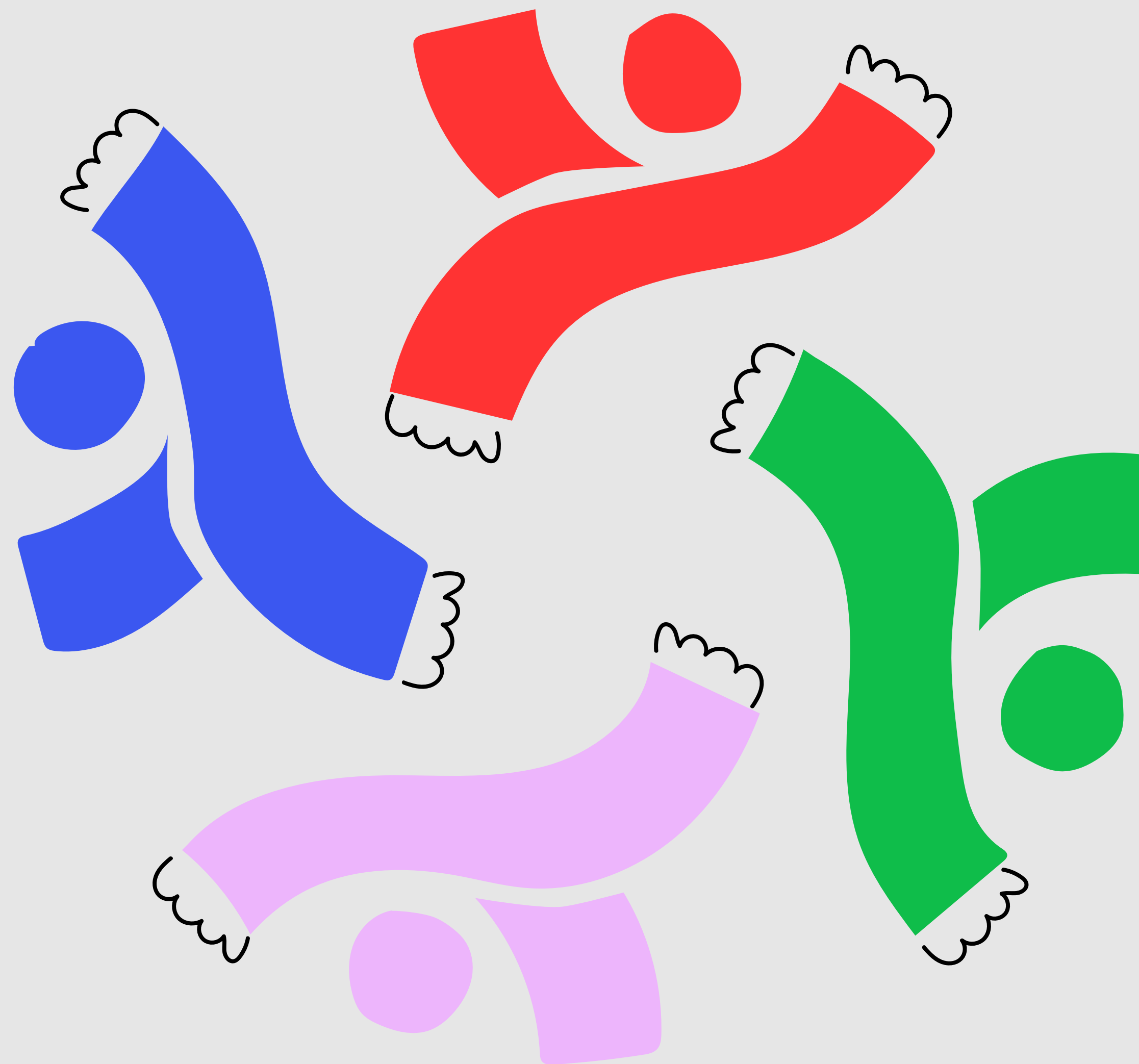
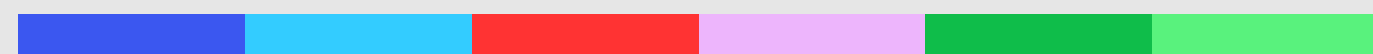


# Relatório de Sustentabilidade **2024**



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# Mensagem do CEO

Tenho o orgulho de apresentar a quarta edição do **Relatório de Sustentabilidade da Zurich Santander Insurance America**, por meio do qual demonstramos o nosso compromisso com o crescimento sustentável e compartilhamos os resultados de nosso desempenho ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) com os nossos grupos de interesse e a sociedade em geral.

Na Zurich Santander, consideramos a **sustentabilidade um pilar transversal de nossa gestão** e buscamos integrá-la em cada decisão e ação. Alinhamos os nossos esforços com padrões internacionais, como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, buscando contribuir para um desenvolvimento mais equitativo nos países onde operamos.

Em 2024, comemoramos o nosso 13º aniversário, um marco que reflete a nossa trajetória e posicionamento na região. Somos **líderes em prevenção e proteção**,

acompanhando os nossos clientes, suas famílias e projetos nos momentos mais desafiadores. Como uma das principais *bancassurance* da região, com presença na Argentina, no Brasil, Chile, México e Uruguai, continuamos consolidando a nossa liderança com uma gestão baseada na ética, na transparência e na busca constante por oportunidades para criar valor em longo prazo.

Em um ambiente cada vez mais dinâmico e desafiador, a inovação e a digitalização são fundamentais para continuar oferecendo soluções ágeis e acessíveis. Por isso, neste ano, fortalecemos e ampliamos os nossos canais de atendimento, facilitando a autogestão e gerando um impacto positivo na experiência de nossos **mais de 20 milhões de clientes** na América Latina.

Por outro lado, os eventos climáticos extremos estão afetando cada vez mais as pessoas e os seus bens e, na Zurich Santander, somos fiéis ao nosso propósito de **proteger o que mais importa**. Por isso, desenvolvemos um **Framework Regional para Catástrofes Naturais**, que nos permite responder com mais rapidez tanto aos nossos clientes quanto às comunidades afetadas. Ao

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

longo de 2024, essa abordagem nos permitiu agir com agilidade diante de incêndios, furacões e inundações em diferentes países, garantindo a continuidade do serviço e oferecendo apoio em momentos críticos. Sabemos que esses desafios continuarão crescendo; por isso, continuaremos fortalecendo a nossa capacidade para minimizar o impacto e acompanhar aqueles que confiam em nós.

