando a conciliação entre vida profissional, familiar e pessoal.

Em 2023, lançamos o programa NomadeZS em todos os países, que permite a todos os colaboradores dedicar até 25 dias úteis por ano para trabalhar de outra cidade além daquela registrada no

**Lançamos o programa NomadeZS para continuar a promover flexibilidade para garantir um maior equilíbrio entre vida pessoal e profissional para os nossos talentos.**

seu contrato de trabalho, possibilitando assim que planejem mais facilmente seus períodos de férias, além de atender a outras necessidades pessoais. E mantivemos nossa Política de Benefícios Flexíveis, que permite aos colaboradores destiná-los segundo os seus desejos pessoais.

Além disso, contamos com licenças-paternidade e maternidade estendidas em **todos os países**, ampliando os prazos estabelecidos por lei, para promover a corresponsabilidade de pais e mães. Na **Argentina**, as licenças cobrem os casos de adoção e “barriga de aluguel”. No **Brasil**, contamos com práticas tais como licença para acompanhar consultas pré-natais como cuidador secundário, licença para acompanhar visitas ao pediatra e reembolso parcial das taxas de creches, que incluem casais heterossexuais e do mesmo sexo. No **Chile**, as licenças também incluem o cocuidador, oferecendo-lhe seis semanas de licença paga.

Na **Argentina, Chile, México e Uruguai** continuamos a implementar o *early friday*.

Na **Argentina**, além disso, mantivemos a nossa política *FlexStyleZS*, cujo objetivo é promover um maior equilíbrio entre vida profissional e pessoal, destacando práticas tais como horários flexíveis, licenças em dias especiais como o aniversário dos filhos dos funcionários, entre outros. Também contamos com benefícios tradicionais como 21 dias de estudo por ano e acesso gratuito a academias de ginástica.

Também elaboramos um programa de bem-estar geral, que inclui pausas ativas nos dias nos quais comparecem no escritório,

complementada por bate-papos sobre saúde física e emocional, com temas selecionados pela nossa equipe por meio das pesquisas que realizamos com frequência.

No **Brasil**, oferecemos horários flexíveis de entrada e saída, dias livres para aniversários, entre outros. Além disso, implementamos um programa de qualidade de vida para conscientizar, sensibilizar e aplicar ações práticas que melhorem a qualidade de vida e a saúde dos nossos colaboradores, tais como, campanha de vacinação, parcerias com academias de ginástica, espaço para massagens e sala para lactantes, programa para terapia online, entre outros.

No **Chile**, contamos com uma jornada de trabalho menor que a estabelecida por lei (40 horas em vez das 45 regulamentares) e licenças familiares especiais (devido a nascimento ou falecimento, entre outros). E este ano estamos incorporando descontos para a contratação de nossos seguros vinculados a hospitalização, proteção pessoal, proteção residencial, seguros para emergências de saúde e seguro oncológico, entre outros.

No **México**, promovemos uma vida saudável e equilibrada com iniciativas baseadas em três pilares: saúde física, saúde emocional e saúde financeira. Contamos também com convênios com academias de ginástica, oferecemos acesso a uma plataforma de *wellness* corporativo, oferecemos oficinas sobre saúde, bate-papos com especialistas sobre emoções, e recomendamos hábitos financeiros e consultoria para os nossos colaboradores para que alcancem os seus objetivos financeiros. Além disso, em 2023, implementamos a plataforma *BeFlex*, onde oferecemos Seguro de Gastos Médicos Mais Elevados e Seguro de Vida com maior flexibilidade para que os



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta

colaboradores possam selecionar melhor a sua contribuição ou reduzir os benefícios. Para 2023, temos 310 titulares de seguro e cerca de 65% de inscrições na plataforma.

No **Uruguai**, além de conceder as licenças legais para casamento, nascimento de filhos e férias, acrescentamos benefícios como a licença-paternidade, adicionando 17 dias adicionais ao número de dias previstos por lei para os pais, e 30 dias para as mães, além de subsídios para famílias com filhos em idade escolar, dia livre nos aniversários, acesso gratuito a academias de ginástica, entre outros.

De forma conjunta, na **Argentina** e no **Uruguai**, são promovidos diversos bate-papos periódicos on-line para tratar de temas de saúde mental e física que afetam o bem-estar pessoal e profissional dos colaboradores, gerar um espaço para enfatizar a relevância desses temas e oferecer ferramentas práticas para as equipes.

#### QUANTIDADE DE LICENÇAS PARENTAIS CONCEDIDAS EM 2023

	Homens	Mulheres
Argentina	1	4
Brasil	7	9
Chile	22	28
Espanha	2	0
México	7	7
Uruguai	1	0

### Nossa gestão de segurança e saúde

Consideramos fundamental garantir condições de saúde e segurança ótimas no local de trabalho para todos os nossos colaboradores. Por isso, articulamos ações e medidas dedicadas a melhorar e prevenir riscos do trabalho na nossa Empresa, além de cumprir todas as normas locais relativas à segurança, à saúde e aos riscos do trabalho.

Na **Argentina**, formamos, em 2023, o Comitê de Segurança e Saúde para definir e monitorar todas as políticas do Grupo relativas à segurança física da equipe. Além disso, contamos com pessoal externo de higiene e segurança que nos provê consultoria e as capacitações necessárias para garantir a proteção e o cuidado dos nossos funcionários.

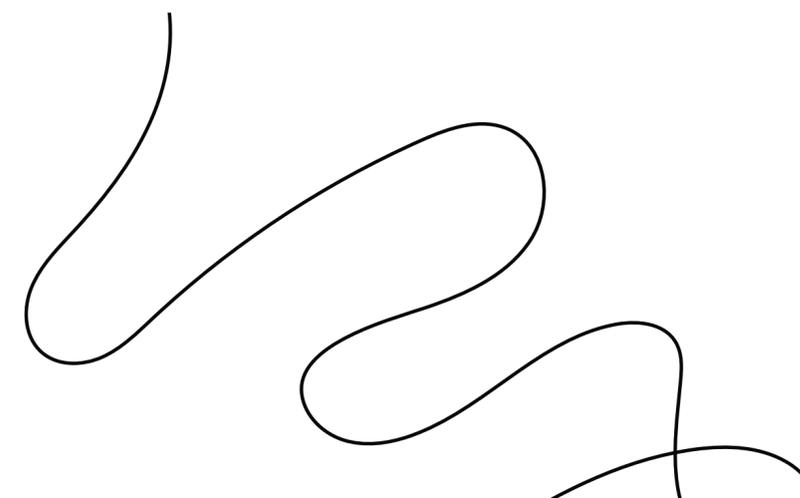
No **Brasil**, contamos com um Comitê Interno de Prevenção de Acidentes, que realiza reuniões mensais em que nossas práticas relativas à saúde e segurança são revisadas e que organiza a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat). Além disso, contamos com um técnico de segurança do trabalho responsável pelo cumprimento das normas para espaço físico e ergonomia. Mantivemos o “calendário de cores”, no qual atribuímos todo mês uma cor a uma causa associada à saúde, promovendo a prevenção e a conscientização dos nossos funcionários sobre temas como câncer, saúde mental, ergonomia, etc. Também oferecemos acesso a uma plataforma digital dedicada à saúde mental, com sessões gratuitas de terapia, meditação guiada, áudios interativos e círculos de debate. Na mesma linha, sensibilizamos os nossos funcionários sobre saúde emocional por meio do Programa de Apoio Pessoal Especializado (Pape).

No **Chile**, o Comitê Paritário de Higiene e Saúde (CPHS) cuida para que as condições de infraestrutura e local de trabalho cumpram os padrões de segurança. Em 2023, recebemos a certificação do sistema de Gestão de Qualidade PEC, padrão de nossa entidade reguladora, a *Mutual de Seguridad*. Esse sistema verifica o cumprimento legal e controla os nossos indicadores em termos de segurança e saúde no trabalho, favorecendo a disponibilização de ambientes livres de riscos para os nossos colaboradores.

Na **Espanha**, oferecemos a possibilidade de que a cada dois anos os colaboradores possam fazer um *check up* completo em uma unidade especializada da Sanitas. Além disso, oferecemos cuidados de saúde como vacinas para gripe e seguimos os calendários de simulações do Banco Santander por estarmos localizados na Cidade Financeira.

No **México**, também oferecemos um *check up* para os nossos colaboradores no contexto da nossa Semana da Saúde. Além disso, contamos com um Programa de Saúde e Segurança, serviço médico especializado e assistência para apoio psicológico, nutricional e médico. Também realizamos campanha de vacinação contra gripe, bate-papos on-line, campanhas de saúde e comunicados sobre higiene e/ou saúde para promover o cuidado pessoal. Ademais, contamos com o Comitê de Segurança e Higiene certificado segundo a Norma Oficial Mexicana N° 035, que avalia a saúde mental e emocional dos colaboradores e as suas condições de trabalho, e implementamos a certificação de Segurança Civil.

No **Uruguai**, continuamos a aplicar a Política Local de Segurança e Saúde, que nos permite contar com um programa de segurança que oferece um contexto seguro e protegido para a nossa equipe, clientes, visitantes e terceiros. Também continuamos a contar com um seguro de acidentes com o *Banco Seguros del Estado*, cumprindo assim o estabelecido pela Lei nº 16.074. Além disso, contribuimos para o bem-estar dos nossos colaboradores convidando-os uma vez por mês a participar de um espaço de saúde virtual, no qual um especialista trata de temas como alimentação saudável, ergonomia, cuidados pessoais, proteção contra raios solares, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, entre outros.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

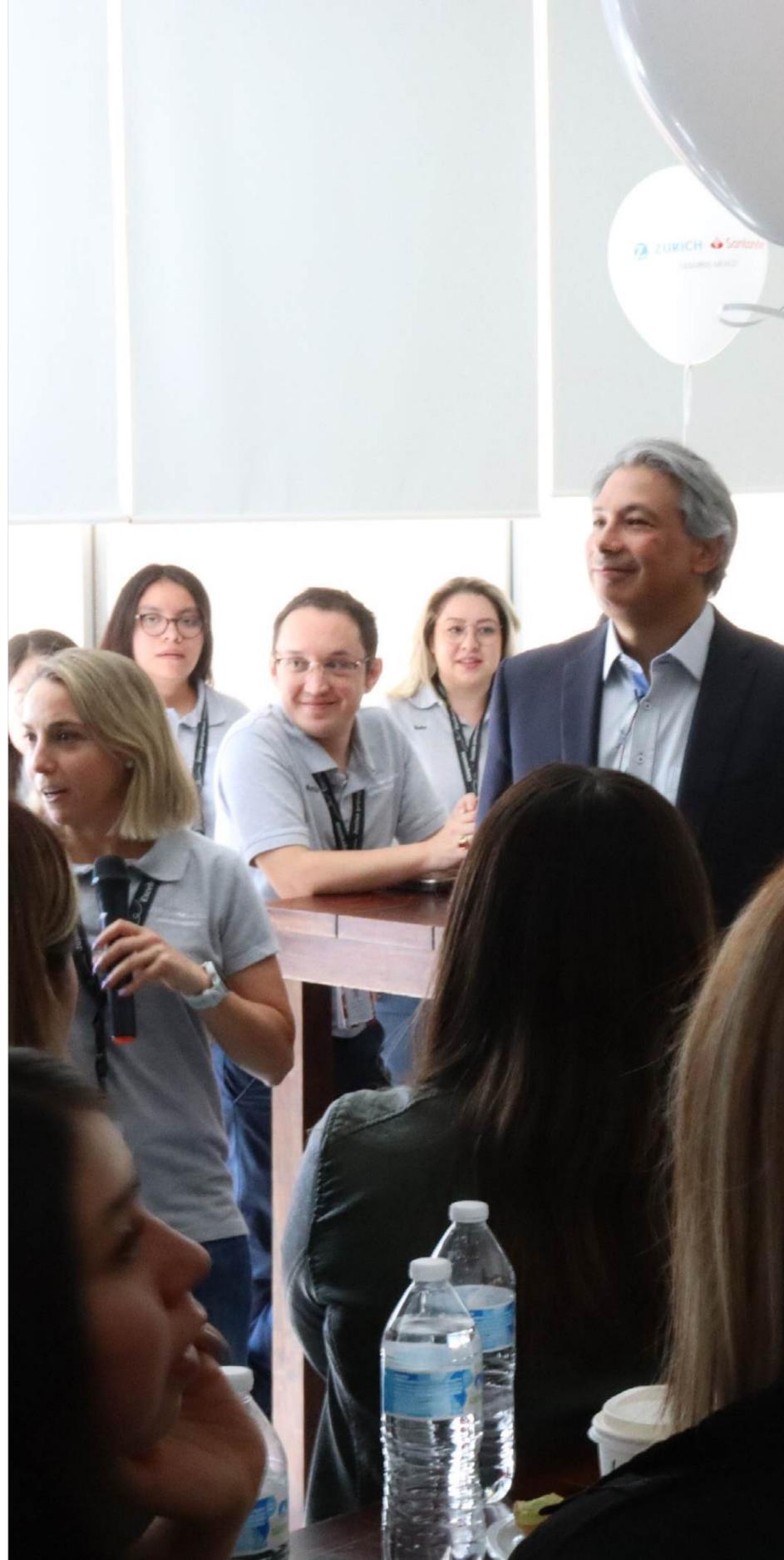
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta



# Relações sociais e de trabalho

Na **Argentina**, incluímos o nosso pessoal no Acordo Coletivo de Seguros, que cobre todos, exceto bolsistas, gerentes, diretores e gerente-geral. Para representar a equipe, contamos com dois delegados que atuam como intermediários na negociação coletiva. Quanto aos colaboradores que não estão cobertos pelos acordos de negociação coletiva, determinamos melhorias em suas condições de trabalho tomando como base o acordo coletivo e realizando análises, elaborando relatórios e verificando as tendências de mercado, que nos ajudam a ser uma empresa competitiva.

No **Brasil**, administramos as relações de trabalho e a aplicação do acordo de negociação coletiva para toda a empresa com o sindicato de trabalhadores, por meio do Banco Santander e do serviço de Acordos Legais.

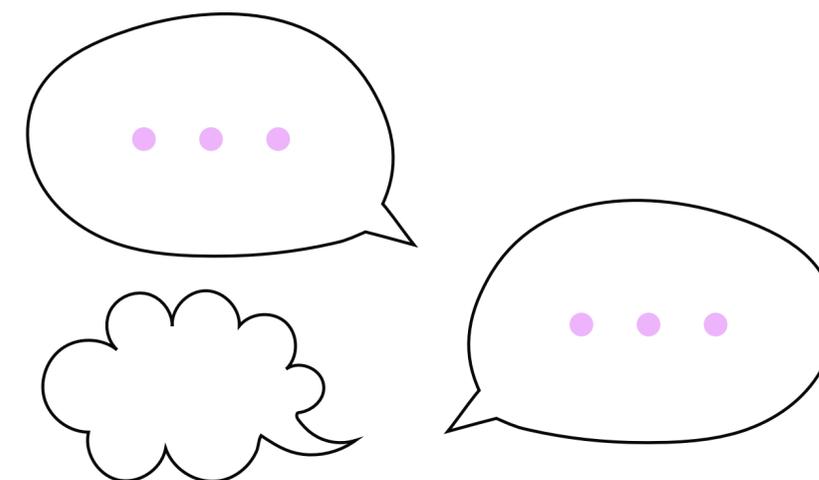
No **Chile**, todos os nossos colaboradores estão vinculados ao acordo coletivo, sendo a Direção do Trabalho encarregada de regular os processos de negociação coletiva.

Além disso, as atividades profissionais dos nossos funcionários do escritório da **Espanha** são governadas pelo Convênio de Escritórios e Gabinetes de Trabalho de Madrid, e 100% dos colaboradores estão cobertos pelo acordo.

No **México**, estimulamos o diálogo com os nossos colaboradores, e a partir de 2023 foi ratificado um contrato

coletivo de trabalho no qual os trabalhadores sindicalizados votam de forma pessoal, direta e secreta para determinar o conteúdo do contrato.

No **Uruguai**, não contamos com um acordo coletivo, mas são aplicados os termos acordados no Conselho de Salários, um órgão de integração tripartite reunindo governo, empregadores e trabalhadores que por meio de mecanismos de diálogo social estabelece salários-mínimos, categorias e outros benefícios.





01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07 Planeta

# Colaboradores comprometidos

Procuramos afetar de forma positiva as comunidades nas quais operamos, promovendo ações sociais e de voluntariado entre os nossos colaboradores. Por isso, oferecemos três dias remunerados por ano para que os colaboradores se dediquem a atividades de voluntariado, em iniciativas organizadas pela Empresa ou externas.



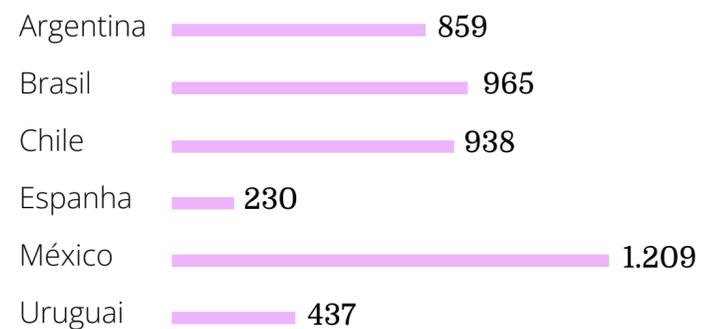
**+ 4.638 horas** de voluntariado.



**+ 625 colaboradores** participaram de atividades com impacto sobre as comunidades locais.



## QUANTIDADE DE HORAS DE VOLUNTARIADO POR PAÍS | 2023



## PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS COMPROMETIDOS COM AÇÕES SOCIAIS | 2023





## PARTICIPAÇÃO DOS NOSSOS COLABORADORES EM AÇÕES DE VOLUNTARIADO

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Colaboradores

07  
Planeta



### ARGENTINA

- ▶ Aulas, tutorias e simulação de entrevistas para jovens do Programa da Fundação Forge.
- ▶ Simulação de entrevistas e organização de visitas à Empresa para jovens e futuros profissionais da Fundação Empujar em parceria com a Fundação Forge.
- ▶ Acompanhamento das atividades da Fundação *Todavía es Tiempo*.
- ▶ Jornada esportiva em parceria com a iniciativa Olimpíadas Especiais Argentina para promover a prática inclusiva de esportes.
- ▶ Limpeza de praias no Uruguai com os vencedores do concurso Líderes Sustentáveis.



### BRASIL

- ▶ Aulas, tutorias e simulação de entrevistas para jovens no Programa da Fundação Forge.
- ▶ Doações para crianças e adolescentes da iniciativa Aldeias Infantis.
- ▶ Doação de sangue para o Instituto Pró-Sangue e o Instituto Sírío-Libanês.
- ▶ Atendimento odontológico e atividades de integração para pessoas atendidas pela Associação Fraternidade por meio da ONG Amigo da Vez.
- ▶ Atendimento odontológico e promoção de atividades esportivas para crianças e adolescentes em colaboração com o Projeto Escola de Skate e a ONG Amigo da Vez.
- ▶ Doação de roupas de inverno em colaboração com o Instituto Brasileiro da Cozinha e da Cultura.
- ▶ Doação de artigos de higiene pessoal, desenvolvimento de atividades recreativas e bate-papo sobre educação financeira com pacientes e cuidadores da Casa de Apoio à Criança e ao Adolescente com Câncer e Transplantado (Cajec).
- ▶ Produção e doação de próteses mamárias de alpiste para a ONG Mamas de Amor em associação com a Zurich.



### CHILE

- ▶ Aulas, tutorias e simulação de entrevistas para jovens do Programa da Fundação Forge. Realizamos também o programa Forge em Casa, com visitas de jovens da Fundação aos nossos escritórios, onde receberam informações sobre nossa Empresa enquanto percorriam os escritórios.
- ▶ Tutorias e bate-papos em parceria com a Belén Educa.
- ▶ Passeios pedagógicos e recreativos em parceria com a Belén Educa.
- ▶ Bate-papos vocacionais para alunos do Colégio Lorenzo Sazié em parceria com a Belén Educa.
- ▶ Recuperação ambiental em parceria com as Fundações Aldea e Ronda.
- ▶ Plantação em parceria com a Fundação Meraki.
- ▶ Realização de um encontro para contar histórias e música ao vivo para estudantes com deficiência visual da Escola Santa Lucía, em parceria com a Fundação Ronda.
- ▶ Acompanhamento da comemoração do Natal pela Fundação Luz.



### ESPANHA

- ▶ Simulação de entrevistas em parceria com a Fundação Forge, em colaboração com Chile e Uruguai.
- ▶ Colaboração com a Fundação *Soñar Despierto* por meio da reforma do seu lar para menores, participação na sua Feira do Emprego e apoio à sua Campanha Carta para os Reis Magos.
- ▶ Plantação de 101 árvores em uma das áreas desmatadas de Madrid em parceria com a Reforesta.



### MÉXICO

- ▶ Aulas, tutorias e simulação de entrevistas para jovens do Programa da Fundação Forge.
- ▶ Participação de colaboradores para a montagem e entrega de kits de cestas básicas para pessoas afetadas de Acapulco, Guerrero, pela passagem do Furacão Otis.
- ▶ Oficina de bancarização, participação em painéis de empresas e simulação de entrevistas para jovens do Programa Tu Futuro da Fundação Forge.

- ▶ Preparação e entrega de pratos de comida para o refeitório público da Fundação *Por Un Hogar* e entrega de jogos e brinquedos no Hospital Siglo XXI em parceria com a mesma Fundação/colaboração com a Fundação *Por Un Hogar*, que visita hospitais públicos oferecendo apoio emocional aos pacientes e suas famílias.
- ▶ Colaboração com a Fundação Mark IAP para apoiar crianças com câncer. Participação na jornada anual de reflorestamento em parceria com o *Movimiento de Jóvenes por el Agua*.
- ▶ Colaboração com a Fundação Hero México para acompanhar as atividades recreativas para crianças com doenças terminais da Fundação Antes de Partir e pacientes com fenda palatina do Centro Suma.
- ▶ Atividades de voluntariado com a Agenda Cero, associação que trabalha para reinserir crianças e meninas vítimas de violência.
- ▶ Participação na corrida *Woman Up* em apoio à Fundação *Pro Ayuda a la Mujer Origen*, para promover a saúde e o compromisso social por meio da prática de exercícios.
- ▶ Colaboração com a *Casa de la Amistad para Niños con Cáncer* IAP, que apoia crianças, meninas e jovens de baixa renda que sofrem de câncer.
- ▶ Colaboração com a Fundação Yolia, que assiste e promove o desenvolvimento integral de meninas e jovens em situação vulnerável.
- ▶ Participação na ação de voluntariado regional *Hackathon Latam Social* de quatro dias, colaborando com quatro ONGs: Fundação *Todavía es Tiempo*, *Make a Wish*, Fundação *Cimientos* e Fundação REI.



### URUGUAI

- ▶ Aulas, tutorias e simulação de entrevistas para jovens do Programa da Fundação Forge.
- ▶ Participação em um painel de empresas, organização de visitas à empresa e simulação de entrevistas para jovens da Fundação Forge.
- ▶ Coleta de fundos para a reabilitação de jovens da Fundação Teletón.
- ▶ Participação em uma jornada de coleta de alimentos em Redalco para futura doação.
- ▶ Doação de roupas de inverno.
- ▶ Limpeza de praias com os vencedores do concurso Líderes Sustentáveis.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
Clientes

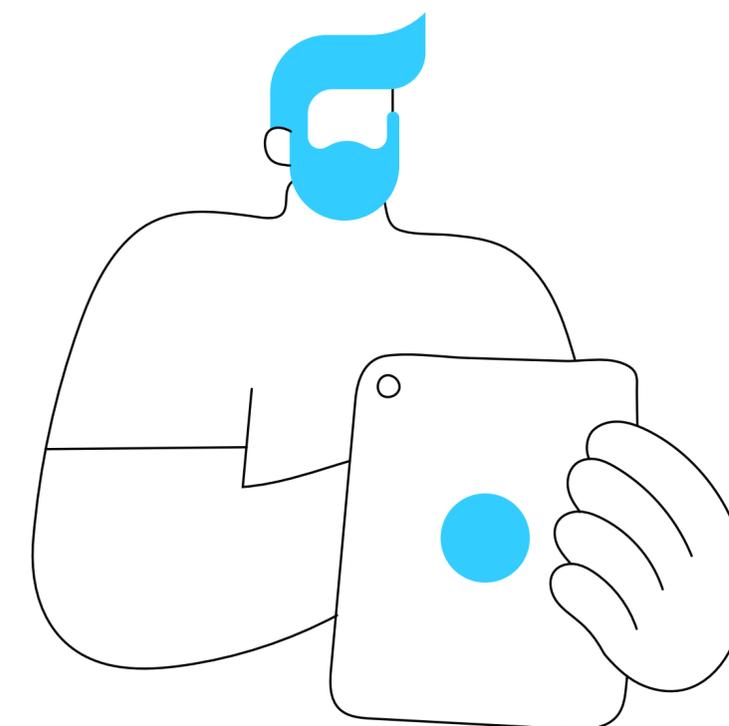
07  
Planeta

# Clientes



O nosso foco está em colocar o cliente no centro para ouvir as suas necessidades e os seus planos para o futuro, fomentando uma relação de longo prazo e com impacto positivo.