Neste sentido, vale destacar que o talento dos mais de **1.130 colaboradores regionais** é a chave do nosso crescimento. Continuamos reafirmando o nosso compromisso com o seu desenvolvimento, somando novas iniciativas de treinamento e acompanhamento para potencializar o seu crescimento profissional. Lançamos **TraveZSia** e **TraveZSia Extended**, duas iniciativas inovadoras que promovem o aprendizado e a colaboração internacional, aproveitando a nossa presença em diversos países da região e na Espanha. Também apresentamos os **Líderes que Inspiram**, uma iniciativa regional para identificar e formar líderes que promovam a inclusão, o respeito e a diversidade.

Acreditamos que uma equipe **diversa e inclusiva** impulsiona a inovação e fortalece a nossa cultura. Por isso, continuaremos apostando em um ambiente em

que cada pessoa possa crescer e dar o melhor de si. Os esforços direcionados ao desenvolvimento e bem-estar de nosso pessoal foram reconhecidos em diferentes países, nos posicionando entre os melhores lugares para se trabalhar, segundo a **Great Place to Work** e a **Top Employer**.

Já em termos de nossa contribuição para a comunidade, gostaria de destacar o início da segunda etapa do **Programa Regional da Fundação Forge**, impulsionado com o apoio da Z Zurich Foundation. Por meio dessa iniciativa, buscamos ampliar as oportunidades de emprego para jovens de setores vulneráveis com capacitação profissional e formação de professores, com a meta de atingir mais de 1.200.000 jovens e 21.000 professores até 2026. Além disso, o voluntariado continuou sendo uma peça fundamental da nossa identidade, com a **participação de 80%** dos nossos colaboradores, que dedicaram **6.133 horas** a projetos sociais, 33% a mais do que em 2023.

Por último, no quesito ambiental, avançamos na medição da nossa pegada de carbono de acordo com as diretrizes do Grupo Zurich, um desafio fundamental na nossa transição para a descarbonização. Nesse sentido, identificamos as nossas fontes de emissão e

trabalhamos para melhorar a qualidade dos dados e identificar oportunidades de eficiência, bem como de redução do nosso impacto.

Gostaria de expressar o meu **agradecimento** a cada membro da Zurich Santander Insurance America por sua dedicação e esforço para alcançar os nossos objetivos. A nossa liderança na região não seria possível sem o compromisso, a **confiança** de nossos clientes, o **apoio** de nossos acionistas e a **colaboração** de nossos parceiros e aliados na comunidade.

Convido você a ler este Relatório para conhecer em detalhes os avanços e as conquistas de nossa gestão em 2024. Os seus comentários e sugestões serão sempre bem-vindos para continuar impulsionando o nosso crescimento e compromisso com a sustentabilidade.



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

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

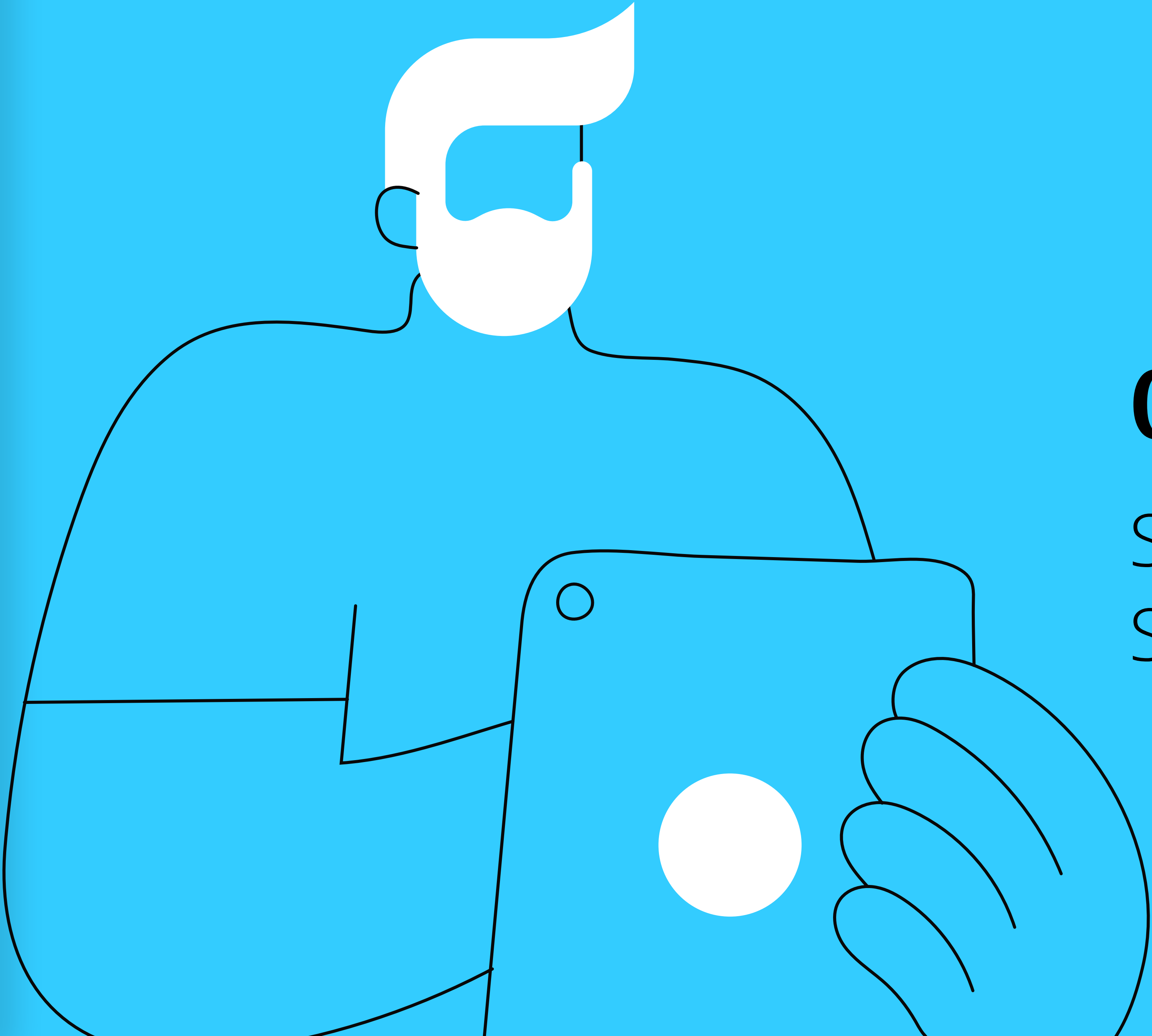
Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# 01.