Por isso, contamos com uma oferta de valor **personalizada**, com seguros sob medida para cada cliente e situação, **flexível**, para ser contratado de forma simples e por meio de diferentes canais, e **digital**, para agilizar e simplificar os processos.



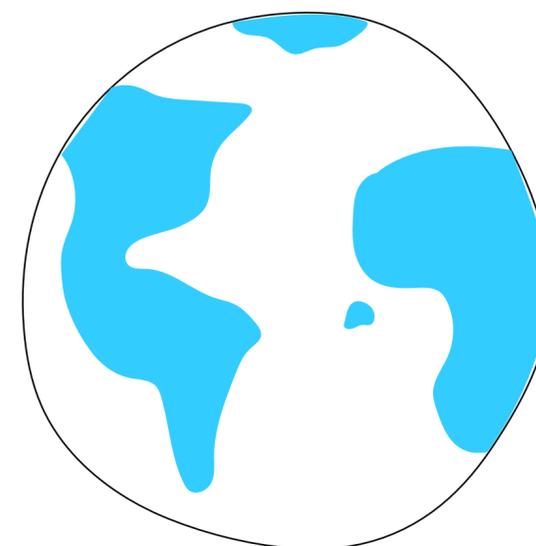
# Perfil dos nossos clientes

QUANTIDADE DE CLIENTES		
	2022	2023
 Argentina	1.439.135	1.517.669
 Brasil	8.688.121	8.484.730
 Chile	1.424.855	1.557.703
 México	6.556.158	6.689.781
 Uruguai	594.330	599.205

APÓLICES <sup>1</sup> , CERTIFICADOS E PLANOS   2023	
Argentina	1.047.089 apólices
Brasil	13.052.192 apólices
Brasil Previdência	210.010 certificados
Brasil Odonto	27.707 planos odontológicos
Chile	1.594.018 apólices
México	11.463.808 apólices
Uruguai	211.640 apólices

APÓLICES <sup>1</sup> , CERTIFICADOS E PLANOS EM ESTOQUE		
	2022	2023
Argentina	2.261.977 apólices	2.468.491 apólices
Brasil	12.720.347 apólices	12.856.523 apólices
Brasil Previdência	616.073 certificados	826.083 certificados
Brasil Odonto	37.865 planos odontológicos	30.528 planos odontológicos
Chile	3.588.460 apólices	3.804.809 apólices
México	9.646.964 apólices	9.649.367 apólices
Uruguai	1.703.015 apólices	1.712.148 apólices

(1) As apólices se referem tanto a seguros não associados a créditos quanto a seguros associados a créditos.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta



# Experiência do cliente

Procuramos melhorar a experiência dos nossos clientes em cada interação e, com isso, colocamos em prática iniciativas para melhorar o seu nível de satisfação.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

	 <b>Argentina</b>	 <b>Brasil</b>	 <b>Chile</b>	 <b>México</b>	 <b>Uruguai</b>
Linha telefônica	<i>Centro de Atendimento Especializado (CAE), Assistências, modelo online e Atendimento ao segurado</i>	Call Center, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ombudsman	<i>Contact Center, Telemarketing</i>	Super Linha Santander	Linha exclusiva Zurich Santander
Página de Internet	<a href="#">Clique aqui</a>	<a href="#">Clique aqui</a>	<a href="#">Clique aqui</a>	<a href="#">Clique aqui</a>	<a href="#">Clique aqui</a>
<i>Online banking / serviços bancários móveis</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Atendimento em agências bancárias Santander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
App	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WhatsApp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes sociais <sup>(1)</sup>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SMS		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse Clientes

07 Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta

## Omnicanalidade

Continuamos a apostar na inovação tecnológica, criando e promovendo o uso de canais digitais para oferecer um atendimento humano, transparente, ágil e eficaz.

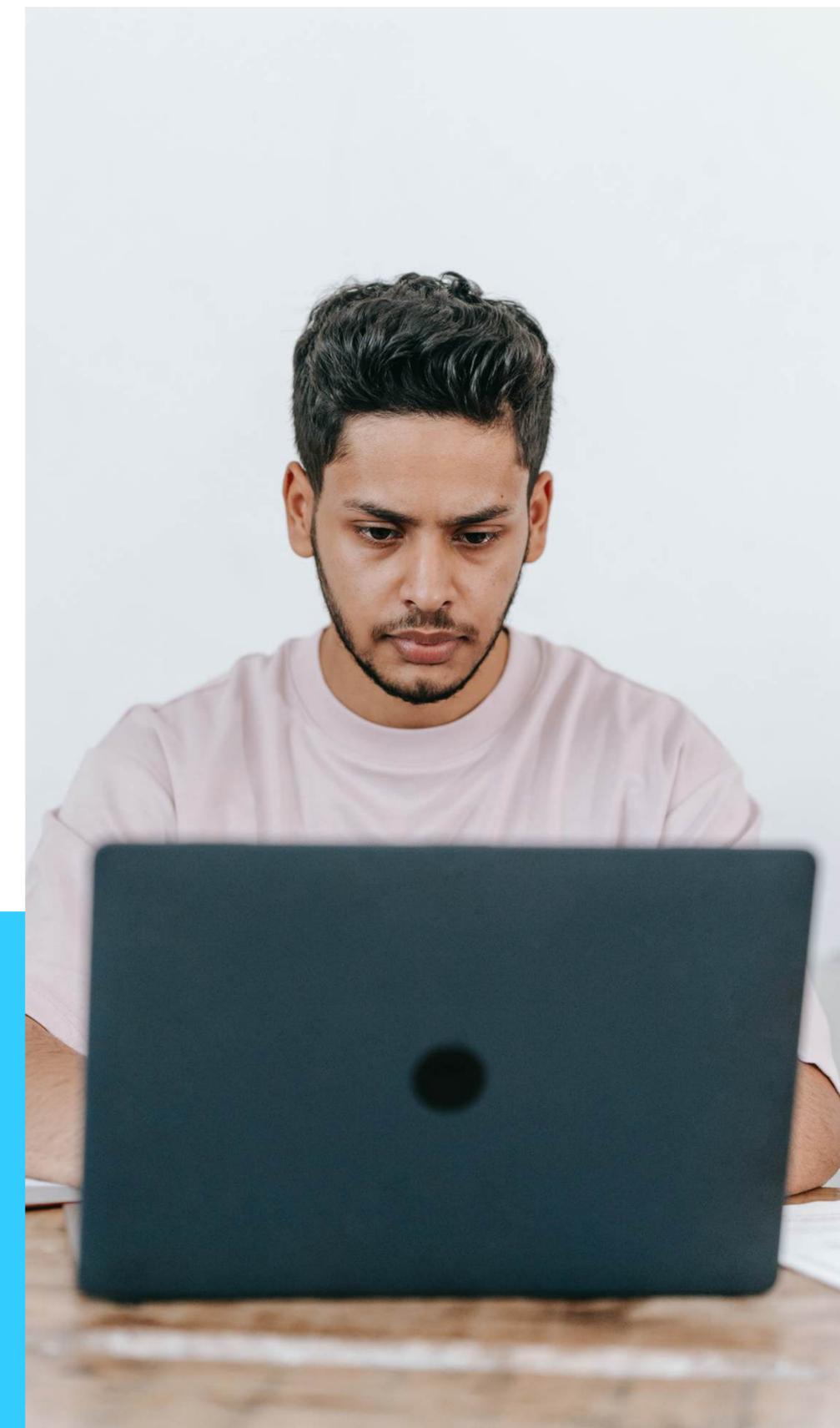
Na **Argentina**, reformulamos o nosso sistema de resposta de voz interativa (IVR) em nossas centrais de ajuda, simplificando o vocabulário e melhorando de forma significativa o direcionamento dos clientes para o atendimento específico que necessitam.

No **Brasil**, estabelecemos processo para identificar clientes recorrentes por meio de algoritmo e posteriormente – com o envolvimento de áreas internas da empresa e do nosso *call center* – criamos uma campanha para promover ações que aumentem o nível de serviço para a resolução de problemas na primeira chamada (*First Call Resolution*). O objetivo foi aperfeiçoar os

processos, melhorar a experiência dos nossos clientes e reduzir as queixas, tanto em nível interno quanto aquelas canalizadas por meio da agência reguladora. No fim do ano, atendemos 6 mil clientes e tivemos uma redução de 10,1% no número de chamadas repetidas dos nossos clientes em um prazo de 60 dias.

No **Uruguai**, em 2023, buscamos nos aproximar mais dos clientes por meio da comunicação digital, ação que também contou a colaboração do Banco Santander. Assim, criamos mesas digitais com para expor conjuntamente os problemas que enfrentamos e repensar estratégias para solucioná-los. Além disso, trabalhamos para melhorar as comunicações na hora de denunciar um sinistro, com base em resultados das pesquisas NPS e nas entrevistas realizadas sobre a percepção da empresa com relação a esse tema.

—  
Desenvolvemos no Uruguai novos canais de distribuição para alcançar novos segmentos de clientes, entre os quais se destacam os grupos vulneráveis.





## Monitoramento dos níveis de satisfação

Continuamos a monitorar o nível de satisfação e a opinião dos nossos clientes por meio de pesquisas *Net Promoter Score* após cada interação, medidos como NPS Transacional (TNPS, na sigla em inglês). Realizamos essas pesquisas constantemente nos pontos de contato mais importantes, para avaliar de forma atualizada e precisa a opinião dos nossos clientes e assim implementar as ações necessárias para melhorar a sua experiência.

### NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES POR PRINCIPAL PONTO DE CONTATO | 2023

	Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguai
TNPS Vendas	71%	79%	73%	65%	71%
TNPS Sinistros	73%	75%	61%	71%	80%

Na **Argentina**, em 2023, incorporamos dois novos canais de contato para saber a opinião dos nossos clientes: telefone e WhatsApp. Também realizamos ações de escuta específicas por meio de *focus group* e *close the loop*, em que realizamos entrevistas com maior profundidade para casos especiais.

Na etapa de análise, trabalhamos com tabelas de análise de dados a fim de realizar um exame mais completo e integral dos resultados, integrando as diferentes fontes de escuta.

Por outro lado, compartilhamos a análise com as equipes internas e com o Santander, de forma a transformar o *feedback* em ações e melhorias concretas. Além disso, monitoramos os indicadores e as ações identificadas com reuniões mensais do Comitê de Qualidade e Clientes.

## Na Argentina, reformulamos e melhoramos as pesquisas TNPS com foco em obter uma maior quantidade de respostas por parte dos clientes.

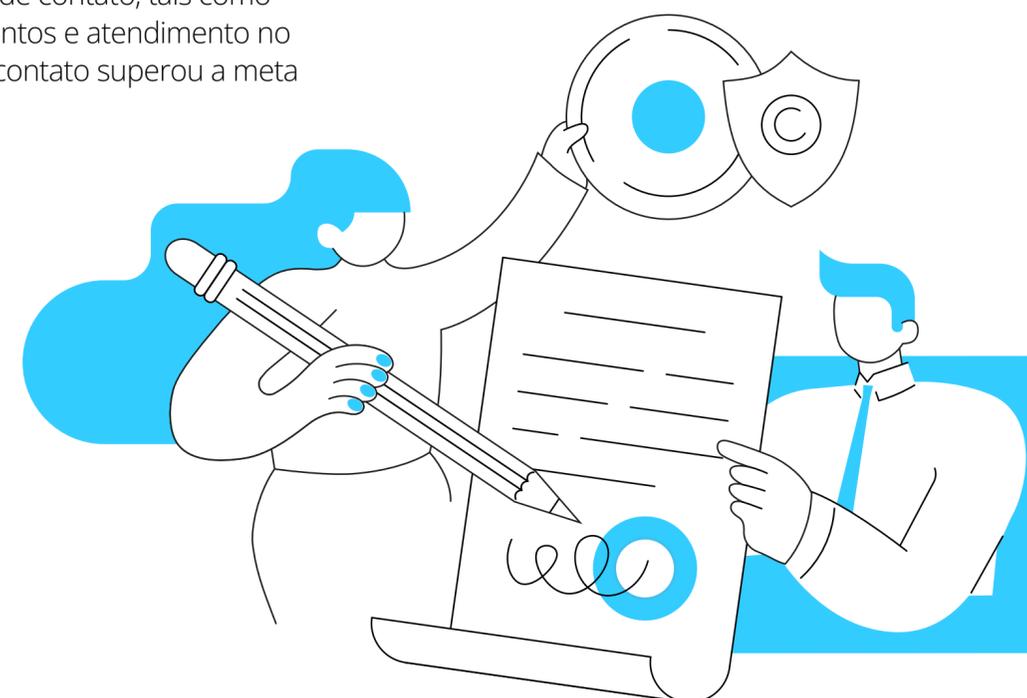
Em 2023, no **Brasil**, melhoramos a análise das pesquisas de satisfação realizadas com os clientes nos seus diferentes pontos de contato com a companhia e também a nossa estratégia para priorizar os planos de ação. Para tanto, criamos um dashboard que consolidou a leitura inteligente dos dados das pesquisas e ajudou a identificar os motivos pelos quais os clientes elogiavam, eram neutros ou criticavam, segundo a metodologia TNPS.

No **Chile**, realizamos atualmente pesquisas telefônicas para saber o nível de satisfação dos nossos clientes. Procuramos medir o nível de recomendação em diferentes pontos de contato, tais como vendas, assistências, sinistros, cancelamentos e atendimento no *Contact Center*. A maioria dos pontos de contato superou a meta estabelecida para o ano 2023.

No **México**, monitoramos os planos de ação criados com cada área responsável por alcançar o objetivo da recomendação. Também em 2023, com a área de *Management Information Systems* (MIS), criamos indicadores para medir a eficácia do atendimento do serviço pós-venda, tal como cumprimento do SLA, tempo médio de atendimento e FCR (*First Contact Resolution*).

No **Uruguai**, realizamos pesquisas TNPS telefônicas sobre vendas e sinistros, das quais participam em média 150 clientes por mês. Em 2023, melhoramos a comunicação digital para o reporte de sinistros.

Neste ano, a pesquisa de sustentabilidade foi realizada novamente por *WhatsApp*, com respostas de 200 clientes, na qual o público foi consultado sobre a importância dos produtos estarem comprometidos com o meio ambiente e com o desenvolvimento social. Nesse sentido, cerca de 16% dos clientes consideraram que esse fator é preponderante, e os demais resultados foram internalizados para que possamos compreender melhor as necessidades dos clientes.



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07 Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

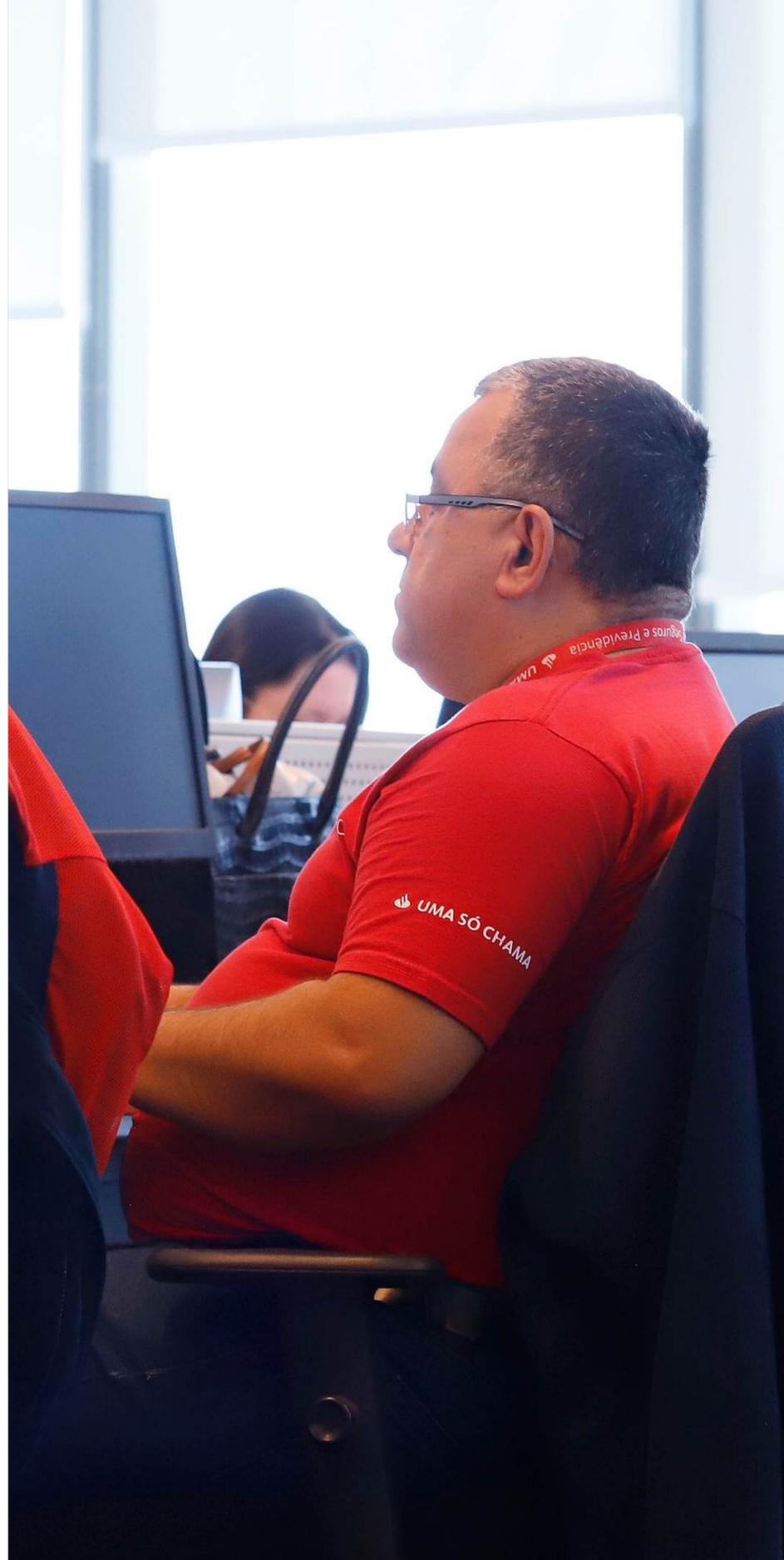
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
Clientes

07  
Planeta



## Gestão de reclamações

Incentivamos as melhores práticas para identificar, administrar e reportar as reclamações de nossos clientes, contando com diferentes procedimentos para a sua gestão. Oferecemos, além disso, diversos canais de atendimento para receber queixas e trabalhamos constantemente para agilizar a sua resolução.

Na **Argentina**, em 2023, substituímos o e-mail automático para a resolução de reclamações por uma resposta personalizada para o cliente, com mais informações sobre cada caso, eliminando quase por completo a utilização de respostas predefinidas. Também fornecemos o contato do analista do caso para que o cliente possa contatá-lo a fim de esclarecer dúvidas, além de termos incorporado uma chamada de encerramento no fim de cada serviço, garantindo um monitoramento personalizado do cliente e que este tenha tido uma experiência positiva.

Por outro lado, trabalhamos com tabelas de análise de dados que permitem realizar um acompanhamento dos indicadores de serviço da área de reclamações (SLA) e detectar oportunidades para melhorar os processos de gestão.

No **Brasil**, contamos com uma plataforma tecnológica para gerir as solicitações, elogios e reclamações dos clientes. Este sistema possui um *workflow* para facilitar e agilizar os processos que dependem de uma ou várias áreas da empresa, com o objetivo de oferecer uma melhor solução e resposta para os clientes, assim como métricas centradas na importância do relacionamento com os clientes e sua difusão. Fazemos o acompanhamento das reclamações dos clientes por meio de um Fórum de Clientes mensal, do qual participam o CEO local e executivos do Banco Santander e em que indicadores e planos de ação são discutidos.

Ademais, em todos os materiais promocionais dos produtos, nas peças publicitárias, na documentação obrigatória que deve ser enviada aos clientes e na página de internet do

Banco Santander, incluímos os dados de contato da Ouvidoria do Brasil. Essa área, autônoma e independente, atende os clientes cujas demandas não tenham sido solucionadas na primeira instância por meio da nossa central de atendimento. Em 2023, criamos uma estrutura de *back office* que, atuando em conjunto com o Banco Santander, tem por objetivo melhorar a qualidade das respostas das reclamações e tempo de respostas das mesmas oriundas dos canais da Ouvidoria e Consumidor.gov.

No **Chile**, desenvolvemos um modelo de atendimento pós-venda que inclui tanto o registro de solicitações e reclamações quanto o registro das respostas fornecidas pelos nossos clientes. E, em cumprimento à norma vigente, enviamos trimestralmente um relatório para a Comissão para o Mercado Financeiro. Também apresentamos relatórios bimestrais ao Comitê de Experiência dos Clientes, para que o diretor-geral e sua linha direta validem os planos de ação. Finalmente, a área de Atendimento ao Cliente elabora diariamente um relatório de avaliação das reclamações para cada produto, os processos que afetam cada reclamação, e as causas detectadas, que é enviado para as áreas envolvidas com os processos e para a área Legal e de Riscos.

No **México**, em 2023, atualizamos novamente a nossa política geral para a prestação de serviços e atendimento aos usuários. Ela estabelece as ações e comportamentos que devem ser seguidos por todos os nossos colaboradores com relação ao atendimento ao cliente, o que inclui os canais de reclamações de seguro e a sua correta gestão, assim como a supervisão e o monitoramento dos serviços prestados para detectar desvios e poder reportá-los. Além disso, neste ano, ampliamos o sistema de gestão de reclamações para que incluía as solicitações pós-venda, a fim de administrar os casos e realizar um controle operacional mais preciso.



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

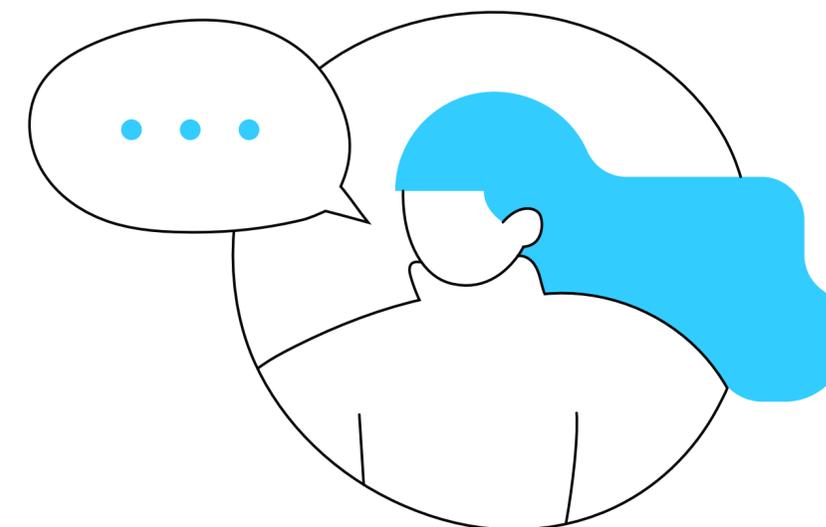
05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07 Planeta

No **Uruguai**, contamos com um Código de Boas Práticas que estabelece um marco de referência para o relacionamento com os nossos clientes, bem como um Manual de Atendimento ao Cliente. Ambos estabelecem o nosso compromisso de prezar os interesses do clientes, de maneira a fornecer informações sobre os nossos produtos e serviços de forma clara, suficiente, transparente e oportuna, a atuar com profissionalismo, cuidado e diligência, e a

oferecer mecanismos ágeis para a resolução de possíveis diferenças. Para este último ponto, o nosso Manual de Reclamações de Clientes regula de maneira formal os procedimentos para responder às reclamações, queixas e sugestões. Além disso, mantemos contato constante com o Banco Santander sobre as reclamações recebidas, que as monitora para que sejam solucionadas nos prazos definidos.



	ARGENTINA		BRASIL		CHILE		MÉXICO		URUGUAI	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Reclamações para cada 10.000 apólices	1,90	2,69	5,45	4,71	0,93	0,78	1,23	1,08	2,2	2,26
Tempo de resolução das reclamações	N/D <sup>1</sup>	96%	86%	91%	95%	88%	96%	94%	N/D	N/D

(1) Para a Argentina, os dados de 2022 não estão disponíveis devido a modificações no sistema.

### PRINCIPAIS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES POR PAÍS

#### Argentina

- ▶ Vendas
- ▶ Cobranças
- ▶ Administração de apólices
- ▶ Sinistros

#### Brasil

- ▶ Vendas não reconhecidas
- ▶ Estorno de parcelas
- ▶ Cancelamento de certificados de seguro

#### Chile

- ▶ Vendas não reconhecidas
- ▶ Devoluções de prêmios não realizadas
- ▶ Problemas com assistências
- ▶ Problemas em termos de sinistros

#### México

- ▶ Vendas
- ▶ Cobranças
- ▶ Administração de apólices
- ▶ Sinistros

#### Uruguai

- ▶ Não reconhecimento de compras

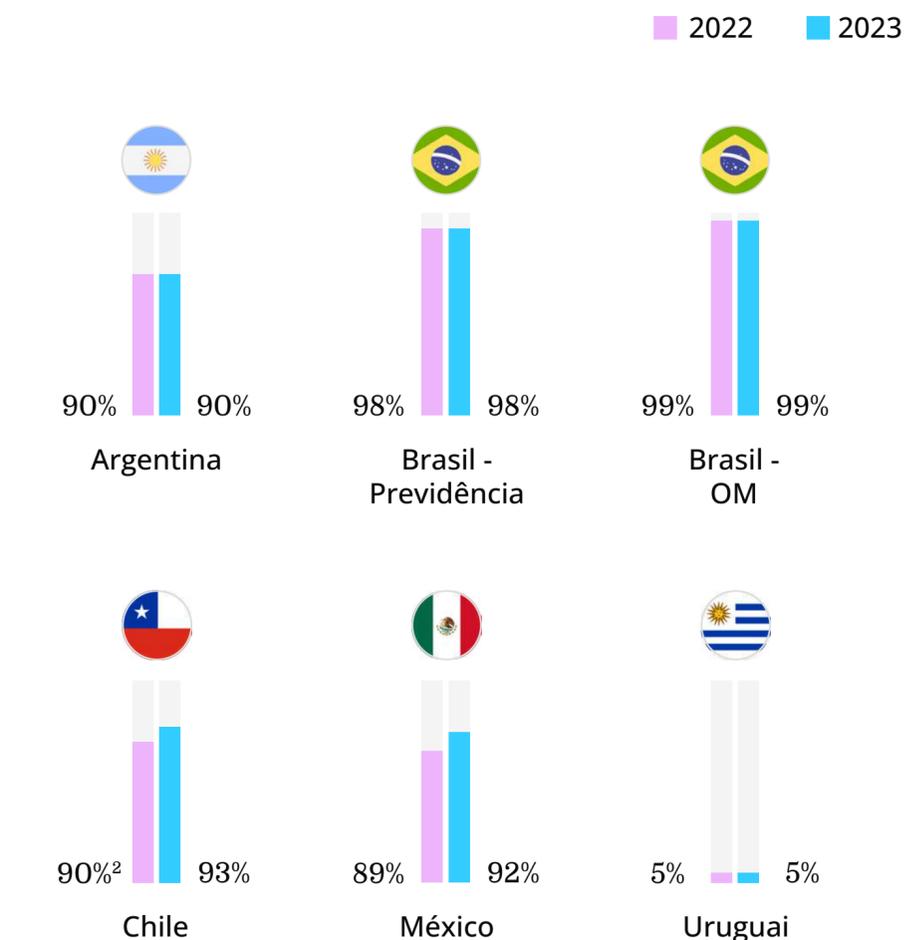


# Tecnologia, inovação e digitalização

No nosso esforço constante para melhorar os nossos processos, a nossa eficiência e a experiência dos nossos clientes, continuamos a implementar iniciativas de investimentos em tecnologia e digitalização.

Também com campanhas de comunicação e via *mailing*, incentivamos os nossos clientes a utilizar os canais digitais para realizar diferentes procedimentos, de forma a melhorar o nosso tempo de atendimento e sermos mais eficientes por meio de soluções on-line.

## CARTEIRA DE APÓLICES DIGITAIS COM RELAÇÃO AO TOTAL DA CARTEIRA VIGENTE <sup>1</sup>



### PERCENTUAL DE APÓLICES DIGITAIS VENDIDAS COM RELAÇÃO AO TOTAL DE APÓLICES VENDIDAS<sup>1</sup>

	2022	2023
Argentina	96%	96%
Brasil	96%	96%
Chile	39% <sup>2</sup>	46%
México	84%	88%
Uruguai	N/D	18%

(1) Entende-se por apólice digital aquela que é entregue digitalmente sem envio físico nem impressão, independentemente do canal de venda.

(2) Os dados de 2022 foram ajustados, pois este ano o alcance dos dados foi ampliado, utilizando informações das duas plataformas dedicadas aos produtos de CR. Até 2022, contávamos apenas com parte dessas informações.



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07 Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta

Na **Argentina**, realizamos melhorias em toda a cadeia de valor. No portal de vendas dos agentes, reformulamos a experiência dos produtos de seguro Residencial e de Vida para proporcionar maior agilidade. Além disso, incorporamos informações complementares com o objetivo de melhorar a assessoria no momento da venda, assim como a possibilidade de oferecer mais de um seguro no mesmo fluxo de contratação. Isso permitiu otimizar tempos e oferecer uma cobertura mais completa. Nos canais digitais (App e OLB), simplificamos a oferta de produtos, destacando os mais representativos para os clientes. Além disso, desenvolvemos uma nova experiência digital para o produto de seguro Residencial, mais simples e intuitiva e com mais informações.

Com relação à denúncia de sinistros, implementamos em 2023 a “Gestão do primeiro contato” no canal de denúncias digitais, o que permite, para casos específicos ou complexos, direcionar o cliente para o Centro de Atendimento Exclusivo (CAE), oferecendo um atendimento mais personalizado, antecipando a documentação a ser apresentada para proporcionar uma gestão mais ágil e eficiente de cada sinistro.

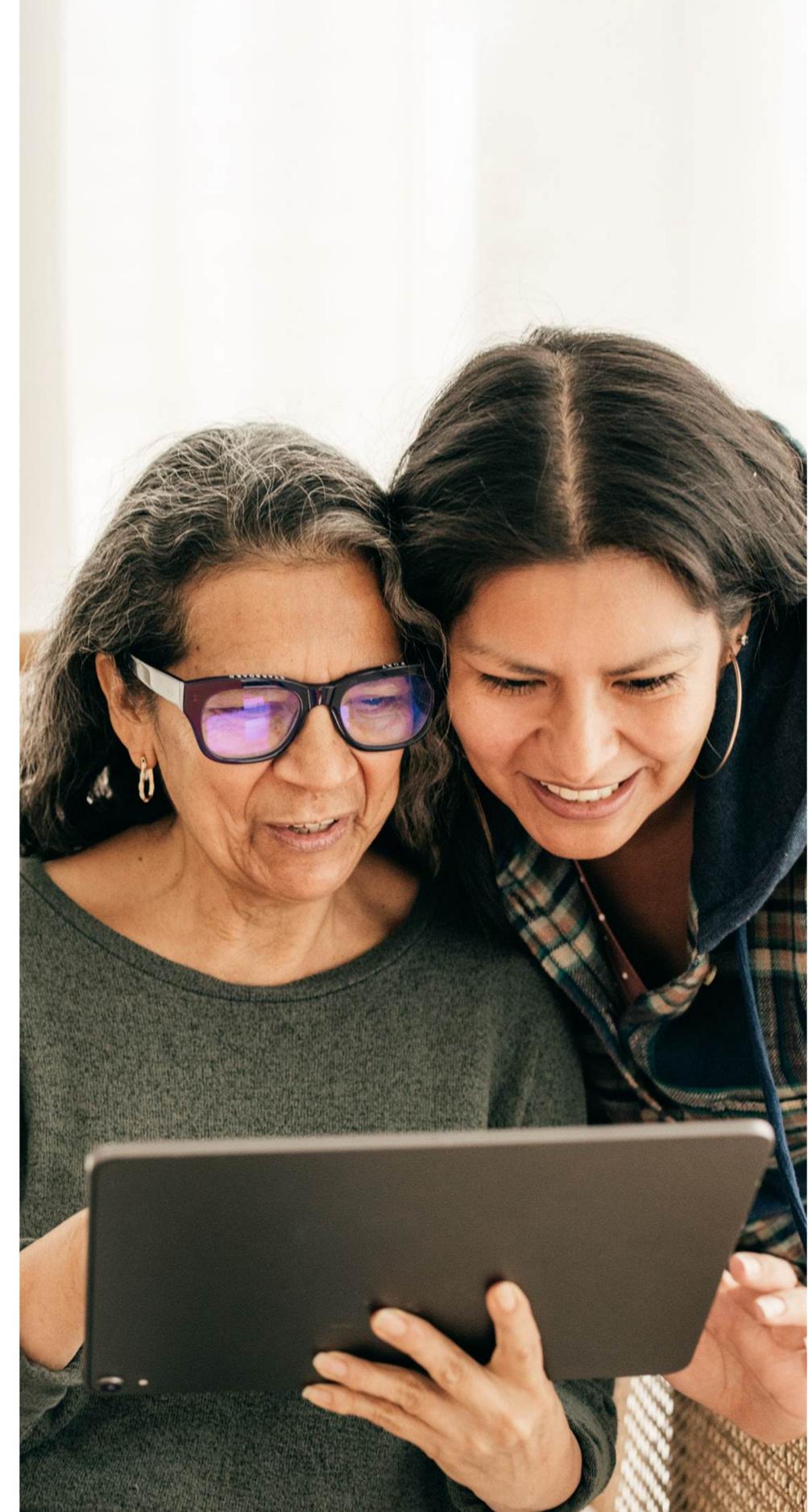
Para os serviços pós-venda, reformulamos todas as perguntas mais frequentes disponíveis em nosso site para oferecer informações mais claras e precisas. Também melhoramos a experiência de uso dos serviços *online banking* e lançamos a segunda fase do portal de autoatendimento, oferecendo aos nossos segurados a possibilidade de eles mesmos administrarem as suas apólices, podendo baixá-las e realizar diferentes alterações (mudanças do meio de pagamento, alteração de beneficiários, entre outras). Finalmente, contamos com um processo de cancelamento digital de serviços simples e claro,

em que oferecemos aos nossos clientes diferentes propostas para que continuem com a sua proteção.

No **Brasil**, reformulamos a *landing page* dos produtos de seguros no site do Banco Santander, segregando as ofertas de produtos em “para você, para sua empresa, e para seus empréstimos”, com o objetivo de melhorar a jornada de conhecimento dos clientes. O Portal de Sinistros manteve a sua evolução digital envolvendo mais opções de autoatendimento, para oferecer uma melhor experiência aos clientes quando mais necessitam. Do total de sinistros administrados, cerca de 45% foram processados por meio do portal.

Além disso, incluímos o WhatsApp como um importante canal de comunicação para fornecer informações gerais sobre as apólices e chamadas, consultas, dúvidas e tudo sobre assistências e sinistros com atendimento humano, isto é, tudo o que era feito antes por telefone agora também está disponível no WhatsApp.

A partir deste ano, no **Chile**, contamos com uma ferramenta para integrar o relacionamento com os clientes (CRM) que permite concentrar todas as suas solicitações e gerar respostas, o que possibilita monitorar as suas interações e garantir o cumprimento dos padrões de serviço que almejamos. Além disso, implementamos por meio do WhatsApp a solicitação de assistências Dentária, Residencial e de Urgências Médicas, e a denúncia de sinistros de forma digital em nosso site, assim como no site do Banco Santander. Também alteramos a nossa plataforma de novos produtos, tornando-a mais atrativa tanto para o agente de vendas quanto para os nossos clientes.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

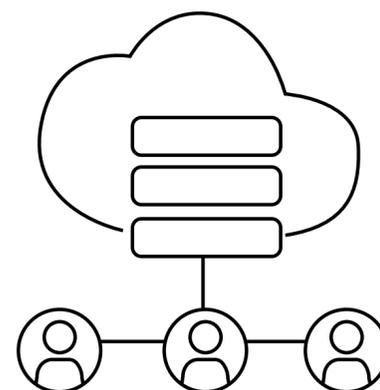
07  
Planeta

No **México**, também atualizamos o app do Seguros Santander para melhorar a experiência do usuário, aperfeiçoando o acesso às informações dos serviços pós-venda, aos dados de cada apólice contratada e reduzindo os tempos de resposta às consultas sobre apólices para veículos. Iniciamos um projeto de melhoria da experiência do cliente, trabalhando no desenvolvimento tecnológico necessário para aperfeiçoar o processo de sinistros, com o objetivo de melhorar a experiência do usuário ao reportá-los e diminuir o tempo para análise e resolução de reclamações. Desse modo, projetamos o processo para que seja possível reportar sinistros por meio do app, embora a opção de fazê-lo com um agente ou no site continue disponível. Também estamos desenvolvendo o processo de *self service* para que a solicitação de mais produtos possa ser feita digitalmente.

No **Uruguai**, desenvolvemos a interface de venda por meio de uma ferramenta para a emissão on-line, a fim de oferecer uma venda personalizada e fácil de usar para o agente, oferecendo um seguro

que se ajuste às necessidades específicas de cada consumidor. Além disso, criamos uma mesa de trabalho dedicada à análise de dados para que possamos oferecer tarifas inteligentes no futuro em função do perfil de cada cliente. Também trabalhamos na reengenharia dos seguros associados a créditos para conseguirmos automatizar processos, facilitar a subscrição e emissão de apólices e simplificar os procedimentos para clientes internos e externos. Por fim, começamos a utilizar o WhatsApp para atender a consultas, oferecer cotações para os clientes de garantias locatícias e obter respostas rápidas e eficazes.

Já para incentivar os clientes a utilizarem os canais digitais, desenvolvemos uma experiência de venda simples pelo app e caixas automáticos, o que gerou um aumento das vendas de produtos digitais. Ampliamos os canais de distribuição, sendo agora possível abordar o cliente com uma oferta multicanal, como por meio de canais digitais, caixas automáticos e telemarketing.



**No Uruguai, mantemos uma colaboração contínua com o Banco Santander ao trabalharmos em campanhas de comunicação digital para incrementar e melhorar a integração dos seguros entre nossos clientes no ecossistema digital, com base na gestão de dados.**



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

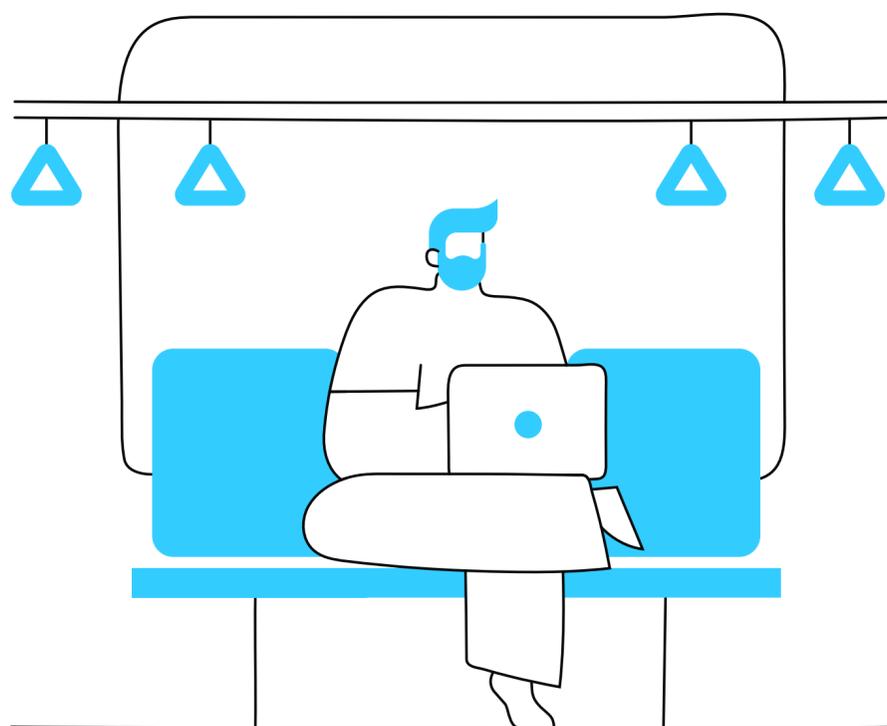
06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta

# Proposta de valor responsável

## Oferta responsável: clareza e transparência das informações

Assumimos o compromisso de oferecer aos nossos clientes informações claras e mais completas possíveis durante o processo de oferta e contratação. Para qualquer um dos nossos produtos e serviços, incluímos durante o processo de pós-venda:



- ▶ As coberturas contratadas detalhadas, as suas exclusões e as quantias seguradas de cada apólice.
- ▶ As assistências incluídas no produto (conforme o caso).
- ▶ O custo do seguro.
- ▶ As medidas de segurança que devem ser observadas (para os Seguros Residenciais e Integral para Comércio).
- ▶ A possibilidade de declarar beneficiários ou a opção de incluir herdeiros legais (para o Seguro de Vida).
- ▶ A seleção dos meios de pagamento.
- ▶ As condições gerais e particulares do seguro (com a possibilidade de fazer o seu *download*).
- ▶ As condições gerais das assistências (com a possibilidade de fazer o seu *download*), caso estejam incluídas no produto.

Na **Argentina**, simplificamos este ano o e-mail de boas-vindas para que o cliente conte com informações mais claras e acesse diretamente a sua apólice e as condições do seguro. Com relação às comunicações pós-venda, incluímos informações sobre inadimplência, em que indicamos de forma proativa para o cliente como administrar seus pagamentos para evitar ficar sem proteção; também continuamos a atualizar as condições acompanhando o contexto local, quando informamos os clientes sobre o seu novo valor segurado, a sua quota e a possibilidade de fazer o *download* da apólice.

No **Brasil**, criamos uma plataforma única para todos os nossos produtos em nosso site, com documentos importantes sobre coberturas, condições gerais e prestações (manuais de assistência), com a possibilidade de baixá-los, oferecendo mais transparência para os clientes. Além disso, após a contratação, também fornecemos para os clientes os certificados correspondentes e o Kit de Boas-Vindas por e-mail, disponíveis no app ou quando solicitados por meio de nossa central de atendimento telefônico.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta

No **México**, oferecemos assessoria telefônica para os seguros e para poupança, e os nossos clientes contam com um portal para a resolução de problemas, que inclui a integração dos arquivos e extratos das contas.

No **Uruguai**, o *onboarding* do cliente inclui a apresentação do produto com suas características, coberturas e as limitações e/ou exceções destes que possam ser relevantes. Também, caso descontos temporários sejam oferecidos, eles são comunicados com o preço final.

## Capacitação para oferecer um melhor atendimento

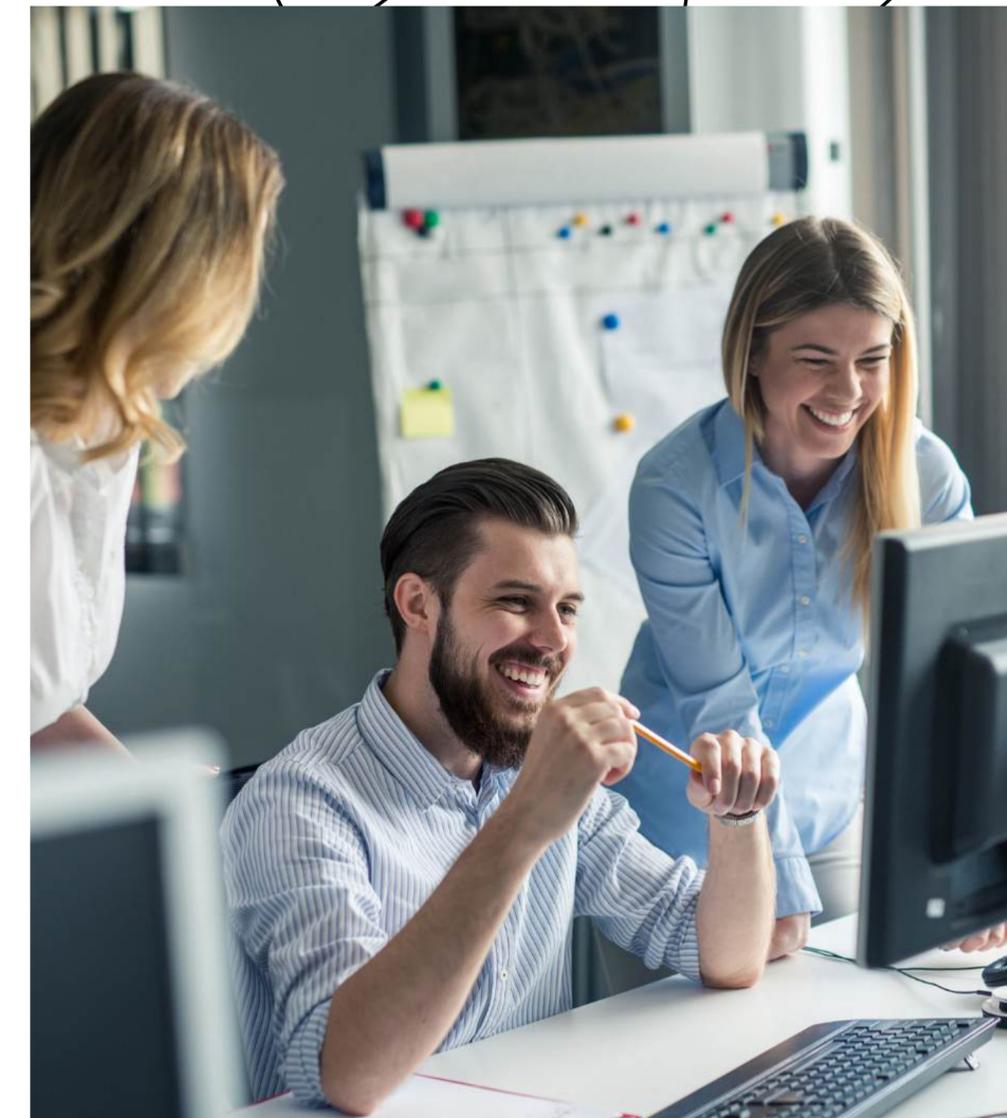
Focamos os nossos esforços para oferecer um excelente atendimento ao cliente, por isso investimos em diferentes iniciativas para formar e capacitar os nossos colaboradores e, assim, melhorar a experiência dos nossos usuários.

Na **Argentina**, continuamos a realizar várias capacitações com o Banco Santander, presenciais e virtuais, com mais de 60 participantes, que incluíram tanto agentes quanto líderes. A formação envolveu produtos, orientações sobre a retenção de seguros e o uso da ferramenta para a venda de produtos digitais nas sucursais, entre outros temas. Por outro lado, com o objetivo de melhorar a assessoria oferecida aos clientes e aumentar a sua autonomia para responder a reclamações e consultas, mantemos

uma formação recorrente para os membros da equipe de Atendimento ao Segurado sobre benefícios, assistências e novas coberturas da nossa oferta de valor, assim como técnicas de escuta e comunicação.

No **Brasil**, todos os anos realizamos cursos de formação para as equipes que trabalham com o atendimento ou relacionamento com clientes, que incluem tanto requisitos técnicos quanto o desenvolvimento de competências pessoais. Em 2023, fornecedores que exercem o papel de prover atendimento de primeiro nível aos clientes participaram de cursos sobre cultura, liderança, inteligência emocional e humanização do serviço, entre outros, com um total de 2.259 horas. Além disso, oferecemos várias capacitações para nossos funcionários, e para a Ouvidoria, sobre temas associados aos negócios e como responder aos clientes, sobre tabulação de dados e o sistema de reclamações, entre outros temas.