## Sobre a Zurich Santander

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI



# Sobre nós

A Zurich Santander Insurance América é uma *joint venture* entre o Grupo Zurich e o Banco Santander, estabelecida em 2011. Nossa principal atividade gira em torno do fornecimento de seguros de vida e danos, tanto para indivíduos, como para pequenas e médias empresas, o que nos torna uma das seguradoras de maior relevância a nível global.



Grupo Zurich

51%

Traz sua vasta experiência em seguros.



Banco Santander

49%

Oferece uma ampla rede de distribuição e sua proximidade com os clientes.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

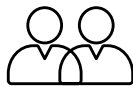
08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Onde estamos



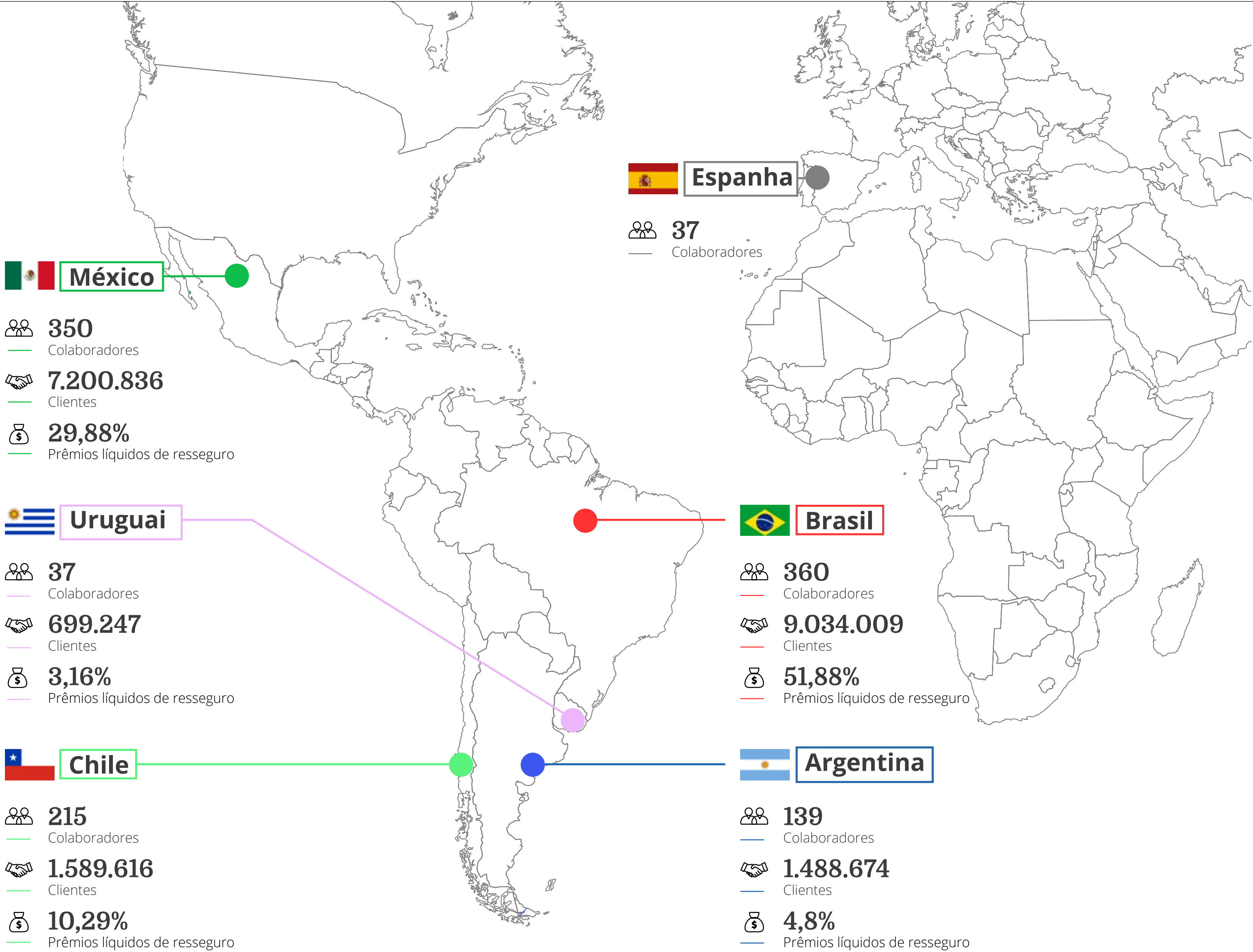
6  
países



20 M  
clientes



1.138  
colaboradores



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Missão, Visão e Valores

Somos uma seguradora líder e inovamos todos os dias para cuidar, apoiar e prevenir. Mantemos nosso foco nas pessoas dentro e fora da empresa, sendo inclusivos, criando oportunidades de trabalho e apoiando a comunidade, para que todos possam ser protagonistas de suas próprias histórias.



## Nosso propósito

Inovamos cada dia para garantir a proteção das pessoas e de seus projetos, além de fazer com que nosso setor se torne cada vez mais humano, ético e sustentável.

## Nossa missão

Na Zurich Santander, estamos comprometidos com as pessoas, protegendo-as e apoiando seus projetos para que possam viver suas vidas com mais segurança.

## Nossa visão

Abordamos nosso trabalho com profissionalismo, eficiência, compromisso e paixão pelo que fazemos.

## Nossos valores

Os valores que melhor representam nossa forma de trabalhar são:

- ◆ **Compromisso:** Somos definidos por nosso senso de responsabilidade e dedicação aos nossos clientes, acionistas e colaboradores: trabalhamos todos os dias para honrar a confiança que eles depositam em nós.
- ◆ **Excelência:** Somos especialistas em nosso negócio: inovamos para aprimorar nossos produtos e modelo de gestão, a fim de permanecermos líderes e referências no setor.
- ◆ **Serviço:** Entendemos a importância do nosso trabalho para os outros e sempre agimos em um espírito de parceria para facilitar e melhorar a vida das pessoas.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

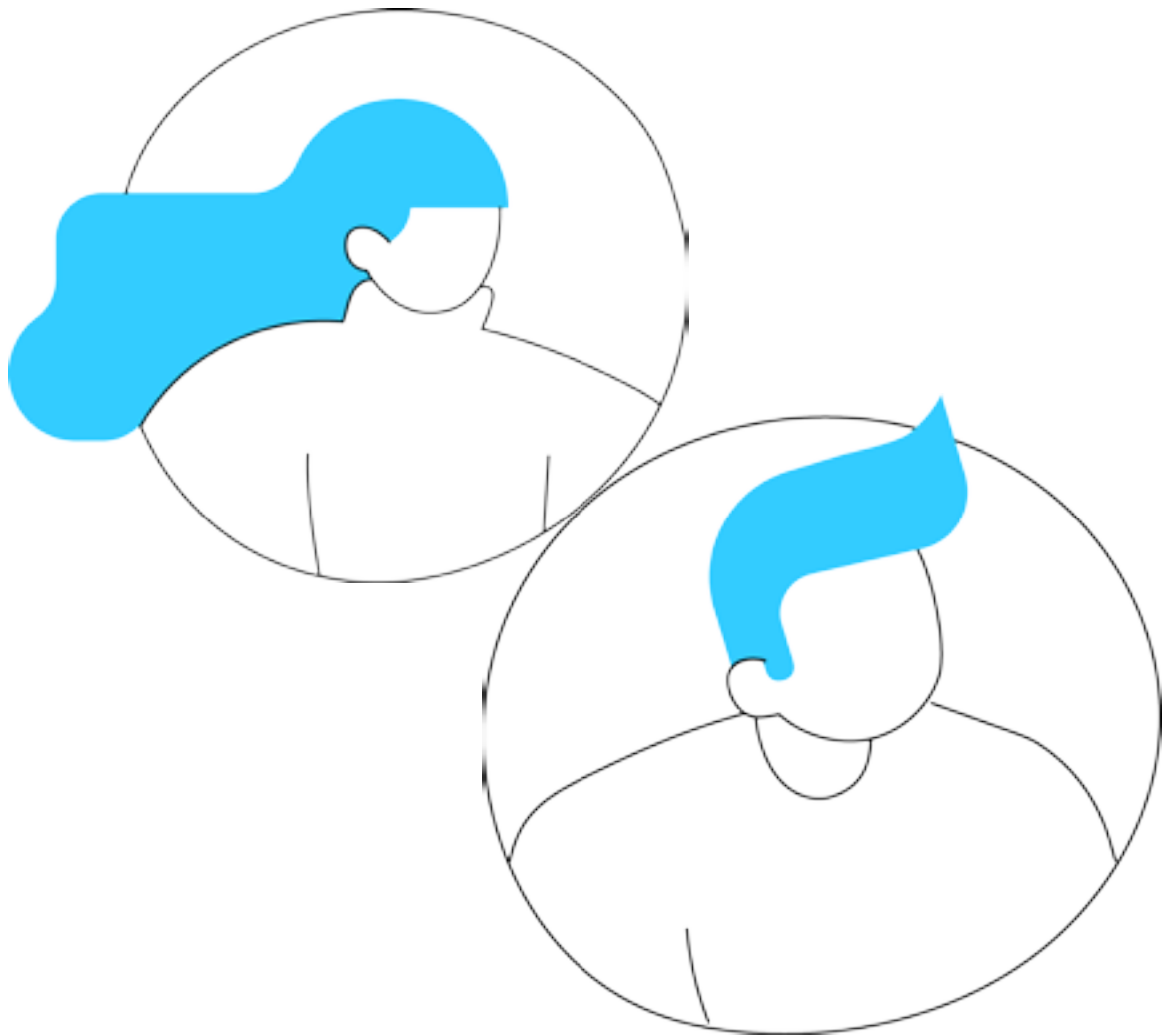
07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Estrutura de Governança

Comprometida com a integridade nos negócios, nossa governança corporativa impulsiona a construção de uma cultura ancorada na ética e na responsabilidade em todos os níveis da companhia.



## Conselho de Administração

É o órgão máximo de governança da Zurich Santander e é composto por 9 membros, 5 dos quais são nomeados pelo Grupo Zurich e quatro pelo Banco Santander.

| Cargo              | Nome                      | Data de posse |
|--------------------|---------------------------|---------------|
| Presidente         | Alison Martin             | 25/09/2019    |
| Membro do Conselho | Julian Temes *            | 02/12/2024    |
| Membro do Conselho | Javier Lorenzo            | 17/06/2014    |
| Membro do Conselho | Richard Burden            | 22/12/2023    |
| Membro do Conselho | Laurence Maurice          | 15/10/2020    |
| Membro do Conselho | Javier García-Carranza ** | 21/06/2024    |
| Membro do Conselho | Raúl Pou                  | 30/04/2019    |
| Membro do Conselho | Carlos Rey ***            | 30/01/2024    |
| Membro do Conselho | Francisco del Cura        | 30/01/2014    |

\* Bettina Bornmann renunciou ao cargo em 2 de dezembro de 2024 e foi substituída por Julian Temes.

\*\* Víctor Matarranz renunciou ao cargo em 21 de junho de 2024 e foi substituído por Javier Carranza.

\*\*\* José Galiana renunciou ao cargo em 30 de janeiro de 2024 e foi substituído por Carlos Rey.

**Nomeações:** Tanto a metodologia de eleição quanto as diretrizes para o funcionamento do Conselho de Administração ficam a critério dos acionistas. Cada membro deve ter as competências e o perfil descritos na Política *Principles for Subsidiaries Governance* do Grupo Zurich.

**Responsabilidades:** O Conselho é responsável por gerenciar a empresa e definir a estratégia a ser seguida para atingir os objetivos propostos. Em 2024, demos continuidade ao Plano Estratégico 2023/2025, que foi aprovado pelo Conselho.