No **Chile**, capacitamos os colaboradores sobre competências para a prestação de serviços e resolução de situações difíceis. Em 2023, nove colaboradores das áreas de Clientes e Benefícios participaram das atividades de formação. Além disso, mantivemos o convênio celebrado com o Círculo da Experiência dos Clientes da Universidade Adolfo Ibáñez, graças ao qual dois colaboradores estão realizando um curso de graduação em Experiência dos Clientes, e todos os meses *workshops* são oferecidos aos nossos funcionários sobre temas como design de serviços, gestão de serviços, design de modelos para medir a experiência dos clientes, entre outros.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta

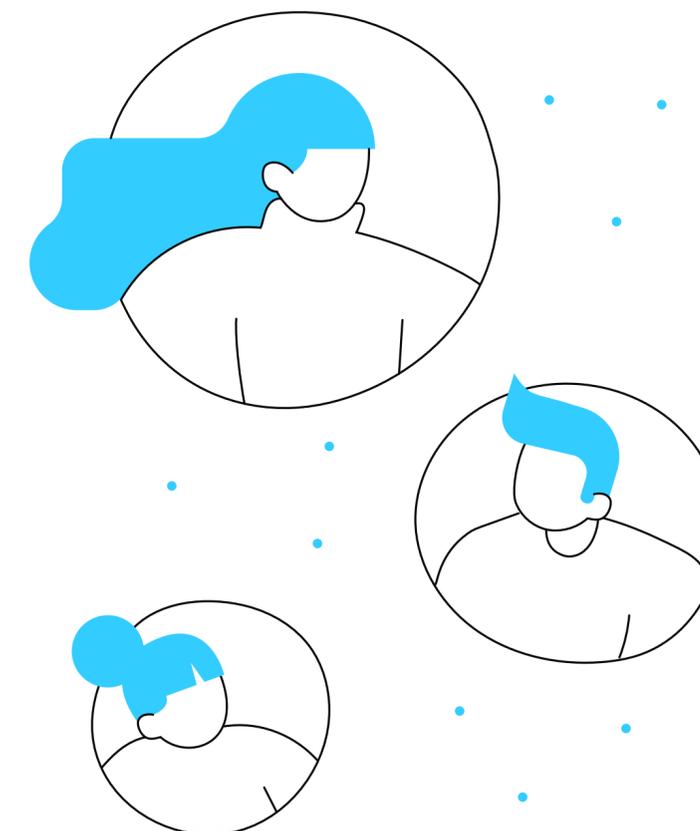
No **México**, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento, realizamos um encontro em que apresentamos os aspectos básicos do serviço de atendimento ao cliente e as diretrizes de atendimento para colaboradores da área de Serviço de Atendimento ao Cliente. Além disso, oferecemos capacitação sobre o atendimento de reclamações para a equipe de Atendimento para Esclarecimento de Dúvidas e do Serviço de Atendimento ao Cliente e para os colaboradores da área de Sinistros que trabalham diretamente com usuários, com um total de 26 participantes.

No **Uruguai**, também capacitamos os nossos colaboradores de Atendimento ao Cliente e os responsáveis pelo atendimento ao cliente da área de Sinistros, em que foram tratados temas como escuta ativa, desenvolvimento da eficácia emocional e a coordenação de ações.

Com o Grupo Zurich, cada país ofereceu um curso anual de Capacitação para Atender Clientes Vulneráveis para seus colaboradores, com o objetivo de fornecer informações essenciais para identificar e apoiar clientes em situação de vulnerabilidade, assim como ajudar a mitigar os riscos que possam afetá-los. Isso faz parte de um marco de trabalho do Grupo, que fornece uma ideia clara sobre como abordar casos envolvendo um cliente vulnerável ou que esteja tendo problemas para entender informações ou tomar uma decisão final, haja vista que a vulnerabilidade pode manifestar-se de diferentes formas, e devemos estar preparados para fornecer respostas específicas e adaptadas ao tipo de vulnerabilidade de cada cliente.



No **Brasil**, investimos em mais de 2.200 horas de formação para as nossas equipes, dedicadas principalmente ao atendimento e à experiência dos clientes.





# Desenvolvimento de oferta de valor sustentável

Assumimos o compromisso de influenciar de forma positiva as comunidades nas quais operamos, buscando melhorar a qualidade de vida das pessoas e aproximar cada vez mais a ideia de sustentabilidade dos nossos clientes, oferecendo uma proposta de valor com impacto social e ambiental positivo.

Acreditamos sobretudo na inclusão de grupos vulneráveis, especialmente pessoas idosas; para isso, contamos com produtos acessíveis que se adaptam às suas necessidades. No **Brasil**, onde oferecemos o Seguro de Cartão Protegido, ou SCP, sem nenhuma restrição de idade, revisamos os preços do Seguro de Acidentes Pessoais para oferecer uma tarifa mais acessível para pessoas idosas (+60) e trabalhamos com os limites de idade mais amplos para a contratação dos produtos de Seguro de Vida e Acidentes Pessoais, 70 e 80 anos, respectivamente. No **Chile**, apresentamos o novo Seguro Complementar de Saúde, que pode ser contratado até os 74 anos, com cobertura permanente até os 80 anos e a opção de estendê-la até os 99 anos de idade<sup>1</sup>. Nesse país, além disso, o nosso Seguro de Subsídio Individual Hipotecário conta com ajuste diferenciado para as faixas tarifárias, oferecendo menores aumentos de preço conforme as faixas etárias dos nossos clientes. Do mesmo modo, no **Uruguai** estamos oferecendo coberturas para falecimento ou serviços de acompanhantes a preços compatíveis com as possibilidades dos segmentos vulneráveis ou com muito pouco acesso a seguros.

Na **Argentina**, continuamos a oferecer o serviço de Assistências para Incidentes Críticos (AIC), criado em 2021, e contemplado nas apólices de Seguro de Vida, Acidentes Pessoais e Proteção de Saúde, em que provemos monitoramento psicológico para os

beneficiários dos seguros de vida ou invalidez e seus familiares. Em 2023, atendemos mais de 600 beneficiários e segurados. Além disso, incorporamos assistências para cuidados de saúde aos seguros de integração social (Vida e Acidentes Pessoais) e continuamos a enviar nossas comunicações "Tips Vida" para os clientes do Seguro de Vida, focadas este ano na utilização das assistências para obter cuidados de saúde.

No **Brasil**, continuamos a oferecer coberturas e assistências que geram valor para a sustentabilidade, tais como coberturas para bicicletas e skates, como parte do Seguro Residencial, além do descarte sustentável de resíduos e limpeza de painéis solares, seguro para o financiamento de placas solares no produto Bens Crédito Direto ao Consumidor (CDC) e consultas com especialistas e telemedicina no Seguro de Acidentes Pessoais. Quanto aos planos Odontológicos, oferecemos descontos especiais em redes de farmácias nos Estados de São Paulo e do Rio de Janeiro para os clientes do plano Odonto Santander, assim como descontos para a vacinação contra gripe.

Ao longo de 2023, foram realizadas campanhas centradas no uso dos benefícios oferecidos para cuidados de saúde e promoção do bem-estar. Em datas comemorativas, como o Dia Internacional da Mulher, Dia das Mães, Novembro Azul e Outubro Rosa, lembramos os clientes da disponibilidade dos produtos de Seguro de Vida e Acidentes Pessoais, e da possibilidade de obter descontos em consultas médicas com especialistas, desconto na compra de medicamentos e outros serviços de saúde.

(1) Se o cliente tiver ingressado no plano até os 60 anos de idade.



Por meio do nosso **Seguro Complementar de Saúde no Chile** oferecemos para pessoas idosas a oportunidade de ter acesso a clínicas de saúde de alta qualidade a tarifas acessíveis.



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07 Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta

Uma novidade em 2023 foi a ampliação do plano de ação quando da ocorrência de eventos climáticos, com um enfoque integrado que inclui desde a divulgação da importância da prevenção entre nossos clientes até o apoio para pessoas e áreas afetadas. Com base nas informações obtidas de um provedor de serviços especializado em prognósticos meteorológicos, começamos a monitorar e analisar eventos climáticos extremos (tais como chuvas intensas, ventos fortes, altas temperaturas, etc.) e comunicá-los de forma proativa para os clientes das regiões possivelmente afetadas, como medida de prevenção e reforço das coberturas e assistências dos produtos contratados. Além disso, as equipes de Atendimento ao Cliente, Sinistros e Assistências permaneceram alertas para possíveis chamadas de emergência. O objetivo foi garantir um atendimento ágil e simplificado. Ao mesmo tempo, criamos o “Fundo para Catástrofes” em associação com a Zurich Seguros e as ONGs União BR e Instituto da Criança, oferecendo R\$ 1 milhão para apoiar as regiões afetadas por eventos climáticos extremos.

No **Chile**, continuamos a oferecer o Seguro de Acidentes para *Scooter* e *Bicicleta*, nos adaptando às necessidades dos nossos clientes e contribuindo para reduzir a pegada de carbono com a promoção do uso de veículos de baixa emissão. Na mesma linha, promovemos os seguros associados a créditos verdes, incentivando o uso de fontes de energia renováveis graças ao nosso desconto de 15% para os seguros de Subsídio para os Créditos de Consumo adquiridos para comprar painéis solares.

No **Uruguai**, lançamos o Seguro Hogar Flex, que permite adaptar o seguro segundo os interesses e as características da residência de cada cliente, e assim oferecer um serviço personalizado e com tarifas compatíveis com cada orçamento.

## Iniciativas comerciais com impacto sustentável

Com base em parcerias com fundações e organizações da sociedade civil, conseguimos incrementar o nosso impacto sobre as comunidades locais, beneficiando mais pessoas.

### 1. Argentina: Campanha "Tu Hogar Protegido, un Techo Construido" (Sua Casa Protegida, um Telhado Construído)

Com a TECHO Argentina, das primeiras 5.000 apólices residenciais vendidas – equivalente a US\$ 5.000 – foram destinados recursos para a construção de casas de emergência, promovendo a participação dos nossos clientes. Essa contribuição foi feita graças à *Z Zurich Foundation*.

### 2. Brasil: Campanha comercial do produto “Prev Primeiros Passos”

Durante o mês de outubro, o fundo de pensões para crianças e adolescentes é oferecido por um preço especial de R\$ 1, para a compra de livros personalizados na plataforma “Dentro da História” para promover a leitura e a educação financeira. Também incluiu benefícios como, por exemplo, descontos em vacinas para gripe e promoção de cuidados pessoais por meio de exames ginecológicos. Mais de 10.500 famílias foram beneficiadas por essa iniciativa.

### 3. Chile: Lançamento do Seguro Complementar de Saúde

Foi lançado o seguro complementar de saúde com limites de idade que permitem o ingresso de clientes vulneráveis do segmento da terceira idade, em uma fase da vida na qual em geral seus custos com serviços de saúde aumentam.

### 4. Chile: Reflorestamento em parceria com a ONG Cultiva

Foi realizada uma campanha de reflorestamento através da qual, com cada venda de uma apólice de seguro de viagem, houve uma contribuição para a plantação de uma árvore no Chile, e 2.300 árvores foram plantadas.

### 5. Mexico: Campanha “Tú Seguro y Yo Sin Hambre” (Você Seguro e Eu Sem Fome)

A campanha iniciada em 2022 foi continuada, em colaboração com a ONG Comedor Santa María. Durante a campanha, nos meses de janeiro a março, destinamos parte da venda dos seguros Residencial, de Vida, de Saúde e PME para tal ONG, que se dedica a oferecer apoio alimentar para crianças de 0 a 16 anos de idade e para mães grávidas e lactantes em situações de pobreza extrema, por meio de 34 refeitórios. O valor coletado naquele período permitiu à ONG servir refeições nutritivas para 75 crianças.

### 6. Mexico: Campanha “Reconstruyendo Vidas”

Durante o mês de outubro foi coletado um valor de cada apólice vendida do produto Hospitalização Segura Santander, que foi destinado à Fundação Alma IAP, que apoia mulheres que sobreviveram ao câncer de mama para realizar cirurgias reconstrutivas sem nenhum custo. Graças ao valor levantado pela campanha, a Fundação Alma conseguiu entregar 26 próteses mamárias para mulheres curadas do câncer.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Clientes

07  
Planeta

Finalmente, no **México**, temos contribuído para a ONG Casa de la Amistad desde 2021, para qual doamos parte da venda dos Seguros Vida Recompensa e Vida Multianual para apoiar seu trabalho de oferecer um serviço médico digno para crianças e jovens de baixa renda que sofrem de câncer. Em 2023, o valor doado de 38.593 apólices vendidas permitiu apoiar o tratamento de 125 meninas, meninos e jovens dos Estados de Tabasco, Michoacán e Yucatán.

Também no **Uruguai**, continuamos a apoiar a Fundação Aldeas Infantiles, para a qual destinamos parte da venda das apólices de garantia locatícia desde 2021, com o objetivo de apoiar a reinserção social e no mercado de trabalho de jovens de baixa renda que estiveram sob sua tutela quando eram menores de idade. Em 2023, essa contribuição nos permitiu apoiar 50 jovens.

## Apoio durante catástrofes climáticas

### Vendaval em Buenos Aires:

Devido às fortes tormentas que ocorreram em Buenos Aires, a empresa dedicou atenção especial para proteger os nossos clientes com comunicações proativas e ações internas para conter seus impactos sobre nossas operações, e poderemos continuar a apoiar nossos clientes e lhes oferecer soluções. As equipes do CAE foram reforçadas por equipes provenientes de outras áreas da empresa. Além disso, foi realizado um fluxo especial de comunicação entre as sucursais, os canais e as áreas de sinistros para facilitar o processo de denúncia de sinistros e consultas de status para os clientes que não contavam com fornecimento de energia elétrica. Foi criada uma célula específica para solucionar problemas via atendimento telefônico, e a solicitação de informações e os processos de inspeção também foram simplificados.

### Apoio no combate a incêndios no Sul de Chile:

Foi implementado um plano diante da situação de emergência causada pelos incêndios no Sul do país no início do ano, para apoiar nossos clientes e pessoas afetadas da região. Foi estabelecido um fluxo especial de sinistros com inspeções expressas, revisão flexível da documentação e contato ativo com os clientes para acompanhar os casos. Ao mesmo tempo, foram coordenadas ações de *fundraising* com a Zurich Chile, a *Universal Assistance* e a *Z Zurich Foundation*, para colaborar com Corpo de Bombeiros do Chile, TECHO, Cruz Roja e *Desafío Levantemos Chile*.

Também foi realizada a campanha *"Reconstruyamos Juntos Nuestro Sur"* (Vamos Reconstruir Nosso Sul Juntos), que consistiu na doação do primeiro e segundo prêmio cobrado pelo seguro "Vida a Tu Medida", para apoiar o trabalho da TECHO Chile e outras organizações participantes para reconstruir as zonas afetadas pelos incêndios por meio dessa campanha.

### Apoio devido às grandes inundações no Litoral Norte do Estado de São Paulo, Brasil:

Dada a catástrofe causada pelas chuvas de 20 de fevereiro no Litoral Norte do Estado de São Paulo, onde caiu o maior volume de chuvas jamais registrado no Brasil em apenas 24 horas, foi iniciada uma enorme campanha de comunicação e atendimento aos clientes. Graças ao trabalho coordenado das diferentes áreas da Empresa e do Banco Santander, nosso apoio incluiu comunicações preventivas para reforçar as assistências disponíveis três dias antes, e as proteções disponíveis um dia antes, monitorando a situação por meio de comunicações ativas com os titulares de seguros residenciais. O modelo dos processos para realizar a abertura de sinistros e inspeções presenciais foi adaptado nas

sucursais das regiões afetadas para prestar atendimento imediato, e novos sinistros foram monitorados em tempo real na região. Além disso, trabalhamos com o Banco Santander para oferecer apoio social com doações de artigos básicos e alimentos para o Instituto Verde Escola graças à contribuição dos funcionários. Do Fundo para Catástrofes, foram aportados R\$ 330 mil para a compra de itens básicos emergenciais para a região, além de apoiar a reconstrução de seis escolas nas cidades de Lejado, Estrela, Venâncio Aires e Encantado (Río Grande do Sul). No total, cerca de 2.000 pessoas beneficiaram deste apoio social.

### "Unidos por Guerrero" campanha de apoio às vítimas do furacão Otis, México:

Devido à catástrofe causada pelo Furacão Otis em Acapulco, o México deu início a um plano de ação com duas frentes de trabalho em coordenação com as diferentes áreas da Companhia: suporte a clientes com cobertura para catástrofes e ajuda humanitária. O plano foi criado com o intuito de agilizar o apoio de atendimento e indenização dos nossos clientes e poder reduzir o impacto gerado na população afetada e com menor capacidade financeira. Para responder à primeira frente de trabalho, foi estabelecida uma *"war room"* e atendimento presencial em uma agência do Banco Santander da região impactada para apoiar pessoalmente os clientes e agilizar as vistorias e a resolução de danos. Com a ativação e simplificação do processo denominado *"fast track"*, o atendimento a sinistros e a prestação de serviços de assistências foram agilizados, além de ampliar do período de carência para pagamento do prêmio de 60 para 90 dias. Vale ressaltar que durante toda a catástrofe foi mantida uma comunicação constante e assertiva com os nossos clientes.

A atenção à segunda frente de trabalho foi realizada em conjunto com a Zurich Mexico, *Universal Assistance* e *Z Zurich Foundation* através de campanhas de doação e arrecadação de fundos para ajudar a comunidade impactada. Adicionalmente, foram realizadas coletas de produtos não perecíveis e kits de higiene e limpeza que foram levados para a região. Por fim, em parceria com a TECHO México e a EDUCA, foi realizado um diagnóstico dos danos causados e determinadas duas linhas de ação que serão realizadas no início de 2024, sendo estas a construção de dois abrigos e a reabilitação de um programa de ensino secundário para reduzir o atraso escolar agravado pelo furacão.





01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse Clientes

07 Planeta

## Microseguros para inclusão financeira

Desenvolvemos propostas específicas para promover a inclusão financeira dos segmentos mais vulneráveis.

No **México**, contamos com TUIIO, uma iniciativa de inclusão financeira e microfinanças do Banco Santander criada em 2017, que busca garantir o acesso a produtos e serviços financeiros para os segmentos sociais mais desfavorecidos. A iniciativa inclui uma oferta diferencial de seguros, acompanhada de um programa de educação financeira. Em 2023, promovemos o acesso ao microcrédito para mais pessoas.

TUIIO			
Apólices em estoque até dezembro		Novos clientes	
93.925	98.171	85.099	81.650
2022	2023	2022	2023



## Previdência e seguros para poupança

Nos fundos de pensão oferecidos, nossos clientes têm acesso a fundos com atributos de sustentabilidade de empresas que, além do potencial de valorização financeira, incorporam boas práticas sociais, ambientais e de governança corporativa (ESG) às suas estratégias de negócios. Desenvolvemos uma oferta de produtos para poupança capitalizando os fundos com instrumentos ESG segundo a qualificação feita do departamento *Santander Asset Management*, o parceiro de negócios responsável por essa área. Destacamos os seguintes fundos:

► **Future Wealth Santander (Brasil e México):** Investe em fundos temáticos do mercado global, concentrando-se em três grandes temas: Sociedade, Planeta e Tecnologia do Futuro, aproveitando a experiência de cada um e priorizando a alocação para fundos focados em sustentabilidade e tecnologia.

- **Prev Ethical 70 Sustainability (Brasil):** Recebe exclusivamente recursos dos fundos de pensão e investe até 70% desses recursos em empresas que se destacam pelo seu desempenho em termos de sustentabilidade.
- **SAM-ESG (México):** Fundo de renda variável mexicano de gestão ativa que investe em empresas que cumprem os critérios ESG e têm uma avaliação atraente.
- **SAM-RVG (México):** Fundo de renda variável global que investe principalmente em ações de empresas com alto retorno sobre o capital investido, um sólido fluxo de caixa, com valor atraente e que cumpram os critérios ESG. O fundo conta com assessoria da *Robeco Institutional Asset Management B.V.*

	2022			2023		
	Quantidade de certificados	Quantidade de clientes	AuM <sup>(*)</sup>	Quantidade de certificados	Quantidade de clientes	AuM <sup>(*)</sup>
Future Wealth - Brasil	1.650	1.553	R\$ 142.699.039	1.879	1.651	R\$ 91.876.445,72
Prev Ethical - Brasil	1.288	1.192	R\$ 25.124.217	1.120	1.027	R\$ 19.766.540,31
Future Wealth - México	18	16	MXN 10.249.126	18	16	MXN 9.117.515
ESG - México	41	40	MXN 41.398.513	40	39	MXN 30.221.349
RVG - México	N/A	N/A	N/A	46	43	MXN 80.021.361

(\*) Asset Under Management



# Fornecedores



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse  
**Fornecedores**

07 Planeta

Os nossos fornecedores são aliados estratégicos que contribuem para o desenvolvimento dos nossos negócios, por isso nos esforçamos por estabelecer um relacionamento sólido e duradouro com todos, baseado em confiança, respeito e transparência. Procuramos trabalhar com empresas que compartilhem os nossos valores e tenham os mesmos padrões de excelência, além de darmos preferência àquelas alinhadas com a nossa cultura de sustentabilidade.

Em nível regional, a maioria dos nossos fornecedores pertence aos setores de tecnologia (*softwares*, desenvolvimento, segurança cibernética), consultoria, serviços jurídicos, liquidação de sinistros, serviços de assistência e serviços gerais, mas também às categorias de resseguros e cosseguros, contabilidade e impostos, deslocamentos e viagens, comunicação e marketing.

Contribuímos para o desenvolvimento dos países onde operamos ao priorizar a contratação de fornecedores locais, além de incentivarmos o crescimento das pequenas e médias empresas favorecendo-as como fornecedoras, mas garantindo em todos os casos a qualidade e o preço do produto e/ou serviço prestado.

Contamos com uma Política Regional de Compras e Administração válida para todos os fornecedores que contratamos e que determina as diretrizes e normas para sua contratação e avaliação, garantindo transparência durante todo o processo. Além disso, baseamos as nossas ações no Código de Conduta do Grupo Zurich, que orienta todos os países nos seus relacionamentos e práticas com fornecedores.

## FORNECEDORES POR PAÍS | 2023

	 Argentina	 Brasil	 Chile	 Espanha	 México	 Uruguai
Quantidade de fornecedores ativos	179	254	352	199	208	63
Percentual de compras realizadas de fornecedores nacionais	99%	99%	92%	77%	96%	94%
Percentual de fornecedores pymes	77%	N/D	47%	N/D	83%	70%



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

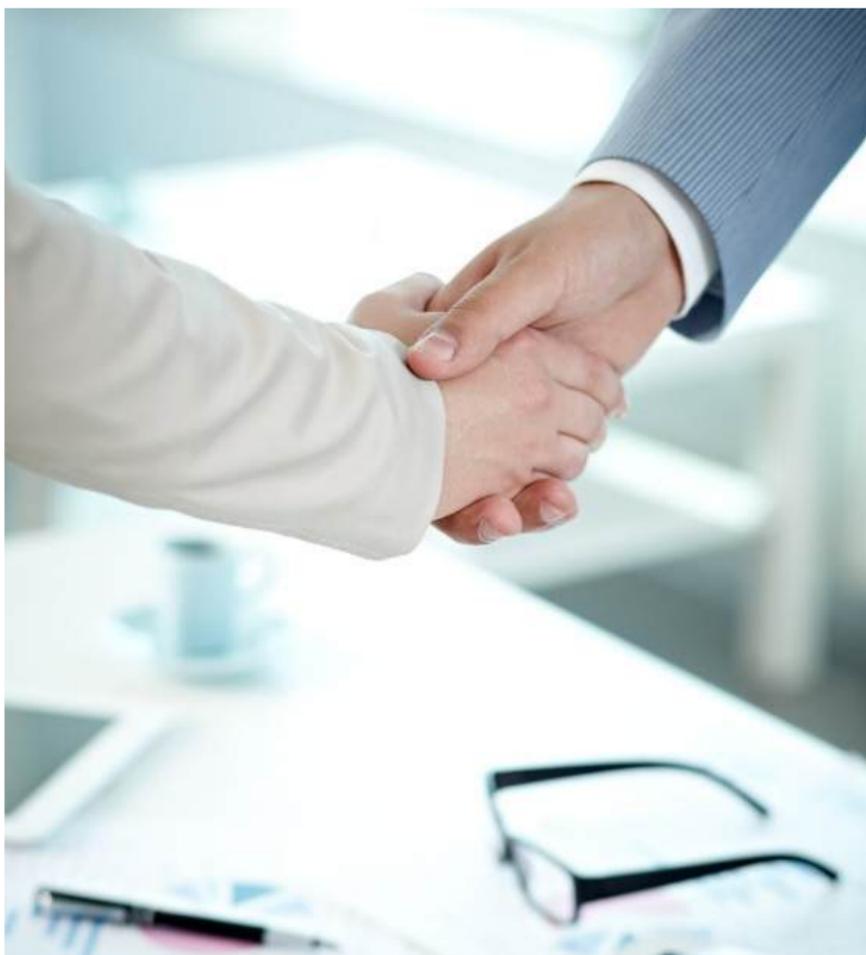
05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Fornecedores

07  
Planeta

## CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DE FORNECEDORES

- ▶ Cumprimento da Política de Compras.
- ▶ Melhor relação preço/qualidade e tempo de entrega de acordo com as necessidades do pedido.
- ▶ Cumprimento do *Service Level Agreement (SLA)* da área solicitante.
- ▶ Cumprimento de critérios específicos de sustentabilidade da perspectiva da gestão de riscos.
- ▶ Requisitos técnicos e/ou dos serviços.