**Conflitos de interesse:** Em conformidade com a legislação, os membros do Conselho declaram conflitos de interesse anualmente, se aplicável, de acordo com o Artigo nº 229 da Lei de Sociedades de Capital da Espanha.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Comitês do Conselho de Administração

Para garantir a execução da estratégia da empresa, temos dois comitês que se reportam ao Conselho de Administração e foram criados pelos acionistas, que têm representação de diretores em cada um deles.

- ◆ *Audit & Risk (Auditoria e Risco, em português)*
- ◆ *Assets, Liabilities and Investment Management Committee – ALMIC*  
(Gerenciamento de ativos, passivos e investimentos, em português)

A governança a nível local nos países em que operamos é inspirada nos itens acima e adaptada conforme exigido pela regulamentação correspondente. Além disso, outros comitês locais são criados de acordo com as necessidades de cada país.

Ao mesmo tempo, para garantir as diretrizes da estratégia regional em cada país, temos comitês de gestão que se reportam ao CEO local. Tanto as equipes dos escritórios regionais, quanto as equipes da Divisão de Seguros do Santander são convidadas a participar desses comitês.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

# Comitê Executivo Regional e CEOs

Comitê Executivo Regional

| Cargo                                             | Nome                         |
|---------------------------------------------------|------------------------------|
| Chief Executive Officer                           | Claudio Alberto Chiesa       |
| Chief Technology & Transformation Officer         | Ana Puche Lázaro             |
| Chief Proposition & Commercial Officer            | Aranzazu Jorquera Silva      |
| Chief Sustainability Officer                      | Carlos González Nogueira     |
| Chief Financial Officer (CFO) & Strategy Director | Carmen Martínez Briongos     |
| Chief Actuary Officer                             | Eduardo Feldman Maur         |
| General Counsel                                   | Joaquín Pons Macias          |
| Chief Customer Officer                            | José Roberto Monigi Junior   |
| Chief People & Communications Officer             | Juan Manuel Álvarez Zabala   |
| Chief Risk Officer                                | Omar Santana da Silva Junior |

CEOs dos países

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

Comitê Executivo Regional e CEOs

| Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                   | Avaliação                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>◆ Definem a estratégia de gerenciamento e controlam as operações comerciais.</li><li>◆ Elaboram o plano estratégico, que é executado a cada três anos.</li><li>◆ Revisam e atualizam o propósito, a missão e os valores da empresa.</li></ul> | <p>Sua avaliação tem impacto sobre os planos de remuneração, desenvolvimento e crescimento.</p> <p>Um dos critérios de avaliação é a conformidade com os objetivos de sustentabilidade da empresa.</p> |

## Comitê Executivo Local

Além disso, cada país tem um Comitê Executivo local composto pelo CEO e pelos diretores das áreas estratégicas.



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

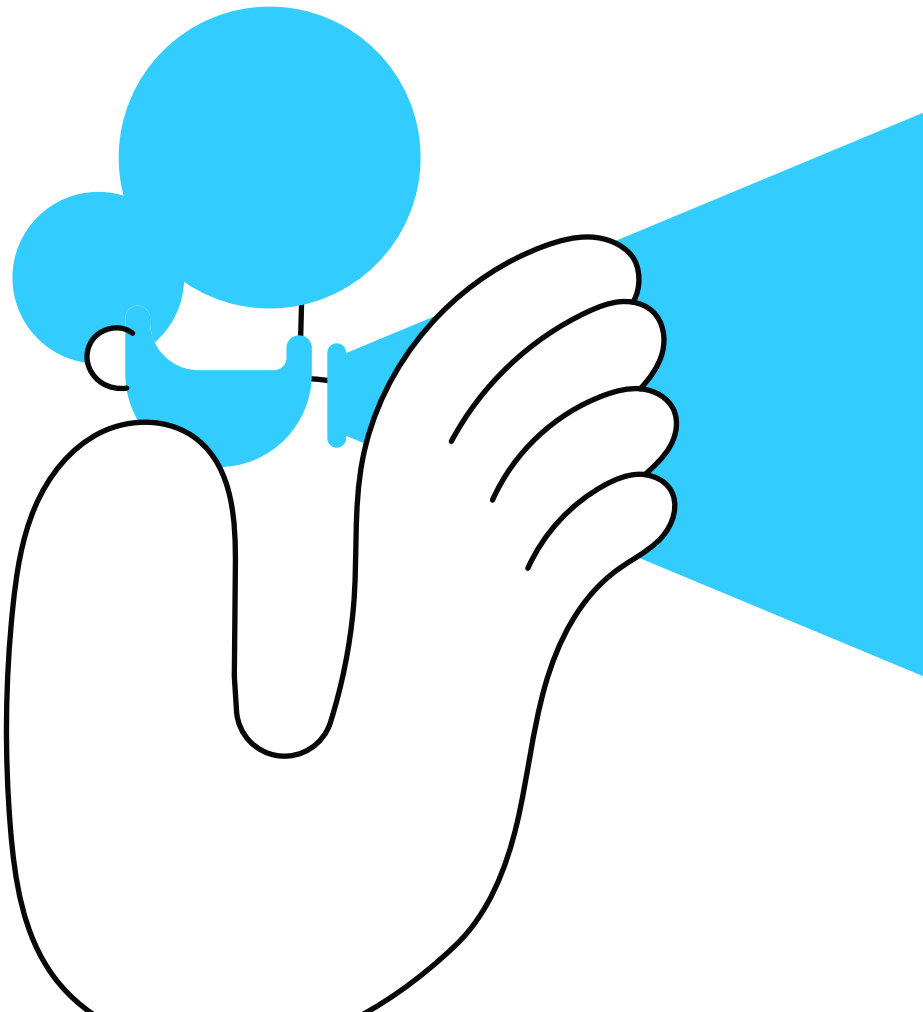
07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Nossos Produtos

Com uma abordagem centrada no cliente, oferecemos uma proposta de valor personalizada, flexível e digital. Nosso portfólio inclui produtos de seguros, poupança e planos de previdência, projetados para oferecer proteção e planejamento financeiro, com uma ampla variedade de coberturas, serviços e benefícios. A venda e contratação de nossos produtos é exclusiva do Banco Santander, portanto, é necessário ser cliente do banco.



|                                      | Produto                                                         | Argentina | Brasil | Chile | México | Uruguai |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------|--------|---------|
| Seguros associados a crédito         | Programa de Parcelamento Incentivado (PPI)                      | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Hipoteca (PPI e Danos à propriedade)                            | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Cartões de crédito (Saldo Devedor Vitalício)                    | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
| Seguros não associados a crédito     | Vida                                                            | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Acidentes Pessoais                                              | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Residencial                                                     | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Fraude (Roubo de caixa eletrônico)                              | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Saúde                                                           | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Viagem                                                          |           | ●      | ●     |        | ●       |
|                                      | Outros (micromobilidade, animais de estimação, <i>gadgets</i> ) | ●         |        | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Garantia de aluguel                                             |           |        |       |        | ●       |
|                                      | Pequenas e Médias Empresas (PMEs) e Danos <i>Cyber</i>          | ●         | ●      | ●     | ●      | ●       |
|                                      | Vida para PMEs (sócios e/ou colaboradores)                      |           | ●      | ●     |        | ●       |
|                                      | Vida coletivo e PMEs                                            |           | ●      |       |        |         |
|                                      | Desemprego                                                      |           | ●      |       |        |         |
| Produtos de poupança e aposentadoria | Previdência                                                     |           | ●      |       |        |         |
|                                      | <i>Unit-linked</i>                                              |           | ●      |       | ●      |         |
|                                      | Poupança e proteção financeira                                  |           |        | ●     |        |         |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Plano Estratégico 2023/2025

Para continuar mantendo nosso posicionamento, em conjunto com o Banco Santander elaboramos o **Plano Estratégico 2023/2025**, com sete pilares que definem a direção que queremos seguir.

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 propósito de inovar todos os dias para garantir essa proteção, continuamos evoluindo em nossa forma de entender as necessidades de nossos clientes. Abordamos nosso trabalho com profissionalismo, eficiência e paixão pelo que fazemos, de acordo com os valores que nos definem.



## Uso inteligente de dados

Desenvolver recursos de uso de dados em conjunto com o Banco Santander para alimentar modelos de propensão com informações mais eficazes para personalizar a oferta de valor, os serviços e proporcionar uma excelente experiência ao cliente.



## Excelência na experiência do cliente

Gerir de forma integrada e holística a experiência do cliente, implementando o autoatendimento 100% digital no pós-venda, fazendo comunicações proativas para demonstrar a qualidade do produto, ouvindo a voz do cliente para melhorar os processos e serviços, bem como gerenciar proativamente os clientes com maior probabilidade de cancelamento.



## Omnicanal e simplificação

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



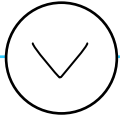
## Proposta de valor personalizada, segmentada e completa

Ter uma proposta de valor sob medida para cada cliente e sua realidade, bem como o desenvolvimento de linhas de negócios com alto potencial, como Poupança, Saúde e PMEs.



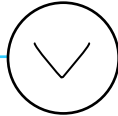
## Automação e eficiência operacional

Transformar a nossa gestão operacional e tecnológica, prestando um serviço de qualidade aos nossos clientes internos e externos de forma eficiente.



## Identidade, pessoas e comunicação

Tornar-se o lugar de destaque para trabalhar no mercado, atraindo, retendo e desenvolvendo talentos, proporcionando a melhor experiência na jornada do colaborador na companhia.



## Sustentabilidade

Ser uma empresa cada vez mais sustentável, com um impacto positivo sobre os clientes, colaboradores e a sociedade, e ser reconhecida por isso.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Participação de Mercado e Tendências

## Contexto do Mercado

Em sua descrição sobre as perspectivas do setor de seguros para 2025, a McKinsey\* identifica algumas tendências e inovações no mercado de seguros, dentre as quais destaca a **importância da adaptabilidade das empresas na adoção de soluções ágeis, segmentadas e impulsionadas pela tecnologia**, com foco especial na adoção de soluções por meio de inteligência artificial para melhor se adaptar às novas demandas emergentes\*\*.

Essa importância da adaptabilidade é combinada com um reconhecido potencial da América Latina como mercado de seguros, que se baseia em projeções macroeconômicas que preveem inflação mais baixa, taxas de juros mais baixas nos próximos anos e crescimento moderado do Produto Interno Bruto (PIB) no médio prazo. Esse cenário regional torna estratégico e vital o desenvolvimento de soluções que aumentem a penetração dos seguros por meio do desenvolvimento de novos produtos e da expansão dos canais de distribuição.

As estratégias de digitalização e eficiência operacional das seguradoras poderiam expandir suas ofertas para o setor menos atendido da população de baixa renda sem prejudicar a lucratividade, ampliando o alcance do negócio para setores que não são tradicionalmente visados por produtos de seguro.

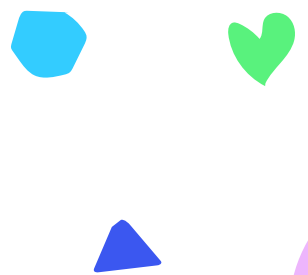
Como região, a América Latina tem a **oportunidade de progredir decisivamente no fechamento da lacuna de proteção de seguros para indivíduos e empresas**, que está diminuindo à medida que a penetração de seguros aumenta em um ritmo mais rápido do que em outras regiões. Nesse sentido, algumas empresas estão desenvolvendo ferramentas analíticas para explorar e aproveitar seus bancos de dados para entender melhor as necessidades de seus clientes.

As projeções para 2025 na América Latina marcam uma desaceleração no crescimento do mercado de seguros, que deve ficar em torno de 3,8% (abaixo do crescimento de 15% em 2023), bem como uma perspectiva moderada para o crescimento do potencial de aquecimento global (GWP) entre 5% e 7%. A S&P identifica essas tendências como o destaque de certas fraquezas estruturais no mercado latino-americano: infraestrutura precária; alta informalidade do mercado de trabalho; e falta de investimento e previsibilidade dos setores público e privado\*\*\*.