Em **todos os países**, continuamos a manter rigorosos controles e realizar auditorias externas ao contratar ou renovar contratos de fornecedores, especialmente aqueles que prestam um serviço crítico<sup>1</sup>. Trabalhamos levando em conta *compliance*, segurança da informação, finanças e riscos. Além disso, procuramos manter um estrito monitoramento do serviço, para fazer cumprir o SLA estabelecido nos acordos contratuais. A Política de Compras está à disposição dos colaboradores na nossa plataforma colaborativa.

De acordo com as normas de cada país onde operamos, complementamos a nossa Política de Compras e Administração regional com outras políticas, procedimentos e capacitações para garantir a contratação e gestão corretas dos nossos fornecedores.

No **Brasil**, a nossa Política de Compras é aprovada pelo Comitê de Riscos e estabelece um processo de homologação em função da criticidade e do tipo de impacto que o fornecedor pode ter sobre nossa organização. O processo de seleção e homologação é realizado por um provedor de serviços externo para garantir imparcialidade e eficácia operacional. Em 2023, criamos um fórum quinzenal para tratar da homologação de fornecedores supercríticos<sup>2</sup>, supervisionar as aprovações e gerir os critérios de avaliação e os relatórios derivados desta.



No **Brasil**, avaliamos 100% dos fornecedores segundo critérios sociais.

Além disso, incorporamos uma cláusula de sustentabilidade nos contratos com fornecedores – na qual estabelecemos os princípios e as diretrizes das nossas práticas de sustentabilidade – que cumpre a Circular nº 666<sup>3</sup> da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). Também compartilhamos a Política de Sustentabilidade da Zurich Santander com os nossos fornecedores.

Com relação à ferramenta para compra e gestão de despesas que incorporamos em 2022, este ano implementamos salas de suporte para que todos os nossos colaboradores acompanhem a demandas de contratos e acesso. O objetivo é evitar atrasos nos pagamentos e repetições de trabalho devido a incoerências ao abrir as solicitações, assim como facilitar o trabalho diário.

(1) Aqueles que desempenham um papel fundamental em nossa Empresa, desempenhando um papel essencial na prestação de serviços aos nossos clientes (acessar informações confidenciais, estão incluídos no plano de continuidade de negócios, têm impacto reputacional junto ao órgão regulador ou clientes, etc.).

(2) Fornecedores que detêm uma grande proporção das atividades subcontratadas ou uma alta concentração de serviços.

(3) Para obter mais informações sobre essa circular, vá para a página 23 do nosso Relatório de Sustentabilidade 2022.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Fornecedores

07  
Planeta

No **Chile**, oferecemos uma indução ao iniciar o contrato para os fornecedores que prestam serviços inerentes aos negócios. Em 2023, implementamos uma ferramenta de gestão de fornecedores que permite agilizar os processos de administração e que, no momento, conta com o módulo *Procurement to Pay*. Em 2024, vamos incorporar os módulos *Vendor Management* e *Geração e Administração de Contratos*.

Além disso, nos baseamos no Código de Conduta de Grupo Zurich para descrever as obrigações de cada fornecedor em seus contratos. Em tais cláusulas, não permitimos subcontratações, exceto em casos específicos, que devem ser especificados nos contratos. Nesses casos, os padrões de trabalho que exigimos dos subcontratantes são os mesmos que exigimos dos fornecedores diretos.

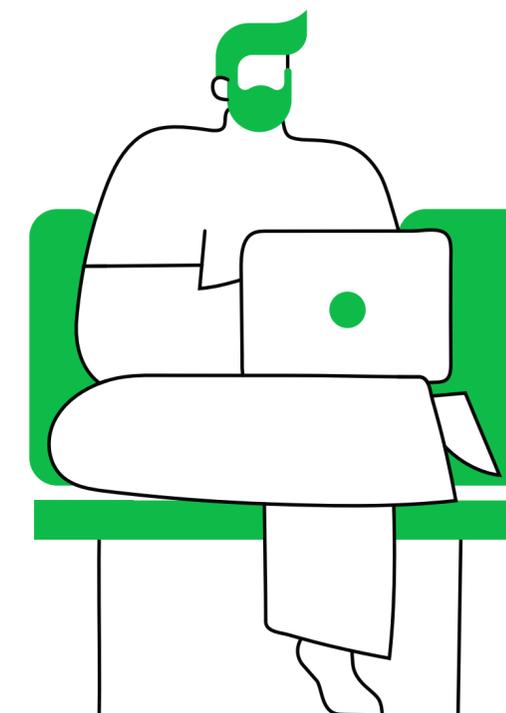
Na **Espanha**, realizamos uma capacitação anual com todos os nossos colaboradores sobre nossa Política de Compras.

No **México**, contamos com as seguintes políticas que garantem o cumprimento das normas internas e externas: Política de Contratação de Serviços Terceirizados (que atualizamos continuamente) e ZRP MR 5h *Third Party Risk Policy Manual*. Reforçamos o seu cumprimento em todas e cada uma das compras que realizamos, e encorajamos nossos colaboradores a segui-las, orientando-os nos diferentes processos. Além disso,

mantivemos a capacitação dos membros da área de Compras sobre a coleta digital de informações sobre fornecedores para evitar a impressão de documentos desnecessários. Em 2023, três pessoas participaram desse esforço. Além disso, incluímos uma série de perguntas para os fornecedores relativas às suas iniciativas de sustentabilidade e que, segundo as diretrizes do Grupo Zurich, são auditadas todos os anos para podermos verificar a solvência de nossos fornecedores.

No **Uruguai**, realizamos uma avaliação das políticas de sustentabilidade dos nossos fornecedores críticos, para verificar se possuem normas e/ou procedimentos internos aplicáveis à sua gestão. E, ao selecioná-los, priorizamos aqueles que tenham um impacto sustentável relevante, para encontrar oportunidades de sinergia e/ou aprendizado mútuo<sup>4</sup>.

Além disso, para cada fornecedor (de acordo com sua criticidade, volume ou impacto), analisamos se este requer alguma outra avaliação para garantir a sua viabilidade financeira e o cumprimento das regulamentações sobre proteção dos dados (se houver alguma troca de informações confidenciais). Caso haja subcontratantes, a nossa política obriga o fornecedor a mantê-los informados dos nossos termos e condições, cumprindo também desse modo todas as suas obrigações trabalhistas e garantindo as suas condições técnicas.



(4) Consideramos como práticas de sustentabilidade as seguintes: iniciativas de empregabilidade inclusiva para grupos vulneráveis, gestão ambiental, ações com impacto positivo sobre as comunidades locais, boas práticas de sustentabilidade segundo certificações ou normas voluntárias, qualificações com boas práticas trabalhistas e/ou inclusivas, modelos de negócios que desenvolvam soluções sustentáveis, etc.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Fornecedores

07  
Planeta

## Ética e transparência

Estendemos o nosso compromisso de operar de forma transparente para toda a nossa cadeia de valor, por isso nas Políticas de Compras das principais empresas e divisões da Zurich Santander incluímos um processo de controle e verificação de antecedentes das empresas fornecedoras. Isso é realizado pelas áreas de Observância Regulatória no início ou durante a renovação de qualquer relação comercial. Desse modo, corroboramos o grau de risco de cada fornecedor com relação às políticas estabelecidas pela nossa organização para combater a corrupção, o suborno e a lavagem de dinheiro. Essa verificação também leva em conta aspectos sociais, tais como trabalho forçado, obrigatório ou infantil.

Seguindo nessa linha, verificamos em todos os países se as empresas fornecedoras e seus diretores foram incluídos em listas restritivas nacionais e internacionais para confirmar se não há nenhuma denúncia de violação de direitos humanos, relações com entes políticos, antecedentes criminais e vínculos com o terrorismo, entre outras questões. Além disso, cada fornecedor é solicitado a preencher e assinar um questionário que serve de declaração juramentada, em que deve declarar se há algum conflito de interesses e se algum de seus executivos exerce um cargo governamental, em outros aspectos.

Do mesmo modo, asseguramos que cada empresa ao assinar um contrato conheça o nosso propósito, os nossos valores e os padrões mínimos de conduta esperados de nós mesmos e dos nossos parceiros estratégicos no cumprimento de nossas políticas.

Comunicamos nossas políticas e procedimentos anticorrupção aos nossos principais fornecedores.



Aplicamos o processo de *due diligence* a todos os nossos fornecedores, sem nenhuma exceção.

No **Chile**, um *screening de compliance* é realizado para todos os fornecedores de acordo com a Lei nº 20.393. E, na Espanha, a *due diligence* consiste em solicitar que assinem uma declaração de conflito de interesses, por um lado, e, por outro lado, revisar a lista de sancionados *World-Check*.<sup>5</sup>

No **México**, avaliamos 100% dos nossos fornecedores em termos de ética e transparência.

No **Uruguai**, incluímos uma emenda nos contratos dos fornecedores críticos para indicar que devem cumprir todas as normas anticorrupção locais e garantir assim uma melhor observância dos termos da relação contratual. Em 2023, os contratos de 16 fornecedores foram emendados nesse sentido.

(5) Base de dados de pessoas politicamente expostas e pessoas e organizações de alto risco, utilizada no mundo todo para ajudar a identificar e gerir o risco financeiro, normativo e para a reputação.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Fornecedores

07  
Planeta

## Avaliação de fornecedores e análise dos riscos associados

Implementamos um sistema de compras na **Argentina**, no **Chile**, na **Espanha** e no **Uruguai** que permite manter um inventário dos fornecedores existentes, realizar uma avaliação destes (com relação à sua sustentabilidade financeira, seus sistemas e operações) e administrar a gestão de pagamentos.

Tomando como referência a Política de Compras e Gestão de Fornecedores, e para atender às exigências do Grupo com relação à administração de terceiros, na **Argentina**, no **Brasil**, no **Chile** e no **Uruguai** realizamos avaliações dos fornecedores em função do seu nível de criticidade. Tais avaliações contemplam as seguintes instâncias: *due diligence* de *Compliance*, análise financeira, de segurança da informação, dos riscos operacionais, e avaliação do cumprimento do *Service Level Agreement* (Acordo de Nível de Serviço, em português) dos contratos. Em função do resultado obtido, definimos se o fornecedor deve ou não ser contratado, e, caso haja oportunidades de melhoria, elaboramos um plano de ação para remediar a situação e/ou minimizar os possíveis riscos.

Na **Argentina**, realizamos essas avaliações de nossos fornecedores críticos todos os anos, para garantir que continuem a atender às exigências do Grupo, além de monitorar suas operações e verificar o cumprimento de seus contratos.

No **Brasil**, revisamos trimestralmente a seleção dos contratos assinados durante o período, avaliando aspectos como o resultado da homologação de fornecedores, a existência de cláusulas antissuborno e anticorrupção, e o cumprimento

da cláusula sobre obrigações sociais e ambientais. Em 2023, alcançamos uma taxa de 100% de revisões realizadas para os 254 fornecedores contratados. Também realizamos um monitoramento a distância da Garantia de Qualidade para garantir os resultados e compromissos dos fornecedores críticos, alcançando a marca de 100% em 2023. Além disso, realizamos auditorias presenciais para avaliar em detalhe os serviços de fornecedores críticos, com auditorias aplicadas a quatro fornecedores críticos em 2023.

Também criamos um fórum quinzenal para acompanhar esses fornecedores críticos, com avaliação de suas informações gerais, financeiras e operacionais, garantindo, desse modo, a contratação de empresas idôneas, com boa saúde financeira e que garantam a continuidade dos negócios, inclusive no caso de eventos críticos, pois realizamos, além disso, uma avaliação do seu *Business Continuity Plan* (BCP).

Como parte das nossas iniciativas de transformação para promover a sustentabilidade, desenvolvemos a Gestão de Parceiros em 2023, para podermos dispor de uma gestão centralizada dos interlocutores que prestam serviços para clientes em nosso nome e garantir, assim, a qualidade dos mesmos.

No **Chile**, a área de *Compliance* realiza *due diligences* para avaliar se nossos fornecedores cumprem as normas legais; também analisamos suas finanças, seus sistemas de segurança da informação, avaliamos os riscos nas suas operações e revisamos se cumprem o acordado nos contratos. Essas avaliações são determinantes para a continuidade dos contratos. Se necessário,

elaboramos um plano de ação para tratar das oportunidades de melhoria e remediar, assim, a situação e/ou minimizar os possíveis riscos. Para os fornecedores considerados críticos para os negócios, aplicamos uma *Risk Assessment Vision 360*, realizada pela área de Procurement. Em 2023, avaliamos 38% dos fornecedores críticos.

No **México**, avaliamos fornecedores em termos de segurança cibernética, solvência e riscos conforme o Artigo 12.1 da Circular Única de Seguros e Fianças (CUSF). Verificamos, além disso, se possuem a *due diligence* e planos de continuidade dos negócios BCP. Também incorporamos aspectos de responsabilidade social corporativa à sua avaliação: qualidade de vida na empresa (incluindo práticas para membros portadores de alguma deficiência), compromisso com as comunidades locais, cuidado e preservação do meio ambiente, e competitividade e relacionamento com seus *stakeholders*, assim como certificações de empresa socialmente responsável. Na nossa Política de Contratação de Serviços Terceirizados, estabelecemos uma avaliação na qual o fornecedor ajuda a revisar os critérios ambientais. Em 2023, realizamos 35 auditorias de fornecedores, e duas outras auditorias estão em andamento, com seus respectivos planos de ação quando considerado necessário (vs. 30 auditorias realizadas no exercício anterior).



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Fornecedores

07  
Planeta

No **Uruguai**, avaliamos a integridade e o cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas dos nossos fornecedores, e realizamos uma avaliação periódica do seu desempenho. Conforme o caso, estabelecemos planos de melhoria que promovam um incremento da qualidade em benefício de ambas as partes, revisando o nível de qualidade do serviço. Em 2023, continuamos a reforçar o nosso compromisso com a garantia de uma boa governança das assistências para garantir uma melhor experiência do cliente. Diante dos riscos identificados por meio das avaliações, ou quando há avaliações negativas, propomos e administramos diferentes planos de ação para mitigar qualquer impacto negativo.

### Brindes corporativos sustentáveis

Na **Argentina**, sempre procuramos oferecer alguma alternativa de produto sustentável ou feito por alguma fundação para os brindes corporativos. Em 2023, entregamos um bolo de Páscoa da Fundação Todavía es Tiempo, que promove o desenvolvimento integral de crianças jovens em situação de risco, além de receber sua visita em nossos escritórios para que pudessem vender seus produtos. Do mesmo modo, no **México** apoiamos a venda de produtos associados às causas defendidas por diferentes ONGs nas nossas instalações.

No **Chile**, elaboramos um plano-piloto para um grupo de fornecedores selecionados como “Fornecedores Sustentáveis” para trabalhar em colaboração com eles e melhorar as nossas práticas em termos de sustentabilidade. No **Uruguai** adquirimos produtos sustentáveis como brindes para premiar a contribuição mais sustentável por meio do concurso Líder Sustentável.

No **Chile**, criamos um Guia de Brindes Sustentáveis para promover compras responsáveis, contemplando sempre algum dos seguintes critérios: a aquisição de produtos feitos por pmes, empreendedores, artesãos, fundações ou ONGs; que sejam fabricados com materiais sustentáveis; e que apoiem o desenvolvimento da economia circular.

### Canais de diálogo com fornecedores

Procuramos manter um diálogo fluido com nossos fornecedores, que nos permita construir vínculos duradouros, baseados na comunicação e na transparência.



Reuniões presenciais



Reuniões virtuais



E-mails



Chamadas telefônicas



WhatsApp (apenas na Argentina, Chile e México)



JIRA (apenas no Uruguai)



Microsoft Teams (apenas no Uruguai)

Na **Argentina**, o relacionamento com os nossos fornecedores inclui reuniões trimestrais nas quais revisamos as condições comerciais e o escopo do serviço prestado. Além disso, os *owners* dos serviços costumam realizar reuniões semanais com seus fornecedores para discutirem assuntos operacionais. Na **Espanha**, as reuniões são realizadas *ad hoc* para lidar com necessidades pontuais; já no **México** são realizadas reuniões semanais e quinzenais, nas quais monitoramos as propostas, revisamos contratos e anexos, negociações e a confirmação da prestação dos serviços. No **Uruguai**, com os fornecedores de assistências, as reuniões são mensais, e com os demais são *ad hoc*.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
**Impacto sobre as comunidades locais**

07  
Planeta

# Impacto sobre as comunidades locais

## Estratégia de impacto social

O nosso compromisso com a construção de valor social nos leva a exercer um papel ativo nas comunidades onde operamos. Com base nessa premissa, continuamos a avançar no desenvolvimento de programas em parceria com mais de 45 organizações sociais para gerar valor social e ambiental.

Esse compromisso se traduz em uma gestão baseada no diálogo com grupos de interesse e no trabalho conjunto de longo prazo que nos permite responder às necessidades que vão surgindo, definir objetivos comuns, monitorar as contribuições de cada parte envolvida e medir o impacto gerado.

Alinhamos as ações de investimento social com a nossa *statement* e a nossa estratégia. Incentivamos, assim, uma maior conscientização sobre os riscos e a educação e inclusão financeira no mercado de trabalho, e promovemos o bem-estar e o desenvolvimento das pessoas. Com base nessas diretrizes, definimos os eixos de trabalho com um denominador comum: o envolvimento voluntário dos colaboradores e a adaptação das ações às necessidades das comunidades locais em cada país.

O trabalho conjunto com as organizações parceiras nos permite contribuir para o bem-estar de mais pessoas e das comunidades locais, criando ao mesmo tempo valor compartilhado.



A nossa principal parceira estratégica, a *Z Zurich Foundation*, contribui para o desenvolvimento de diversos projetos, iniciativas e doações para comunidades locais.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Impacto sobre as comunidades locais

07  
Planeta



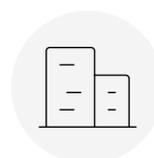
## NOSSOS INVESTIMENTOS SOCIAIS EM NÚMEROS

Destino das contribuições	2022	2023
Preservação ambiental	8.515	36.225
Educação e inclusão	2.445.613	628.301
Infraestrutura e promoção da saúde	4.054	568.448
Promoção cultural	1.987.292	2.237.023
Proteção social	981.090	1.789.730
Serviços comunitários	556.484	1.158.641
<b>Total</b>	<b>5.983.048</b>	<b>6.464.840</b>
Contribuição por país		
Argentina	468.831	264.474
Brasil	3.290.391	5.606.932
Chile	144.317	86.316
Espanha	5.128	19.765
México	27.954	86.271
Uruguai	55.502	28.000
Regional <sup>1</sup>	1.990.920	373.083
<b>Total</b>	<b>5.983.043</b>	<b>6.464.840</b>

(1) Fundos destinados pela Z Zurich Foundation para o Programa regional em parceria com a Fundação Forge.



Nossa contribuição para as comunidades locais em 2023 superou **US\$ 6,46 milhões**, dos quais destinamos **89%** e os demais **11%** foram investidos pela Z Zurich Foundation.



**45** organizações apoiadas.

## PLATAFORMA MY IMPACT

Em 2023, implementamos a plataforma *My Impact*, concebida pela Z Zurich Foundation e operada pela Benevity. Ela permite incentivar ações de impacto dos colaboradores com as comunidades locais, regionais e até mesmo globais. Entre os recursos que ela oferece, os colaboradores podem conhecer e apoiar as causas de uma comunidade local ou global; inscrever-se para participar de atividades de voluntariado próximas do escritório local, além de visualizar as horas de voluntariado dedicadas tanto a atividades corporativas organizadas pela Zurich Santander quanto externas; doar para mais de 600.000 organizações beneficentes em nível global; e receber recompensas pelas horas dedicadas a ações de voluntariado, assim como registrar suas doações recorrentes na plataforma. Em 2023, conseguimos doar mais de 46.000 horas para diferentes ONGs e fundações escolhidas pelos colaboradores da Zurich Santander que trabalham em prol de diversas causas e desafios socioambientais.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

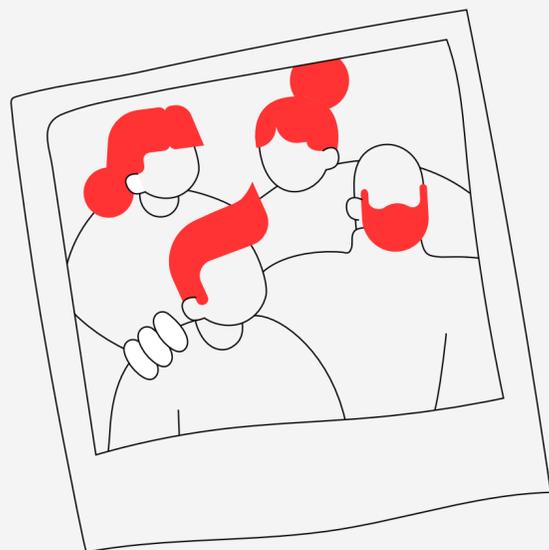
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
Impacto sobre as  
comunidades locais

07  
Planeta



# Educação e inclusão

Acreditamos firmemente que a educação é fundamental para o progresso social. Com base nessa premissa, nos envolvemos com iniciativas para transformar realidades por meio da capacitação e preparação de crianças e jovens de áreas desfavorecidas, criando assim mais oportunidades para crescerem no futuro. Além disso, nos esforçamos para integrar a educação financeira como meio de inclusão e desenvolvimento.



## Programa Regional em parceria com a Fundação Forge

Três anos após a implementação do Programa Regional Habilidades para o Futuro, desenvolvido em parceria com a **Fundação Forge** e o **Instituto Aliança** no Brasil, concluímos a primeira etapa planejada. Somos gratos pelo apoio da *Z Zurich Foundation*, que nos permitiu levar essa iniciativa para todos os países. Devido aos excelentes resultados obtidos, decidimos renovar esse compromisso com as comunidades locais e estender o programa por mais três anos, para aumentar o impacto e apoiar mais jovens na região.

Com mais de nove anos de experiência em acompanhar jovens em situação de exclusão socioeconômica, e com presença nos países nos quais operamos, a Fundação Forge permitiu que nos juntássemos a esse programa. Por meio da capacitação e do treinamento em habilidades socioemocionais, digitais,

técnicas e financeiras, eles ajudam a preparar jovens para a sua inserção no mercado de trabalho. Da nossa parte, contribuimos com conteúdo sobre serviços bancários e de seguros. Além disso, como complemento a esse programa, são realizadas capacitações para professores de instituições educacionais de áreas vulneráveis.

Para fortalecer o nosso apoio ao programa, convidamos os colaboradores da Zurich Santander a participar como voluntários das tutorias de apoio educacional e entrevistas de trabalho simuladas, individuais ou em grupo, para incentivar os jovens a continuar a sua educação superior e prepará-los para ingressar no mundo do trabalho.

Considerando que um dos eixos do investimento social é a educação e a inclusão financeira, oferecemos bate-papos sobre educação financeira para conscientizar sobre a importância da gestão financeira, da economia e do crédito, assim como dos seus riscos.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Impacto sobre as comunidades locais

07  
Planeta

Resultados globais nos 3 anos do programa:

- + de 24.000 jovens transformados de forma direta
- + de 3.700 professores treinados
- + de 112.000 jovens beneficiados de forma indireta
- 26 jovens foram incorporados à Empresa graças ao programa Primeiro Emprego<sup>1</sup>.

(1) Para obter mais informações sobre esse programa, consulte a página 59 do nosso Relatório de Sustentabilidade 2022.

#### Testemunho de um jovem participante da Forge no México

*"Graças ao desenvolvimento do programa, consegui estabelecer meus objetivos profissionais, acadêmicos e pessoais, e ele teve tamanho impacto que, por outro lado, permitiu que eu me conhecesse melhor e me estabelecesse no meu primeiro emprego formal."*

#### Testemunho de um jovem participante da Forge no Brasil

*"A oportunidade de interagir com profissionais do setor nos permitiu ampliar o nosso campo de visão e explorar as possibilidades do mercado de Seguros e Pensões. O reforço educacional permitiu que eu adquirisse percepções que dificilmente teria no dia a dia, apesar da democratização dos conhecimentos graças à Internet, porque essa não é uma área tão acessível em certos contextos sociais."*



Na **Argentina**, além de participar do programa da Fundação Forge, continuamos a articular ações com a **Fundación Empujar**, cujo objetivo é promover e ampliar as oportunidades de emprego para jovens por meio da formação. Nesse caso, organizamos uma jornada presencial nos nossos escritórios para aproximar os jovens do mundo corporativo e para que pudessem vivenciar um dia de trabalho na Empresa. Durante a jornada, apresentamos a Empresa para eles, que puderam visitar as áreas de seu interesse, e encerramos o dia com entrevistas simuladas e seu posterior *feedback*, ressaltando os seus pontos fortes e as oportunidades de melhoria em suas experiências futuras.

829 jovens acompanhados em 2023

Além disso, no **Brasil**, organizamos uma feira de oportunidades na carreira, on-line e presencial, realizada no escritório da Zurich Santander Brasil.

Outro projeto relevante é Preparadão, um evento de empregabilidade para estudantes universitários organizado pela nossa parceira Universia, por meio do qual oferecemos aos jovens participantes 20 consultorias financeiras ministradas pelas equipes de Produtos de Fundos de Pensão e Investimentos. No nosso *stand* no evento, de acesso aberto para todo o público, distribuimos um *e-book* sobre educação financeira e fundos de pensão, e oferecemos jogos para aprender de forma lúdica.

Para o público interno, contamos com um programa Plano ZSPrev, que inclui bate-papos sobre educação financeira com conteúdo sobre finanças, finanças pessoais e regras do fundo de pensão ZSPrev, entre outros temas.

Além disso, continuamos a fortalecer o Programa Jovem Aprendiz com o principal objetivo de promover diversidade e inclusão entre jovens de grupos minoritários que participam dos nossos projetos sociais. Em 2023, quatro dos jovens participantes do programa foram contratados para cargos de estagiário e analista júnior na Empresa.

Nesse sentido, desenvolvemos o Programa Jovem Talento, por meio do qual bolsistas e jovens aprendizes da Zurich Santander participaram de três encontros nos quais foram discutidos temas relacionados com o primeiro emprego.



No **Chile**, continuamos a fortalecer a nossa parceria com a **Fundación Belén Educa**, que favorece o acesso de jovens à educação superior, participando de três programas. Um deles é o programa de tutorias ministradas por voluntários para prover acompanhamento acadêmico, profissional e pessoal para jovens. O outro programa é "Quando assisto, aprendo", por meio do qual entregamos certificados de reconhecimento para os estudantes com as melhores frequências durante todo o período escolar. Finalmente, temos o programa de Bate-papos Vocacionais, no qual, com mesas redondas realizadas por colaboradores da Empresa, enfatizamos a importância da continuidade dos estudos. No âmbito dessas iniciativas, atendemos **2.250 estudantes** em parceria com a fundação Belén Educa em 2023.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
**Impacto sobre as  
comunidades locais**

07  
Planeta



# Infraestrutura e promoção da saúde

A infraestrutura exerce um papel fundamental para o bem-estar e a saúde, pois fornece a base necessária para a prestação de serviços médicos eficientes e acessíveis. Em nossa Empresa, nos esforçamos para promover o bem-estar dos nossos colaboradores e das comunidades locais por meio de iniciativas com ações de impacto direto sobre a saúde.

No **Brasil**, reforçamos o nosso compromisso com as comunidades vulneráveis por meio de tratamento dentário para crianças da **Associação Fraternidade** no âmbito da campanha Julho Neon e do Projeto Escola de Skate, que envolve colaboradores voluntários na organização da ação e no apoio aos dentistas voluntários. Com essa ação, atendemos o total de 171 crianças, com mais de 50 voluntários engajados. Além disso, acompanhamos o tratamento dentário de crianças e adolescentes da comunidade de Embu. Em colaboração com o Projeto Escola de Skate, nos associamos à **ONG Amigo da Vez** e à **Associação Fraternidade** para organizar dois dias de ações de voluntariado, com atividades que incluíram o acolhimento de pacientes e seus tutores, o apoio oferecido aos dentistas e atividades de integração.

No **México**, queremos fazer parte da mudança para que possamos garantir uma vida saudável e promover o bem-estar

dos nossos colaboradores como fator essencial para alcançar o desenvolvimento sustentável que esperamos como Empresa. Criamos uma Comunidade Esportiva, como parte do eixo Movimento com Causa, em que os colaboradores socializam com outros pares e com membros das ONGs com as quais trabalhamos cuidando ao mesmo tempo da sua saúde física e emocional. Nessa linha, promovemos a iniciativa *Corrida Woman Up*, da qual as colaboradoras foram convidadas a participar e em que foi doada uma quantia equivalente a cada quilometro percorrido, destinada à **Fundação Pro Ayuda a la Mujer Origen**, que apoia o combate à violência contra as mulheres. Foram doados 57.400 pesos mexicanos.

No **Uruguai**, lançamos uma campanha de doação de sangue para comemorar o Dia Mundial do Doador de Sangue e para divulgar seus benefícios tanto para ajudar outras pessoas quanto para promover a saúde geral. Dez colaboradores participaram da jornada de voluntariado, organizada em parceria com o Banco Santander, e **30 pessoas** foram beneficiadas.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

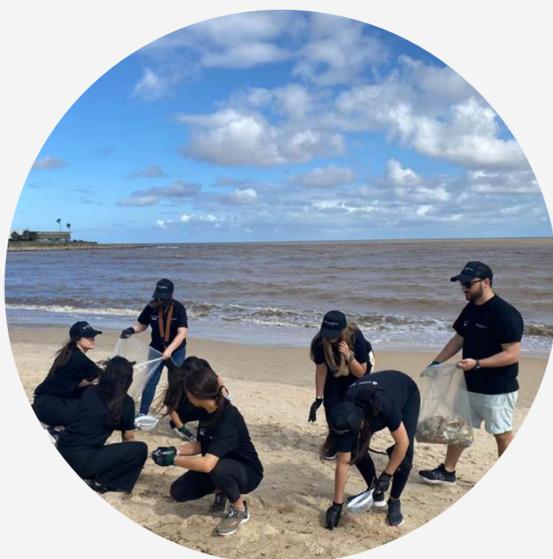
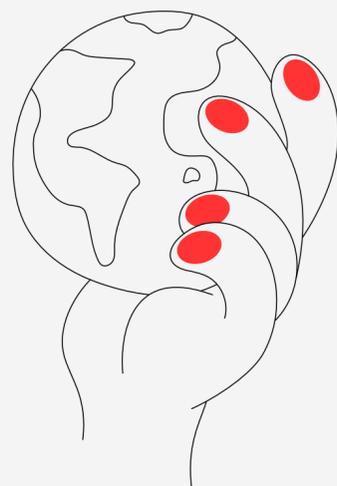
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
Impacto sobre as  
comunidades locais

07  
Planeta



# Preservação ambiental

Continuamos a fortalecer o nosso compromisso com o meio ambiente com a implementação de iniciativas destinadas à preservação e promoção de um estilo de vida mais sustentável.

Na **Argentina**, para aumentar a conscientização sobre a gestão adequada de resíduos, oferecemos uma capacitação para todos os colaboradores em parceria com a **ONG Ecohouse**, especializada em desenvolver programas e iniciativas educacionais, políticas, de comunicação, consultoria e recuperação ecológica. Graças aos fundos captados pela fundação, conseguimos apoiar programas de educação ambiental em diversas escolas do país.

Além disso, no **Chile**, para promover a redução da pegada de carbono, realizamos uma campanha socioambiental plantando uma árvore para cada apólice de Seguro de Viagem vendida durante o mês de novembro, totalizando **2.300 árvores**, alcançando assim a meta estabelecida nessa parceria com a **Corporação Cultiva**.

Na **Espanha**, mantivemos a parceria iniciada com a **ONG Reforesta**, organização dedicada à promoção do desenvolvimento sustentável por meio do reflorestamento e preservação das áreas mais desérticas da Espanha. Realizamos uma ação de voluntariado na qual plantamos um total de **101 árvores com a participação de 23 colaboradores** em uma das áreas desmatadas de Madrid.

No **México**, em parceria com o **Movimiento Jóvenes por el Agua**, realizamos uma jornada com famílias em prol do reflorestamento, plantando **600 árvores com a participação de 46 colaboradores** acompanhados de seus amigos e familiares. Essa iniciativa faz parte do processo de recuperação e reabilitação do corredor biológico Chihinautzin e da Bacia Sul do Vale do México, que ajudará a evitar a erosão do solo, captar água, fornecer alimentos para a Cidade do México, regular o clima e gerar benefícios recreativos, culturais e ambientais.





01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

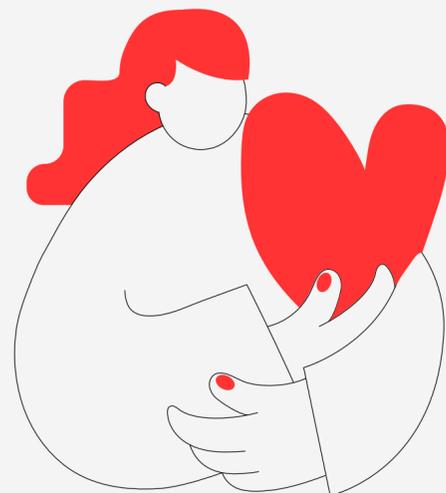
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Impacto sobre as comunidades locais

07  
Planeta



# Proteção social e serviços comunitários

Com esse eixo, promovemos iniciativas e programas que fortalecem o trabalho das organizações sociais.

Nesse contexto, na **Argentina**, pelo segundo ano consecutivo, continuamos a articular ações com a **Fundação Todavía es Tiempo**, com a qual desenvolvemos atividades de voluntariado com os colaboradores, para pintar murais e construir a horta da Fundação, e também contribuimos para a produção e venda de chocolates, pães doces e brinquedos de madeira pelos empreendedores locais. Além disso, realizamos uma feira para venda de seus produtos no nosso escritório. Com apoio da *Zurich Foundation*, acompanhamos essa Fundação no evento *Hackathon Social Latam*, organizado pela ZZF, no qual por meio de um grupo multidisciplinar avaliamos o que precisa ser melhorado e as possíveis soluções.

Para promover a inclusão por meio dos esportes, consolidamos uma parceria com a **Olimpíadas Especiais Argentina** para apoiá-los na formação de uma liga de futebol inclusiva para jovens com e sem deficiência. Como parte da parceria, desenvolvemos um programa de capacitação para treinadores e coordenadores para que possam organizar eventos inclusivos. No início do ano, realizamos uma jornada esportiva que contou com a participação dos nossos colaboradores para compartilhar experiências com os jovens associados à organização. Essa parceria financiará três ligas de futebol unificadas, incluindo um campeonato anual com diferentes instituições locais, beneficiando mais de **810 atletas**.

Como novidade, celebramos uma nova parceria com a **Fundação Igualdad**, para a qual doamos mais de 1.200

aparelhos eletrônicos fora de uso, que foram destinados a diferentes instituições escolares e de saúde de todo o país.

No **Brasil**, voltamos a realizar a campanha de doação de sangue em parceria com o **Instituto do Hospital Sírio-Libanês**, com a participação de mais de 110 colaboradores, que beneficiou **360 pessoas**.

Também apoiamos a **Casa de Apoio à Criança e ao Adolescente com Câncer ou Transplantado (Cajec)**, que acolhe crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social e que estão em tratamento, assim como as suas famílias. Com essa iniciativa, doamos 228 quilos de alimentos e 1.970 artigos de higiene pessoal entregues por 20 colaboradores, que também ofereceram um café da manhã acompanhado de jogos e bate-papos para os 24 pacientes atendidos e seus respectivos 17 tutores.

Além disso, em parceria com a Zurich Brasil, cerca de 30 voluntários participaram da produção de próteses mamárias de alpiste, que serão doadas à **ONG Mamas de Amor**. 94 próteses foram produzidas.

Também entregamos ovos de páscoa e brinquedos doados por funcionários para crianças da creche administrada pela **Aldeas Infantis**. Ademais, realizamos doações de alimentos para as regiões do sul do país afetadas por eventos climáticos.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Impacto sobre as comunidades locais

07  
Planeta

No **Chile**, procuramos fortalecer o trabalho das organizações sociais por meio de contribuições monetárias e da participação em ações de voluntariado. Em parceria com a **Fundação Ronda**, apoiamos a Escola Santa Lucía da **Fundação Luz**, com a doação de materiais didáticos para que mais jovens deficientes visuais tenham acesso à educação de qualidade. Com essa mesma fundação, no Dia das Crianças comemorado na comunidade René Schneider, e com apoio de uma padaria local, organizamos uma jornada de culinária com **60 crianças**. Também entregamos 100 presentes de Natal para estudantes da mesma escola, sob o lema “Apadrinhe um Sonho”, iniciativa que contou com a participação de 27 voluntários da Empresa.



Devido aos incêndios que afetaram o sul do país, entregamos 114 cestas básicas e 18 kits de higiene pessoal para a **MovidosxChile**, para atender famílias das localidades de Ránquil e Vilcún. Também contribuímos para a alimentação semanal de **41 famílias** nas localidades de Santa Juana e Florida, por meio da **Fundação Gastronomía Social**. Além disso, lançamos a campanha Reconstruamos Juntos Nosso Sul, para apoiar a reconstrução das áreas afetadas, em colaboração com a Corretora de Seguros Santander e o Banco Santander. Essa campanha incluiu a doação do primeiro e segundo prêmios cobrados pelo seguro “Vida a tu Medida”, para apoiar o trabalho da **Techo para Chile** e outras organizações participantes. Mais de 10 milhões de pesos chilenos foram doados.

Ademais, para promover o acesso à prática de esportes entre a população infantil e adolescente em situação de vulnerabilidade, apoiamos a abertura do Clube Poliesportivo **Aldeas Infantiles** com contribuições de colaboradores e financiamento da *Z Zurich Foundation*.

Já na **Espanha**, graças ao apoio da *Z Zurich Foundation*, financiamos a participação de **17 crianças** da comunidade de Madrid nos Acampamentos de Verão organizados pela fundação **Soñar Despierto**. Essa Fundação tem como missão acompanhar e apoiar menores residentes em centros de acolhimento, centros abertos e conjuntos habitacionais e oriundos de ambientes marginalizados e famílias desestruturadas, desde o seu ingresso no centro até alcançarem a sua autonomia pessoal. Além disso, apoiamos ao longo do ano a Fundação para reformar um lar para menores com a ajuda de 31 colaboradores do escritório regional. Também participamos de uma Feira do Emprego organizada pela Fundação, para que jovens que estão prestes a deixar a instituição ao chegar à maioria consigam alcançar autonomia pessoal.

Por fim, e pelo terceiro ano consecutivo, apoiamos a Campanha da Carta para os Reis Magos, em que cada colaborador voluntário recebe uma carta escrita por uma criança pedindo um presente, e o colaborador providencia o presente ou repassa a carta para a Fundação para que o desejo das crianças se torne realidade.



No **México**, com o objetivo de acelerar o apoio à comunidade local após o desastre natural ocorrido em Acapulco em função do Furacão Otis, aderimos à campanha da Zurich México "Ajuda para Guerrero pós furacão Otis" e convidamos os funcionários a doar através da plataforma *MyImpact*, conseguindo arrecadar mais de 500 mil dólares americanos. Por outro lado, promovemos doações de alimentos para famílias atingidas e sem capacidade financeira, entregando 238 kits de alimentos que conseguiram ajudar 952 pessoas e para as quais estiveram envolvidos 27 voluntários da Empresa.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos  
de interesse  
Impacto sobre as  
comunidades locais

07  
Planeta

Além disso, entregamos brinquedos em datas comemorativas por meio das **Fundações Mark, Agenda Cero e Por un Hogar**. Com esta última, também ajudamos uma vez por mês a cozinhar e preparar alimentos que são entregues para pacientes hospitalizados e seus familiares. Também organizamos diferentes eventos e celebrações em datas importantes com diferentes ONGs e entidades sociais, entre elas **Casa de la Amistad para Niños con Cáncer, Fundação Yolia e Be The Hero** em colaboração com **Antes de Partir e Centro Suma**.

Adquirimos kits de aniversários e do Dia das Mães para os colaboradores da **ONG Centro de Integración Sensorial**, que apoia pessoas autistas. Além disso, durante a campanha Julho Seguro, foi realizada uma venda beneficente, com a participação da **Casa de la Amistad, do Grupo Altía IAP, e do Patronato Cuajimalpa IAP**.

No **Uruguai**, temos trabalhado com a **Redalco**, participando de atividades para a seleção de frutas e verduras para fornecê-las a comunidades em situação de vulnerabilidade alimentar, além de colaborarmos financeiramente para garantir que possam continuar a oferecer serviços de alimentação. Também colaboramos com a **Aldeas Infantiles**, por meio da qual conseguimos acompanhar jovens prestes a ingressar no mercado de trabalho.

Além disso, continuamos em contato com a **Cero Callejero** para apoiar a inauguração do seu primeiro albergue, dedicado não só a garantir um país sem animais abandonados, mas também a contribuir para inserção de membros das comunidades locais no mercado de trabalho.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

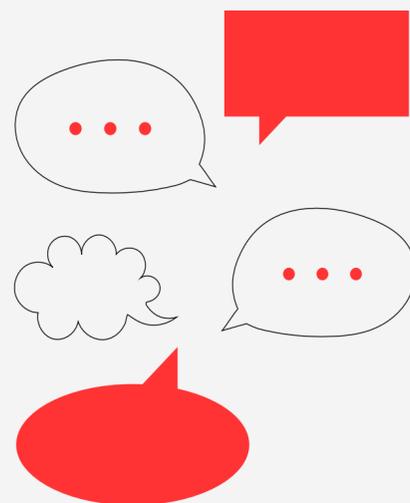
03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse  
Impacto sobre as comunidades locais

07  
Planeta



# Projetos de patrocínio e de incentivo à produção cultural

Promovemos iniciativas que valorizam o patrimônio histórico e cultural, além de patrocinar iniciativas educacionais e esportivas. Por meio de patrocínio, um percentual dos impostos devidos é dirigido para projetos educacionais, sociais e culturais na **Argentina** e no **Brasil**.

Na **Argentina**, contribuímos com o programa de financiamento da plataforma Impulso Cultural do Ministério de Cultura da Cidade de Buenos Aires, que possibilita desenvolver grandes projetos artísticos e culturais dedicados a arte audiovisual e digital, educação, emprego para jovens, inclusão social, geração de empregos, música popular, rádio e televisão.

Além disso, no **Brasil**, apoiamos a cultura, os esportes, uma melhor qualidade de vida, a defesa dos direitos de crianças e adolescentes e o acesso a tratamentos contra o câncer por meio das leis de incentivo promulgadas pelo governo. Ao apoiar tais projetos, procuramos garantir que estejam alinhados com os nossos objetivos de promover a transformação e apoiar as comunidades locais e sejam em conformidade com as melhores práticas de observância regulatória e governança corporativa.

Continuamos a apoiar o Programa Amigo de Valor, promovido pelo Santander, e baseado no Estatuto Brasileiro da Criança e do Adolescente, com o objetivo de enviar recursos financeiros para os fundos municipais. Com esses fundos, apoiamos iniciativas que promovam a defesa e garantia dos direitos de crianças e adolescentes em municípios onde as condições de vida e de proteção da população infantil e adolescente são mais críticas. Além disso, colaboramos com a iniciativa Parceiro do Idoso, também promovida pelo Santander, para apoiar projetos sociais dedicados a pessoas idosas e seus cuidadores. A Empresa também apoia projetos relacionados com a cultura e os esportes como forma de promover o acesso da sociedade a tais iniciativas.

## PROJETOS APOIADOS POR MEIO DE PATROCÍNIO EM 2023

■ Contribuições ■ Quantidade de projetos

	2022	2023
1. Argentina	US\$ 148.391 / 58	US\$ 30.606 / 13
2. Brasil	US\$ 1.838.901 / 9	US\$ 2.206.417 / 13
3. Brasil	US\$ 462.163 / 3	US\$ 1.094.562 / 7
4. Brasil	US\$ 462.163 / 11	US\$ 552.408 / 8
5. Brasil	US\$ 462.163 / 17	US\$ 552.408 / 9
6. Brasil	-	US\$ 552.408 / 6 <sup>2</sup>
7. Brasil	-	US\$ 552.408 / 1 <sup>2</sup>
<b>Total</b>	<b>US\$ 3.373.781 / 98</b>	<b>US\$ 5.541.217 / 57</b>

1. Programa de financiamento da plataforma *Impulso Cultural* do Ministério da Cultura da Cidade de Buenos Aires.
2. Lei Rouanet – Lei Federal de Incentivo à Cultura (Pronac).
3. Lei do Esporte – Lei de Incentivo ao Esporte.
4. Lei do Idoso – Programa Parceiro do Idoso.
5. Fundos da Infância e da Adolescência – Programa Amigo de Valor.
6. Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD).
7. Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon).

(2) Leis de incentivo não disponíveis para captação de fundos em 2022.

07

# Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com  
a sustentabilidade

05  
Governança

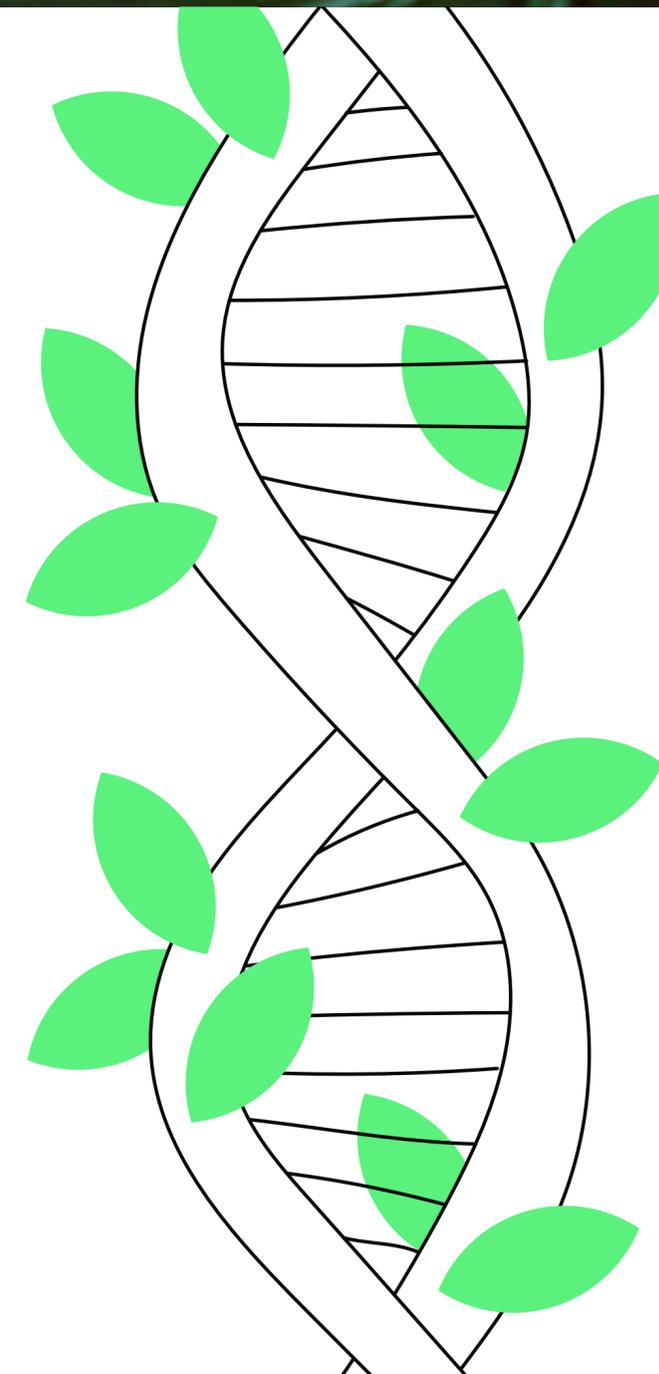
06  
Diálogo com grupos  
de interesse

07  
Planeta

# Planeta



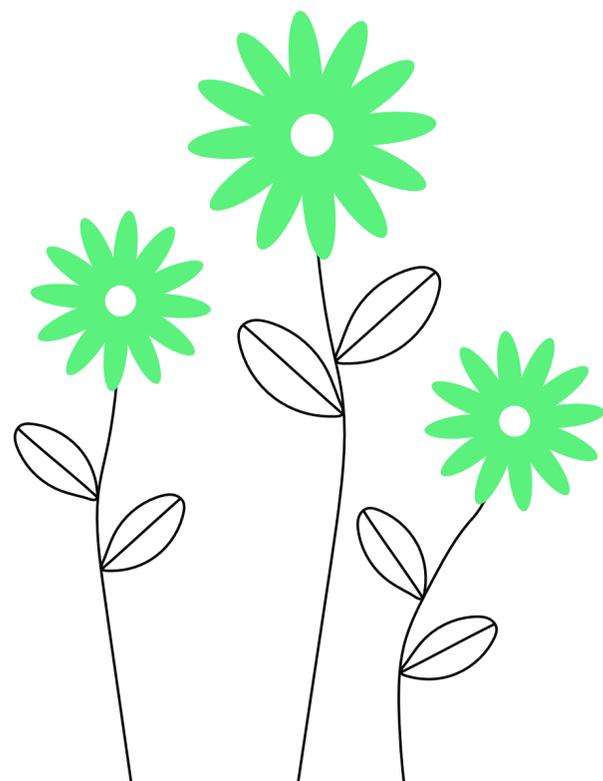
O nosso compromisso com o planeta se dá na busca pela melhoria contínua de nossas operações para minimizar o nosso impacto ambiental e na busca por soluções que impulsionem a nossa transição para a descarbonização.