Outra tendência identificável que apresenta desafios e oportunidades para o mercado regional de seguros é a **crescente ocorrência de catástrofes climáticas preocupantes**, como o furacão Otis em 2023, ou inundações em 2024 em países como no Brasil, no contexto do fenômeno El Niño. Esses eventos podem aumentar a conscientização sobre a necessidade de seguro em determinadas populações. A incorporação de tecnologia, juntamente com a crescente implementação de estratégias baseadas em inteligência artificial, também apresenta um amplo potencial para oferecer soluções personalizadas para subscrição e gerenciamento de sinistros, adaptando-se às necessidades de mudança apresentadas por esse cenário de fenômenos climáticos.

Neste cenário de grande potencial, em que a inovação é identificada como o principal motor de expansão, **a Zurich Santander está trabalhando para se manter ágil, a fim de estar em uma posição vantajosa para alcançar o sucesso e superar as expectativas dos clientes e outras partes interessadas.**

\* Fontes: Global Insurance Report 2025: the pursuit of growth (McKinsey, 2024).  
\*\* Fontes: Life insurance top trends 2024 (Capgemini, 2024).  
\*\*\* Fontes: O mercado segurador da América Latina em 2024: um equilíbrio entre riscos e oportunidades (S&P Global, 2024).



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

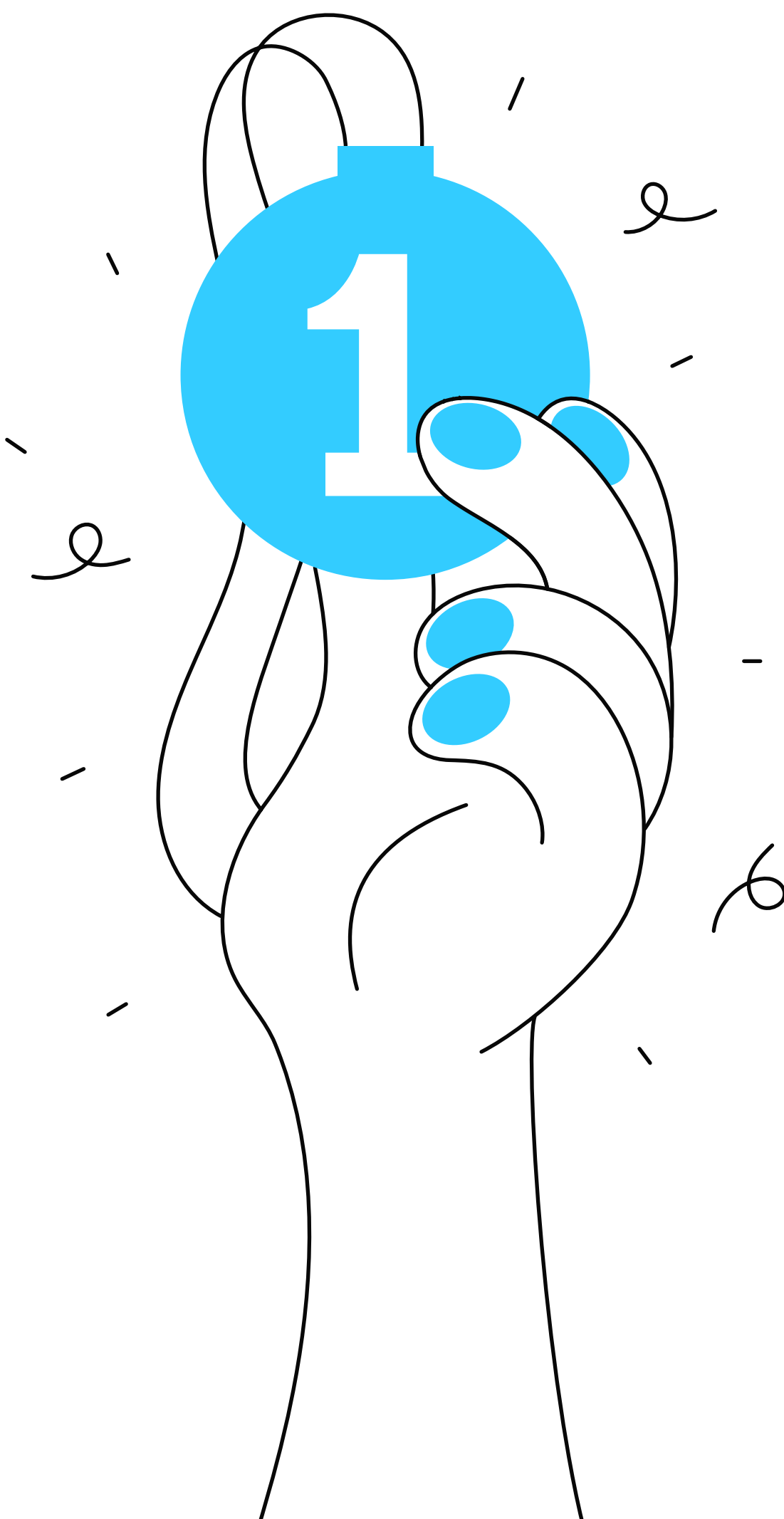
06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Posicionamento



## Argentina

Somos líderes em *bancassurance* nos ramos Habitacional, Vida e Acidentes Pessoais (PA). Em termos de mercado total, somos

- #TOP 1 em Habitacional
- #TOP 4 em PA
- #TOP 6 em Vida.



## Brasil

Somos **#Top 1 em PA, e #Top 3 em Vida e #Top 6 em Prestamista**. Temos R\$ 99 bilhões de ativos / USD 16 bilhões em produtos de Previdência Privada.



## Chile

Somos

- #Top 2 em Terremoto e Vida,
- #Top 1 em Resultado Técnico
- #Top 2 em lucros antes do Imposto de Renda.



## México

Estamos em 5º lugar no *ranking de bancassurance* (mercado ativo) e somos

- #Top 4 em PA
- #Top 8 em Vida, além de sermos líderes em desempenho técnico.



## Uruguai

Somos

- #Top 1 em Vida e líderes em Resultado Técnico e lucro antes do Imposto de Renda.