# Compromisso ambiental

O envolvimento de nossos colaboradores exerce um papel-chave no nosso compromisso ambiental. É por isso que, na capacitação sobre o nosso Código de Conduta – obrigatória para todos os times –, é incluída uma seção dedicada à preservação ambiental. Desse modo, acompanhamos e estimulamos os nossos colaboradores a encontrarmos juntos inovações e melhorias nos processos, ferramentas, produtos e serviços, com foco no desempenho ambiental. Na **Argentina**, por exemplo, contamos com um Comitê de Sustentabilidade integrado voluntariamente por 12 colaboradores de diversas áreas, que compõem um espaço de debates para propor ideias de melhoria e analisar as iniciativas lideradas pela área de Sustentabilidade.



Ao realizar licitações na **Argentina**, pedimos aos fornecedores evidências de programas de responsabilidade social corporativa ou ações sustentáveis. Do mesmo modo, a Política de Compras e Fornecedores regional na **Espanha** indica que no momento da contratação é necessário avaliar os fornecedores em termos de boas práticas (gestão ambiental e ações com as comunidades locais), e que apenas aqueles fornecedores que contarem com certificações de triplo impacto ou trabalharem com base em padrões internacionais de sustentabilidade serão considerados. Na mesma linha, a Política de Fornecedores no **Uruguai** recomenda que no caso de fornecedores críticos seja verificado se possuem normas e/ou procedimentos internos aplicáveis à gestão da sustentabilidade.



Desenvolvemos iniciativas para que nossos escritórios sejam mais sustentáveis, como no **Brasil**, onde nossos escritórios estão localizados em um condomínio, que conta com duas certificações LEED® GOLD (*Leadership in Energy & Environmental Design*, segundo suas siglas em inglês) nas categorias "Construção" e "Operações". Na **Espanha**, na nossa sede regional, os nossos escritórios estão localizados na Cidade Financeira do Santander em Boadilla del Monte, um prédio que respeita o meio ambiente, com 70% da área dedicada ao reflorestamento de espécies nativas. Além disso, no **Uruguai**, contamos com o primeiro edifício próprio e sustentável<sup>1</sup>

(1) Para obter mais informações sobre os nossos escritórios sustentáveis, convidamos você a consultar a página 67 do nosso Relatório de Sustentabilidade 2022.

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta  
Compromisso ambiental



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta  
Compromisso ambiental

## Conscientização e capacitação

Envolvemos os nossos colaboradores nos esforços para promover a sustentabilidade, trabalhando na busca e criação de iniciativas que os apoiem para levar uma vida mais sustentável e amiga do meio ambiente, promovendo ações de voluntariado e oferecendo capacitações e jornadas de sensibilização.

Na **Argentina**, com a ONG Eco House, realizamos um curso de qualificação para mais de 50 colaboradores sobre resíduos, seu impacto sobre o meio ambiente e a importância da sua gestão adequada, tanto nos nossos escritórios quanto em suas residências.

No **Brasil**, realizamos comunicações internas sobre o uso consciente dos recursos naturais, além de reforçar as boas práticas no ambiente de trabalho e na sociedade como um todo. Além disso, todos os nossos colaboradores recebem orientações sobre a não utilização de plásticos de uso único.

No **Chile**, também enviamos mensagens mensais para os nossos colaboradores sobre o tema “Cultura Sustentável em Casa”, para conscientizá-los dos impactos socioambientais e com o objetivo de educar e informar sobre como realizar uma gestão sustentável em suas residências.

No **Uruguai**, implementamos capacitações permanentes para as equipes – incluindo novos contratados durante seu *onboarding* – sobre o descarte correto de resíduos e o impacto ambiental que eles geram. Em 2023, estabelecemos uma parceria com a organização Abito para instruir os nossos colaboradores quanto às vantagens da reciclagem. Além disso, oferecemos formação para todos os nossos colaboradores sobre como evitar o desperdício de alimentos em parceria com a Redalco, uma ONG dedicada à reutilização de alimentos que não chegam a ser comercializados por diversos motivos, e que depois os redistribui para pessoas em situação de insegurança alimentar.

Na **Argentina** e no **Uruguai**, realizamos o concurso “Líder Sustentável” para reconhecer os colaboradores mais envolvidos com o cuidado com o meio ambiente com base na sua participação em ações de voluntariado, com propostas de ideias sustentáveis para a empresa, assim como seu envolvimento com outras práticas sustentáveis. Graças ao concurso, os colaboradores vencedores da Argentina viajaram para Montevideu, onde participaram de uma iniciativa para a limpeza de praias e receberam capacitação em educação ambiental para conhecer as questões associadas ao mar e suas costas, com a equipe do Uruguai e a organização Abito. Ademais, os vencedores do Uruguai ganharam uma viagem para Mendonça, onde ficaram hospedados em um hotel com características de turismo sustentável.



## Biodiversidade

Uma parte importante das nossas ações de voluntariado está relacionada com a preservação e proteção da biodiversidade. Exemplo disso é a limpeza de praias realizada em Montevideu com as equipes da **Argentina** e do **Uruguai**. No **Chile, Espanha** e **México**, contamos com programas de reflorestamento em parceria com várias organizações<sup>2</sup>, com a participação dos nossos colaboradores e suas famílias. Por meio dessas iniciativas, conseguimos plantar mais de 3.000 árvores em áreas desmatadas. Na campanha “NueZstro Bosque”, realizada no **Chile**, a doação de exemplares implicará em uma captura de 1.150 toneladas de CO<sub>2</sub> durante um período estimado de 20 anos, ao passo que no **México** isso contribuirá para a captura de aproximadamente 30 toneladas de carbono por ano.

No **Brasil**, graças à implementação do *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD), que envolve a preparação de um marco para ajudar as empresas a informar os riscos associados ao meio ambiente e o capital natural, estamos iniciando o nosso trabalho nessa área principalmente com relação ao alinhamento com a Circular nº 666 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)<sup>3</sup>, mapeando os riscos para a sustentabilidade associados aos nossos produtos, atividades internas, investimentos e fornecedores, bem como os riscos para a biodiversidade.

(2) Fundación Cultiva no Chile, Reforesta, na Espanha, e Movimiento Jóvenes por el Agua (MOJA), no México.

(3) Tal documento exige que as seguradoras ou entidades abertas de previdência privada divulguem a sua gestão de riscos para a sustentabilidade.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta  
Ações para combater as mudanças climáticas

# Ações para combater as mudanças climáticas

Como parte do Grupo Zurich, estamos comprometidos com a luta contra as mudanças climáticas e a transição para a descarbonização. É por isso que começamos a trabalhar na coleta de informações e medição da nossa pegada de carbono, como primeiro passo para a elaboração de uma estratégia para reduzir nossas emissões de CO<sub>2</sub> e sua posterior compensação. No **Brasil**, elaboramos um plano de ação com as áreas de Sustentabilidade e *Facilities* que incluem melhorias no uso de recursos naturais (tais como água, resíduos, energia, transporte aéreo e terrestre), ações de comunicação sobre as iniciativas implementadas e a definição de indicadores e métricas ambientais. Para esse último ponto, desenvolvemos uma tabela de indicadores ambientais para monitorar os mais relevantes, tanto no **Brasil** quanto no **Chile**, que servirão para propor ações para reduzir as emissões e contribuir para o inventário de gases de efeito estufa da empresa.

Por outro lado, adotamos outras ações para reduzir as contingências climáticas, como integrar a avaliação dos riscos físicos e da transição às estratégias de investimento, parar de investir naquelas empresas centradas principalmente no carvão térmico, xisto e areias asfálticas, e que ainda não reorientaram suas atividades, e minimizar o impacto ambiental das nossas operações, entre outras ações.

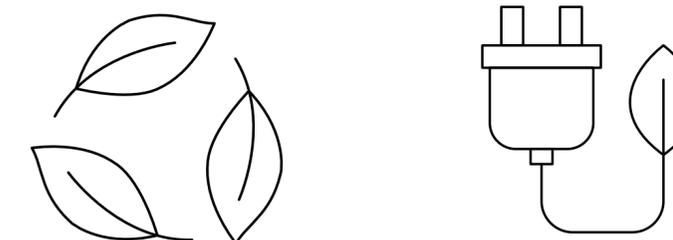
Desse modo, trabalhamos com o Grupo Zurich para incrementar o portfólio de ativos qualificados pelo MSCI nas suas ESG *Ratings* com relação ao total dos seus ativos. Em 2023, 17,11% de todos os investimentos receberam a qualificação ESG (*Environmental, Social, and Corporate Governance*)<sup>4</sup>, se comparado a 19,71% em 2022.

## Eficiência energética e mudanças climáticas

Para promover um melhor uso dos nossos recursos e reduzir o impacto das nossas operações, digitalizamos a maioria dos nossos processos, documentos e comunicações com nossos clientes e fornecedores, para promover sua automação e utilizar a menor quantidade possível de papel. Além disso, trabalhamos para reduzir a demanda interna de viagens, priorizando as reuniões virtuais. Na mesma linha, na **Argentina** e no **México** implementamos perícias por vídeo no processo de sinistros para evitar deslocamentos, e no **Brasil** nossos serviços externos de distribuição utilizam transporte 100% elétrico em vez de veículos movidos por combustíveis fósseis.

Em todos os escritórios, contamos com sistemas de corte automático de energia nos equipamentos de ar-condicionado e controlamos os horários de utilização das luzes para evitar o seu uso desnecessário e reduzir o consumo de energia. Na **Argentina**, reprogramamos o desligamento habitual de luzes para 3 horas antes, e no **Brasil** desde julho deste ano está sendo implementada a iniciativa “A Hora do Planeta”, que consiste em apagar as luzes do escritório nos horários de menor consumo (na hora do almoço e a partir das 20 horas). Além disso, em todos os andares nos escritórios do **Chile** e da **México** os equipamentos de ar-condicionado e aquecimento só são acionados quando os espaços estão ocupados.

(4) Conforme a metodologia do MSCI ESG *Ratings*, que pontua as empresas em uma escala de AAA (melhor desempenho) a CCC (piores desempenho), em função da sua exposição aos riscos ESG e da forma como os administram se comparadas ao mercado. Para saber mais, visite <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>.



Nos escritórios da **Argentina, Chile, Espanha e Uruguai**, todas as lâmpadas são de LED. No caso do **Brasil** e do **México**, estamos substituindo gradualmente todas as lâmpadas queimadas para alcançar o objetivo de iluminação 100% LED. No **Chile**, além disso, as luzes dos espaços comuns possuem sensores de movimento, o que também ocorre com as luzes dos banheiros no **México**.

Na **Espanha**, o nosso escritório é de máxima eficiência em termos do consumo de energia; podemos destacar a economia de água, eletricidade e papel por meio de várias iniciativas implementadas pela Cidade Financeira do Santander.

No **México**, substituímos 80 computadores do escritório por *laptops*, que reduzem em 30% o consumo de energia, e prevemos substituir 110 equipamentos em 2024.

No **Uruguai**, com a construção do primeiro edifício sustentável em 2022, as luzes são acesas ao mínimo durante a jornada de trabalho, os painéis para manutenção da temperatura permitem regulá-la em todo o edifício, sendo um sistema altamente eficiente. Além disso, começamos a retornar para a empresa distribuidora de energia elétrica o volume gerado nos painéis solares instalados no terraço.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta  
Ações para combater as mudanças climáticas

## CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA

Unidade de medida kWh	2022	2023
Argentina	N/D <sup>1</sup>	N/D <sup>1</sup>
Brasil	33.601 <sup>2</sup>	32.538
Chile	123.960	120.380 <sup>3</sup>
Espanha	N/D <sup>1</sup>	N/D <sup>1</sup>
México	18.537,85	15.321,72
Uruguai	N/D <sup>1</sup>	51.340

(1) Estamos trabalhando para melhorar e coletar mais informações sobre o consumo de energia das diferentes fontes em nível corporativo para relatórios futuros.

(2) Os dados diferem com relação ao Relatório de Sustentabilidade 2022 devido a um ajuste na metodologia de cálculo.

(3) As informações sobre consumo energético em 2023 no Chile cobrem os meses de janeiro a outubro.



No **Brasil, Chile, Espanha e Uruguai**, a eletricidade dos escritórios vem de fontes renováveis, seja por meio da energia fornecida pela rede, seja por meio de instalações de energia renovável dos próprios escritórios.

## Eficiência no uso de recursos



### Papel

Desencorajamos o uso de papel em todos os países, evitamos impressões desnecessárias e promovemos o uso de canais digitais desenvolvidos para permitir que os nossos clientes resolvam o máximo de suas demandas por meio deles. Além disso, utilizamos assinaturas digitais para processos internos e incentivamos o envio de apólices aos clientes de forma digital<sup>5</sup>.

Ao atualizarmos a nossa Política de Compras e Administração de Fornecedores na **Argentina**, incluímos a preferência pela assinatura digital e a assinatura eletrônica nas contratações, sempre que possível.

No **Brasil** e no **México**, continuamos a utilizar uma e quatro impressoras, respectivamente, e em ambos os países controlamos mensalmente as impressões para identificar oportunidades para reduzir o uso e controlar o desperdício de papel.

(5) Para obter mais informações sobre as nossas iniciativas tecnológicas, convidamos você a consultar o item "Tecnologia, inovação e digitalização" na seção "Clientes" deste Relatório.



01 Sobre este relatório

02 Mensagem do CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromisso com a sustentabilidade

05 Governança

06 Diálogo com grupos de interesse

07 Planeta  
Ações para combater as mudanças climáticas



### Plástico

Na **Argentina**, trabalhamos com uma empresa dedicada ao monitoramento de organizações no processo de desplastificação tanto cultural quanto material, segundo um plano de redução do uso de plásticos nos nossos escritórios em 2024. Além disso, continuamos a promover a redução do uso de recipientes descartáveis, entregando para todos os colaboradores recém-contratados um kit com garrafa e copos de alumínio.



Na **Argentina**, eliminamos os copos e colheres de plástico para servir café nos nossos escritórios.

Do mesmo modo, no **Brasil**, continuamos a participar do movimento "Desplastifique", e não usamos nem descartamos plásticos de uso único. Além da capacitação com relação a esses tipos de plásticos, todos os nossos colaboradores recebem uma garrafa reutilizável para uso no escritório.



Na **Espanha**, os nossos escritórios são livres de plástico; os copos e misturadores de café da nossa cafeteria são biodegradáveis.

No **México**, foram gerados 55 kg de resíduos, incluindo plásticos, vidros e alumínio, e conseguimos reciclar 76% (42 kg) de tais materiais em 2023.

No **Uruguai**, começamos a reciclar os plásticos gerados nos nossos escritórios em parceria com uma empresa dedicada à gestão e recuperação de resíduos recicláveis e recuperáveis.



### Água

Na **Argentina, Chile, México e Uruguai**, contamos com torneiras com sensor e/ou corte automático para promover o uso eficiente da água.

No **Brasil** e no **Uruguai**, reutilizamos as águas pluviais para abastecer os banheiros do edifício e regar os jardins, assim como na **Espanha**, onde também utilizamos a água captada da chuva para regar plantas.

#### CONSUMO DE ÁGUA

Unidade de medida   Megalitros	2023
Argentina	N/D
Brasil	1,67
Chile	7,10
Espanha	N/D
México	N/D
Uruguai	0,8

N/D: Estamos trabalhando para melhorar e coletar mais informações sobre o consumo de água de diferentes fontes em nível corporativo para relatórios futuros.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta  
Ações para combater as mudanças climáticas

## Gestão de resíduos

Em todos os nossos escritórios é realizada a separação dos resíduos na origem e posterior descarte de acordo com seus fluxos e as normas locais.

Na **Argentina**, contamos com um sistema de separação de resíduos que distingue materiais orgânicos e inorgânicos, realizamos a coleta específica de plásticos de uso único por meio da iniciativa “garrafas de amor” e dispomos de contêineres destinados exclusivamente à coleta de pilhas e dispositivos eletrônicos. Com relação a esses últimos, estabelecemos uma parceria com a Fundación Equidad para abordar a sua gestão de forma integral: além de garantir o descarte responsável dos dispositivos avariados, consertamos e doamos aqueles que podem ser reutilizados, contribuindo para reduzir o fosso digital.

No **Brasil**, continuamos a separar resíduos em recicláveis (papel, alumínio e plásticos), pilhas e não recicláveis, e em 2023 melhoramos a identificação dos recipientes para promover o descarte correto dos resíduos. Além disso, implementamos um sistema de pesagem próprio para rastrear e supervisionar a eliminação de resíduos em nosso escritório. Em 2023, manejamos 1,36 toneladas de resíduos recicláveis, e 1,31 toneladas de resíduos não recicláveis.

No **Chile**, também realizamos uma medição especializada em colaboração com a empresa Bzero como parceira estratégica, que nos permite avançar no nosso modelo de gestão de resíduos. Em 2023, geramos um total de 1.964 kg de resíduos totais, dos quais 1.343 kg foram reciclados, o que representou cerca de 68%.

Também nos nossos escritórios do **Chile**, continuamos a manter um “Ponto Limpo” em cada andar, onde classificamos os resíduos em plásticos duros, papel e papelão, embalagens Tetra Pak, latas e vidros, resíduos orgânicos e resíduos em geral.



No **Chile**, iniciamos a medição dos volumes (em quilogramas) de resíduos destinados ao aterro sanitário, o que nos permite monitorar as métricas e responder ao relatório de padrões da Comissão para o Mercado Financeiro.

Além disso, contamos com supervisores em cada andar que orientam sobre a forma adequada de reciclar, e promovemos concursos para reforçar os conhecimentos adquiridos. Em 2023, manejamos 821 kg de resíduos orgânicos, 801,5 kg de papel e papelão, e 672 kg de RAEE (resíduos de aparelhos elétricos e eletrônicos).

Renovamos na **Espanha** a certificação Residuo Cero/Resíduo Zero da AENOR, ao destinar pelo menos 90% dos resíduos para serem posteriormente reutilizados e/ou transformados em matérias-primas, reintroduzindo-os na cadeia de valor.

No **Uruguai**, continuamos a trabalhar com a associação Compost Ciudadano para gerar adubo por meio dos nossos resíduos orgânicos, contando a com a participação de nossos colaboradores com a entrega de um recipiente para que pratiquem a ação também em suas casas.



No **Uruguai**, recuperamos mais de 1.299 kg de resíduos orgânicos, evitando emitir uma quantidade equivalente a mais de 6 toneladas de CO<sub>2</sub>.



# Índice de conteúdo da *Global Reporting Initiative (GRI)*

**Declaração de uso:** A Zurich Santander apresenta as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período 2023 utilizando como referência os Padrões GRI.

**GRI 1 usado:** GRI 1: Fundamentos 2021

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Resposta
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>		
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>	2-1 Informações sobre a organização	7-8; Nota 1
	2-2 Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	3, Nota 1
	2-3 Período coberto pelo relatório, frequência e ponto de contato	3
	2-4 Atualização das informações	3
	2-5 Verificação externa	Nota 2
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	7-9; 72-77; Nota 3
	2-7 Funcionários	40; Nota 4
	2-8 Trabalhadores que não são funcionários	Nota 5
	2-9 Estrutura e composição da governança	24-26; Nota 6
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	25
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	24-26; Nota 6
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	20-21; 24-26; Nota 7
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão dos impactos	20-21; 24-26; Nota 7
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	20
	2-15 Conflitos de interesse	25

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Resposta
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>		
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	25;41-42
	2-19 Políticas de remuneração	25; 40-43; Nota 8
	2-20 Processo para determinar as remunerações	25; Nota 8
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Nota 9
	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	4-5; 15-19
	2-23 Compromissos e políticas	15-21; 27-38; 72-77; 78-79; 89-95; Nota 10
	2-24 Incorporação dos compromissos e políticas	15-21; 27-38; 72-87; 89-95
	2-25 Processos para remediar impactos negativos	32-35; 38; Nota 11
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	15-19; 32-35; Nota 12
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Nota 13
	2-28 Participação em associações	15-19; 78-79
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	15-21
	2-30 Acordos de negociação coletiva	52; Nota 14
<b>TEMAS MATERIAIS</b>		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-1 Processo para determinar os temas materiais	18
	3-2 Lista de temas materiais	18

01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Resposta
INOVAÇÃO, DIGITALIZAÇÃO E AUTOMAÇÃO		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	62-64; 93
	Indicador próprio - Digitalização de apólices	62-64
SEGURANÇA CIBERNÉTICA E PRIVACIDADE DOS DADOS		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	36-37
<b>GRI 418: Privacidade do cliente 2016</b>	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade de clientes e perda de dados de clientes	Nota 15
INVESTIMENTOS SEGUNDO CRITÉRIOS ESG		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	22; 92
EXPERIÊNCIA E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	62-64
	417-1 Requisitos para informação e rotulagem de produtos e serviços	34-35; 65-67; Nota 16
<b>GRI 417: Marketing e rotulagem 2016</b>	417-2 Casos de não cumprimento associados a informações e rotulagem de produtos e serviços	Nota 17
	417-3 Casos de não cumprimento associados às comunicações de marketing	Nota 18
	Indicador próprio - Indicador T-NPS	59
OFERTA DE PRODUTOS RESPONSÁVEL, ACESSÍVEL E INCLUSIVA		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	65-71
	Indicador próprio - Clientes de segmentos vulneráveis protegidos por produtos específicos	68-71; Nota 19
	Indicador próprio - Pessoas impactadas através da nossa oferta de valor sustentável	65-71
ÉTICA E TRANSPARÊNCIA		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	32-35; 65-67

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Resposta
GOVERNANÇA		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	20-21; 24-26
CONCORRÊNCIA DESLEAL		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	32-35; 52
<b>GRI 206: Concorrência desleal 2016</b>	206-1 Ações legais associadas à concorrência desleal e práticas de truste e monopólio	Nota 20
PROMOÇÃO E RESPEITO PELOS DIREITOS HUMANOS		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	27-31; 38; 75
<b>GRI 408: Trabalho infantil 2016</b>	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	27-31; 38; 72-77
<b>GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	27-31; 38; 72-77
DESEMPENHO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	10
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Nota 21
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	29-30; 90-95
<b>GRI 201: Desempenho econômico 2016</b>	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	Nota 22
	201-4 - Assistência financeira recebida do governo	Nota 23
CULTURA E CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE SUSTENTABILIDADE		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	15-17; 53-54; 78-87
ANTICORRUPÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	32-35
<b>GRI 205: Anticorrupção 2016</b>	205-1 Operações avaliadas com relação aos riscos associados à corrupção	32-35
	205-2 - Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	32-35



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Resposta
ANTICORRUPÇÃO E LUTA CONTRA A LAVAGEM DE DINHEIRO		
<b>GRI 205: Anticorrupção 2016</b>	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas adotadas	Nota 24
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1 - Contribuição para partidos e/ou representantes políticos	Nota 25
GESTÃO DE RISCOS		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	27-31
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	24-26; 45-46
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em órgãos de governança e entre os funcionários	24-26; Nota 26
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração de mulheres frente aos homens	Nota 27
EDUCAÇÃO FINANCEIRA E SOBRE SEGUROS		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	68-71; 80-81
	Indicador próprio - Pessoas capacitadas em educação financeira	68-71; 80-81
CADEIA DE VALOR RESPONSÁVEL		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	72-77
<b>GRI 204: Práticas de aquisição 2016</b>	204-1 - Proporção de gastos com fornecedores locais	72-77
INCLUSÃO SOCIAL		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	38; 53-54; 68-71; 78-87
<b>GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016</b>	203-1 Investimentos em infraestruturas e apoio a serviços	53-54; 68-71; 78-79; 82; 84-87
	203-2 - Impactos econômicos indiretos significativos	22; 40; 68-71; 78-87
<b>GRI 413: Comunidades locais 2016</b>	413-1 Operações com a participação das comunidades locais, avaliações dos impactos e programas de desenvolvimento	53-54; 78-87
	413-2 - Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – sobre as comunidades locais	38; 53-54; 68-71; 78-87

Padrão GRI	Conteúdo	Página/ Resposta
INCLUSÃO SOCIAL		
	Indicador próprio - Funcionários socialmente comprometidos	53-54
	Indicador próprio - Valor econômico destinado a ajuda socioambiental	78-79
	Indicador próprio - Pessoas diretamente impactadas através de causas beneficentes	68-71; 78-79
ATRAÇÃO, DESENVOLVIMENTO E BEM-ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	41-45; 47-52
	404-1 Quantidade média de horas de capacitação por ano, por funcionário	43-44; Nota 28
<b>GRI 404: Formação e capacitação 2016</b>	404-2 Programas para melhorar as competências dos funcionários e programas de ajuda para a transição na carreira	43-44; Nota 29
	404-3 Percentual de funcionários submetidos a avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	41-42
	Indicador próprio - ENPS	48
AÇÕES CLIMÁTICAS E TRANSIÇÃO PARA A DESCARBONIZAÇÃO		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	89-95
PROTEÇÃO E PRESERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	89-92
GESTÃO DE RECURSOS E RESÍDUOS		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	89-95
<b>GRI 303: Água e Efluentes 2018</b>	303-5 Consumo de água	94
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos associados aos resíduos	95
	306-2 Gestão de impactos significativos associados aos resíduos	95
	306-3 Resíduos gerados	95; Nota 30
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	95; Nota 30
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	95; Nota 30



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

Padrão GRI	Conteúdo	Página/Resposta
EFICIÊNCIA ENERGÉTICA		
<b>GRI 3: Temas Materiais 2021</b>	3-3 Gestão de temas materiais	92-95
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 - Consumo energético na organização	92-93

#### Nota 1

Na **Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México e Uruguai**, as entidades incluídas nos relatórios financeiros são as mesmas que as incluídas no Relatório de Sustentabilidade.

A **Argentina** apresenta declarações financeiras que são auditadas e submetidas à Superintendência de Seguros da Nação e estão à disposição do público em geral. O **Brasil** conta com declarações financeiras que são auditadas e à disposição do público em geral. **Chile e Espanha** contam com declarações financeiras anuais próprias para cada entidade, auditadas e publicadas. No **México**, não há informações disponíveis nos registros públicos. No **Uruguai**, apresentamos trimestralmente as declarações financeiras (não auditadas) e anuais (auditadas) para o Banco Central do Uruguai.

#### Nota 2

Não é realizada verificação externa do Relatório.

#### Nota 3

Em 2023, não houve mudanças significativas na cadeia de suprimentos da organização.

#### Nota 4

Informamos a quantidade de funcionários no dia 31 de dezembro de cada ano.

Na **Argentina**, contamos com um funcionário contratado por prazo fixo em período integral.

No **Brasil**, contamos com 38 estagiários com contrato de trabalho por prazo determinado e em meio período.

No **Chile**, contamos com 5 colaboradores com contrato por prazo fixo (4 mulheres e 1 homem). Todos os colaboradores trabalham em período integral.

Na **Espanha**, todos os funcionários trabalham em período integral, com contratos de trabalho por prazo indefinido.

No **México**, contamos com 13 funcionários com contrato por prazo determinado e/ou em meio período.

No **Uruguai**, há dois funcionários que trabalham em meio período e por um prazo definido de 1 ano.

Em nenhum país onde estamos presentes contamos com trabalhadores contratados por horas não garantidas.

Em 2023, não houve nenhuma flutuação significativa no quadro de funcionários da companhia.

#### Nota 5

Com relação aos trabalhadores que não são funcionários da companhia:

- ▶ **Argentina:** Embora não seja significativo, contamos com pessoal externo para tarefas de consultoria de TI, Call Center e pessoal de limpeza e manutenção.
- ▶ **Brasil:** Contamos com pessoas que não são funcionários efetivos da companhia, tais como jovens aprendizes (que trabalham sob contratos especiais e temporários), e fornecedores para atividades administrativas, de atendimento ao cliente, liquidação de sinistros e desenvolvimento de ferramentas digitais.
- ▶ **Chile, México e Uruguai:** Não contamos com trabalhadores que não sejam funcionários da Empresa.
- ▶ **Espanha:** Não há atividades *core* da companhia realizadas por trabalhadores que não sejam funcionários da Zurich Santander. Contamos com um programa de prospecção de futuros profissionais aos quais, por um período máximo de um ano, oferecemos contratos de estágio, com o objetivo de recrutá-los posteriormente para fazerem parte do pessoal, registrados pela Zurich Santander como funcionários sob contratos indefinidos.

#### Nota 6

Nenhum membro do Conselho de Administração exerce um papel executivo. Alison Martin, Presidente, é a CEO para a EMEA (*Europe, Middle East and Africa*) do Grupo Zurich.

Competências relevantes pelos seus impactos sobre a organização:

- ▶ Alison Martin: Bacharel em Direito pela Universidade de Birmingham, com trajetória no setor de seguros há mais de 18 anos, especialmente na gestão de riscos, questões estratégicas, financeiras e de política corporativa, resseguros e administração geral. Possui certificados de qualificação profissional da ACA (ICAEW), IMC (CFA) e LLB Hons Law.
- ▶ Bettina Bornmann: Mestre em Economia pela Universidade de Zurich. Trabalhou vários anos em renomadas empresas nas áreas de fusões e aquisições, controle administrativo e finanças.
- ▶ Javier Lorenzo: Atuário formado pela Universidade Anáhuac do México, com mais de 28 anos de experiência em bancos e no setor de seguros.
- ▶ Ian Thompson: Estudos em Ciências Aplicadas, avaliação de impactos ambientais e estudos de Administração de Empresas. Trabalha no setor de seguros desde 1994. Executivo sênior com vasta experiência com as operações de uma empresa global complexa e diversificada. Especializado em liderança motivacional, desenvolvimento e entrega de propostas para clientes, mudanças culturais e organizacionais, inovação e desenvolvimento ágil, planejamento estratégico do quadro de funcionários, desenvolvimento de talentos e diversidade e inclusão.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

- ▶ Laurence Maurice: Engenheira pelo Institut Agro Montpellier e Mestre em Administração de Empresas, auditoria e finanças. Com conhecimentos sobre o setor de seguros desde 1989, incluindo temas como gestão de riscos, fusões e aquisições, entre outros assuntos relevantes.
- ▶ Victor Matarranz: Engenheiro de Telecomunicações pela Universidade Politécnica de Madrid e Mestre em Administração de Empresas com especialização em finanças. Com experiência no setor desde 2012, liderando equipes globais para oferecer serviços de gestão de patrimônio, seguros e serviços bancários de primeira classe.
- ▶ Raúl Pou: Bacharel em Administração de Empresas pela Universidade Complutense de Madrid e Mestre em Auditoria e Análise de Negócios. Mais de 25 anos de experiência no setor financeiro como membro do Conselho de Administração, executivo sênior responsável por riscos e observância regulatória e auditor com uma clara orientação corporativa, agora na área de gestão de patrimônio e seguros.
- ▶ José Galiana: Economista pela Universidade de São Paulo e Mestre em Auditoria Interna. Possui experiência no setor bancário desde 1993, com trabalhos de auditoria e elaboração de relatórios financeiros.
- ▶ Francisco del Cura: Bacharel em Ciências Econômicas e Financeiras, atuário de seguros e Mestre em Administração de Empresas. Desenvolve sua carreira profissional no setor de seguros desde 1995, trabalhando em diferentes mercados com especial ênfase na América Latina.

#### Nota 7

Não há uma periodicidade definida, mas geralmente o Comitê Executivo é informado mensalmente e o Conselho de Administração duas vezes por ano.

#### Nota 8

Na **Argentina**, o modelo de compensações se baseia em dois fatores: desempenho individual e informações de mercado. Em abril, o ajuste salarial inclui uma porção do ajuste por “mérito”. O ajuste de outubro é concedido de acordo com avaliações de mercado. Este ano, tal ajuste foi antecipado para setembro. Também em 2023 acrescentamos duas instâncias adicionais de revisão salarial para acompanhar a situação econômica do país, uma em janeiro e outra em junho. Além disso, em março contamos com uma instância de pagamento da remuneração variável, o bônus por desempenho denominado STIP. Contratamos pesquisas externas sobre remunerações, mas a administração e gestão do processo para determinar as compensações são realizadas internamente.

No **Brasil**, a política ou processo formal de remuneração é gerido em conformidade com as diretrizes do Grupo Zurich e em particular, utilizamos a média do mercado. A remuneração variável é definida com base nos resultados da companhia, em linha com seus acionistas e com a metodologia de performance do Grupo Zurich.

No **Chile**, contamos com uma Política de Compensações baseada na metodologia “Hay” de níveis e faixas salariais, onde pretendemos contar com faixas salariais alinhadas com a média do mercado para cada cargo. Contamos com apenas um KPI da companhia que abrange objetivos voltados à Sustentabilidade. Para definir a política de remunerações participamos de, e nos orientamos por, estudos de mercado para atualizar nossa gestão das Compensações. Participamos todos os anos de um benchmark do mercado local para garantir nossa competitividade e velar pela igualdade interna.

Na **Espanha**, nossa estratégia de remuneração se baseia em práticas de mercado e segue os princípios de governança corporativa definidos pelo Grupo Zurich, com o objetivo de garantir um posicionamento competitivo frente ao mercado externo e velar ao mesmo tempo pela igualdade interna, com foco na meritocracia. A remuneração total é calculada com base em diferentes aspectos: salário fixo, bônus por desempenho, pacote de benefícios flexíveis, gastos com teletrabalho. O bônus por desempenho é calculado considerando o *target* do cargo ocupado, o desempenho individual e o desempenho da companhia. Para revisar o *benchmark* de salários, assim como os modelos e práticas de benefícios e compensações totais, utilizamos pesquisas de mercado adquiridas das principais empresas de consultoria especializadas no setor.

No **México**, contamos com um Manual de Políticas e Procedimentos para a função de Recursos Humanos onde são tratados todos os assuntos associados às remunerações. Contamos com a ajuda de um consultor externo para estudar remunerações através da avaliação de cargos e funções.

No **Uruguai**, os salários são ajustados em dois períodos: janeiro e julho de cada ano. O percentual a ser concedido é definido pelo Conselho de Salários, estamos enquadrados na categoria de Serviços Bancários, Financeiros e de Seguros. A variável principal para definir o percentual é o IPC. Além disso, em abril, certos salários são ajustados após uma avaliação de mérito. Por outro lado, contamos com uma instância para pagamento de remunerações variáveis: o bônus por desempenho denominado STIP, que é pago em março de cada ano. Também adquirimos pesquisas externas sobre remunerações, mas a administração e gestão do processo para determinar as compensações são realizadas internamente.

Todos os colaboradores da Zurich Santander contam, como parte de suas metas anuais, com indicadores de Sustentabilidade definidos pela organização, que fazem parte da avaliação de desempenho, e nos quais sua remuneração variável se baseia.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

### Nota 9

Por motivos de confidencialidade, não reportamos a proporção da compensação total anual da pessoa mais bem remunerada da organização com relação à média da compensação total anual de todos os funcionários, nem a proporção do aumento percentual da compensação total anual da pessoa mais bem remunerada da organização com relação à média do aumento percentual da compensação total anual de todos os funcionários.

### Nota 10

As políticas da Empresa são aprovadas pelos Conselhos de Administração de cada país, e adicionalmente pelo Conselho de Administração da Zurich Santander, dependendo do tema em questão.

### Nota 11

No caso da **Argentina**, uma vez recebida uma reclamação e identificado o aspecto a ser corrigido, nos comunicamos imediatamente com a área responsável e apresentamos uma proposta de melhoria. Todas as áreas envolvidas trabalham conjuntamente e discutem as possíveis melhorias até sua implementação. Além disso, são formadas diferentes mesas de trabalho interáreas, onde os temas são debatidos, como por exemplo o Comitê de Rejeições e o Comitê de Assuntos Jurídicos e Benefícios, buscando promover uma melhoria contínua do atendimento oferecido aos nossos clientes.

No **Chile**, temos a Política de Riscos Operacionais, que estabelece as diretrizes necessárias para abordar e prevenir situações nas quais a operação dos negócios possa gerar impactos negativos e também contamos com a política de Gestão de Incidentes Relevantes que detalha os passos a serem seguidos no caso de algum incidente.

No **México**, desenvolvemos Programas de Autocorreção, ou Planos de Regularização, que precisam ser aprovados pelo Comitê de Auditoria e pelo Conselho de Administração, que são mecanismos previstos nas regulamentações e permitem mitigar um não cumprimento ou irregularidade detectada, e prevê uma multa ou impacto negativo junto às entidades reguladoras. A área Jurídica é responsável pela elaboração e publicação de políticas, e além disso capacitamos e assessoramos nossos colaboradores, respondemos às denúncias, cumprimos os requisitos regulatórios e realizamos ações de monitoramento.

No **Uruguai**, temos políticas que contemplam mecanismos ágeis para a solução de possíveis conflitos com clientes e também estabelecemos o compromisso de atribuir absoluta prioridade aos interesses dos clientes, com o objetivo de evitar conflitos. Assumimos o compromisso de evitar manipulação de preços, concorrência desleal, abuso de poder econômico e o uso indevido de informações privilegiadas. Os responsáveis por essa área revisam periodicamente as correspondentes políticas e/ou relativos procedimentos para detectar modificações ou melhorias necessárias.

### Nota 12

Para promover o diálogo com as comunidades locais, colaboramos com instituições, ONGs e parceiros para construir relacionamentos de longo prazo e atender às necessidades locais, fomentando o diálogo e a comunicação periódica. Ao mesmo tempo, qualquer pessoa ou organização pode contatar a Zurich Santander através dos números telefônicos e endereços físicos dos escritórios disponíveis nas páginas de Internet tanto da Zurich Santander quanto do Banco Santander.

No **Brasil**, o prédio onde estamos localizados oferece um canal de comunicação para a comunidade local e nossos fornecedores através do endereço de e-mail da administração, assim como na área de recepção, a qualquer hora do dia.

No **Uruguai**, além disso, temos convidado nossos parceiros estratégicos para visitar nossos escritórios, para fortalecer assim nossos relacionamentos e para que nossos colaboradores possam conversar diretamente com eles.

### Nota 13

Em 2023, na **Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México e Uruguai**, não registramos nenhum não cumprimento significativo das leis ou regulamentações por parte da Zurich Santander.

### Nota 14

Na **Argentina**, 80% do pessoal estão cobertos por acordos coletivos, no **México** 3%, ao passo que no **Brasil, Chile e Espanha** essa cifra chega a 100%.

### Nota 15

Em 2023, não registramos reclamações associadas a violações da privacidade e perda de dados de clientes.

### Nota 16

100% dos produtos oferecidos pela Zurich Santander cumprem os procedimentos de informação requeridos.

### Nota 17

Em 2023, não registramos casos de não cumprimento associados à informação e rotulagem de produtos e serviços.

### Nota 18

Em 2023, não registramos casos de não cumprimento associados a comunicações de marketing.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

## Nota 19

PAÍS	Total de clientes de segmentos vulneráveis protegidos por produtos específicos
Argentina	7.041
Brasil	183.783
Chile	829
México	81.650
Uruguai	7.533
<b>Total</b>	<b>280.836</b>

## Nota 20

Em 2023, não registramos ações legais associadas à concorrência desleal e práticas de truste e monopólio.

## Nota 21

VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO 2023	Argentina	Brasil	Chile	Espanha	México	Uruguai
Valor econômico gerado (VEG)	61.353.657	1.610.881.971	256.938.870	424.216.599	669.684.050	61.057.839
Receitas	61.353.657	1.610.881.971	256.938.870	424.216.599	669.684.050	61.057.839
Valor econômico distribuído (VED)	55.193.404	1.351.032.360	237.286.456	425.931.058	782.852.470	58.559.999
Custos operacionais	37.852.986	877.662.520	160.029.660	2.812.245	481.857.754	43.501.534
Salários e benefícios	3.224.366	26.688.126	12.878.062	6.594.886	20.562.767	3.420.198
Pagamentos para fornecedores de capital	-	235.435.917	44.637.132	413.000.000	189.903.381	7.152.770
Pagamentos ao governo	14.074.570	205.765.992	19.727.622	3.522.127	90.488.376	4.485.498
Investimentos nas comunidades locais	41.482	5.479.805	13.981	1.800	40.193	-
Valor econômico retido (VER=VEG-VED)	6.160.253	259.849.611	19.652.413	-1.714.459	-113.168.420	2.497.840

## Nota 22

Na **Argentina, Espanha e Uruguai**, não temos um plano de pensão ou aposentadoria além das obrigações exigidas por lei. As contribuições definidas por lei são:

	Argentina	Espanha	Uruguai
Percentual da contribuição feita pelo funcionário	11%	4%	17,5%
Percentual da contribuição feita pelo empregador	16%	12%	25,25%

No **Brasil**, a proporção da contribuição do funcionário é determinada em função do seu salário, conforme indicado pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social – INSS), que oscila entre 7,5% e 14% da contribuição. Por outro lado, o empregador contribui com 25,7%. Além disso, contamos no Brasil com um fundo de pensão privado ZSPrev para os funcionários, com uma contraparte da Empresa e se trata de um produto com taxas preferenciais.

No **Chile**, por Lei, cada pessoa deve contribuir com 10% da sua renda tributável, mais um percentual para pagamento de uma comissão à AFP contratada para administrar seus fundos de pensão. É aplicado um limite de renda de 81,6 UF. Como comissão a pessoa deve pagar entre 1,47% e 1,69% da sua remuneração bruta mensal, dependendo da AFP da qual participa. Resumindo, o afiliado está sujeito a um desconto mensal de entre 10,49% e 11,44% do seu salário bruto tributável.



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

No **México**, planos de pensão não são exigidos por lei, são opcionais e contam com certas condições que os regulamentam. As contribuições dos funcionários são voluntárias e estão sujeitas a um limite de 12,5% do salário tributável (valor composto do salário e alguns benefícios sujeitos à tributação). A lei não estabelece um percentual mínimo ou máximo para a contribuição do empregador e no caso da Zurich Santander as contribuições vão de 3% a 5% do salário-base.

Por outro lado, contamos com o programa governamental de aposentadoria, chamado SAR (Sistema de Poupança para Aposentadoria), para o qual contribuem atualmente o trabalhador, o empregador e o Governo Federal, nas Contas Individuais detidas pelos Trabalhadores. Esse sistema é composto do pagamento de quotas por um empregador, obrigado a cobrir 2% do salário de um trabalhador, que deposita essas quotas em instituições financeiras de crédito (AFORES), as quais depois repassam os valores para as contas individuais de cada trabalhador.

#### Nota 23

Em 2023, não recebemos assistência financeira do governo no **Chile, Espanha e México**. Na **Argentina** e no **Brasil**, recebemos US\$30.606 e US\$5.510.611, respectivamente, para subsidiar ações de patrocínio. No **Uruguai**, recebemos US\$279.267,87 em deduções e créditos fiscais.

#### Nota 24

Em 2023, não houve casos públicos de corrupção confirmados, nem denúncias associadas a suborno, corrupção e lavagem de dinheiro.

#### Nota 25

Em 2023, não fizemos contribuições para partidos e/ou representantes políticos.

#### Nota 26

FUNCIONÁRIOS NA DATA DE ENCERRAMENTO	2023	
	Mulheres	Homens
Distribuição por gênero	<b>568</b>	<b>510</b>
Distribuição por idade		
Menores de 30 anos	122	87
Entre 30 e 50 anos	407	361
Maiores de 50 anos	39	62
Distribuição por categoria profissional		
<i>Top Management</i>	21	30
<i>Upper Management</i>	14	14
<i>Middle Management</i>	47	56
<i>Jr Management</i>	293	288
<i>Operational</i>	193	122



01  
Sobre este relatório

02  
Mensagem do CEO

03  
Sobre Zurich Santander

04  
Compromisso com a sustentabilidade

05  
Governança

06  
Diálogo com grupos de interesse

07  
Planeta

## Nota 27

Diferença salarial por gênero 2023 <sup>1</sup>	Argentina	Brasil <sup>2</sup>	Chile	Espanha <sup>3</sup>	México <sup>4</sup>	Uruguai <sup>3,4</sup>
<i>Top Management</i>	52%	37%	-14%	-57%	15%	-13%
<i>Upper Management</i>	-	-4%	2%	-9%	-	-
<i>Middle Management</i>	15%	-14%	6%	-	8%	-
<i>Jr Management</i>	4%	10%	7%	9%	-14%	10%
<i>Operational</i>	-83%	3%	7%	-56%	10%	60%

1. A desigualdade salarial se refere à diferença entre o salário de homens e mulheres, calculada como a diferença entre o salário médio dos homens e das mulheres, dividido pelo salário médio dos homens expresso como percentual em cada país. Exceto se especificado de qualquer outro modo, os dados não reportados na tabela se referem às categorias profissionais que não estão ocupadas por nenhuma pessoa na organização.

2. A diferença salarial no Brasil na categoria *Top Management* se deve a movimentos de pessoal (admissões e afastamentos) e ao pagamento de compensações variáveis.

3. As categorias *Middle Management* na Espanha e *Upper Management* no Uruguai só estão ocupadas por homens, por isso não é possível calcular a desigualdade salarial.

4. Por motivos de confidencialidade, o México não reportou a remuneração média dos homens na categoria *Upper Management* em 2023, por estar ocupada por uma única pessoa. Não é possível calcular a desigualdade salarial.

A diferença salarial no Uruguai nas categorias *Jr Management* e *Operational* se deve a um aumento de pessoal nessa categoria, após as contratações para novas funções cujos salários são mais elevados devido à dificuldade de encontrar perfis que se adaptem às necessidades da empresa.

## Nota 28

Total de horas de formação por categoria profissional e país 2023	Argentina	Brasil	Chile	Espanha	México	Uruguai	Total
<i>Top Management</i>	173	304	155	194	51	218	1.094
<i>Upper Management</i>	N/A	425	367	211	0	0	1.003
<i>Middle Management</i>	1.204	2.423	764	195	601	0	5.187
<i>Jr Management</i>	3.856	4.194	3.287	535	3.419	920	16.211
<i>Operational</i>	737	4.677	1.412	20	1.325	143	8.313

## Nota 29

No **Brasil**, oferecemos um programa de reciclagem profissional para todos os funcionários despedidos involuntariamente e que tenham trabalhado por mais de um ano ininterrupto na empresa, de acordo com as provisões do Acordo Coletivo. O objetivo é garantir a atualização do seu currículo profissional e uma rápida recolocação, seja no mercado de seguros ou em uma área correlata. Nos demais países, não contamos com programas de ajuda para transição profissional ou *outplacement*.

## Nota 30

Total de resíduos gerados 2023 (em toneladas)	Argentina <sup>5</sup>	Brasil	Chile	Espanha <sup>5</sup>	México	Uruguai
Geração total de resíduos	N/D	2,67	1,96	N/D	0,08	1,70
Resíduos não destinados para disposição final	N/D	1,36	1,34	N/D	0,04	1,30
Resíduos destinados para descarte e eliminação	N/D	1,31	0,62	N/D	0,04	0,40

5. Para Argentina e Espanha não há dados disponíveis, estamos trabalhando para que sejam coletados e incluídos em futuros relatórios.

# Agradecimentos

Agradecemos aos mais de 100 colaboradores que tornaram possível este Relatório de Sustentabilidade 2023.

Deixamos um endereço de e-mail à disposição das partes interessadas para que nos enviem os seus comentários e dúvidas:  
[sersosteniblezs@zurichsantander.com](mailto:sersosteniblezs@zurichsantander.com).