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI



Participação de mercado da Zurich Santander (%)\*

Participação de mercado total na América Latina nos países em que estamos presentes

Bancassurance

Seguro de Vida

2023

2024

2023

2024

2023

2024

3,1%\*\*\*

2,9

12,0%\*\*\*

11,3%\*\*\*\*

15,0%\*\*\*

11,9%

Nossa participação no mercado de *bancassurance* \*

Total do mercado de *bancassurance*

Atuação no mercado de *bancassurance* \*\*

2023

2024

2023

2024



Argentina

25,3%\*\*\*

29,8%

26,1%\*\*\*

30,9%



Brasil

12,5%

12,7%

18,1%

17,7%



Chile

15,5%

16,5%

23,2%

23,5%



México

10,8%

8,4%

12,0%

9,4%



Uruguai

17,4%

18,7%

30,1%

30,9%

Nossa participação no mercado total \*

Mercado total

Mercado de atuação \*\*

2023

2024

2023

2024



Argentina

0,7%\*\*\*

0,8%

3,24%\*\*\*

3,96%



Brasil

4,1%

4,1%

10,1%

9,7%



Chile

1,7%

1,9%

4,6%

5,0%



México

2,9%

2,4%

3,6%

3,1%



Uruguai

2,9%

2,8%

15,7%

16,9%

\* Fonte: dados consolidados pela companhia com base em informações oficiais reportadas pelas seguradoras a cada um dos órgãos reguladores locais. Exclui os dados de negócios da Previdência e da Odonto no Brasil.

\*\* Mercado de atuação: refere-se às linhas de negócios em que a Zurich Santander opera.

\*\*\* Os dados da Argentina são de setembro de 2023.

\*\*\*\* Vale ressaltar que os dados de 2024 incluem o segmento de Savings do México, que não pode ser separado do mercado de Vida. Excluindo o México, a participação de mercado de bancassurance é de 13,9% (13,2% em 2023).

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# 02.

## Compromisso com a Sustentabilidade

**01**  
Sobre a Zurich  
Santander

**02**  
Compromisso com  
a sustentabilidade

**03**  
Ética e conduta  
empresarial

**04**  
Colaboradores

**05**  
Clientes

**06**  
Fornecedores

**07**  
Impacto na  
Comunidade

**08**  
Planeta

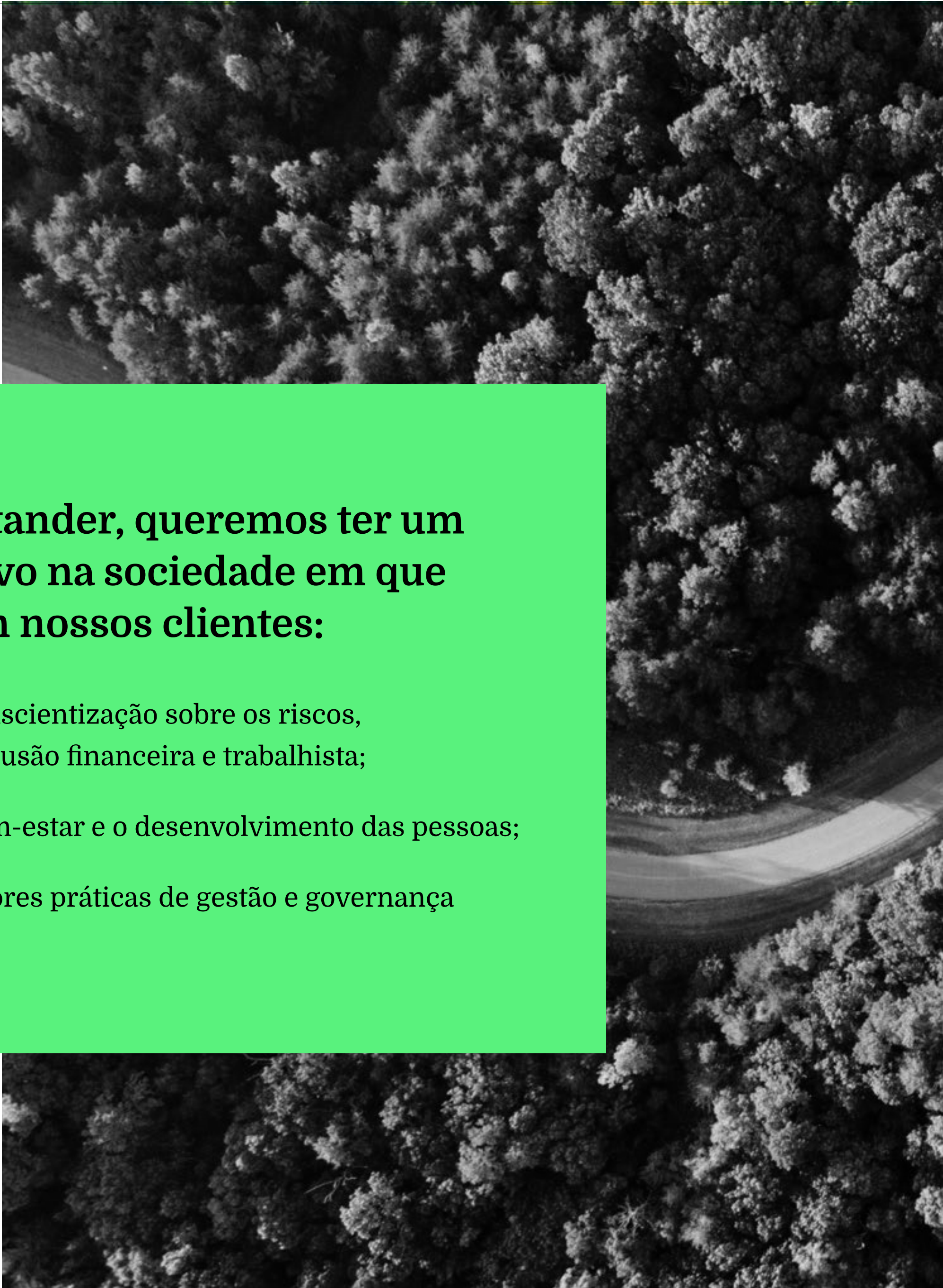
**09**  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Nossa Estratégia de Sustentabilidade

A nossa ambição é ser uma empresa sustentável com um impacto positivo sobre os clientes, os colaboradores e a sociedade, e sermos reconhecidos por isso.

Na Zurich Santander, queremos ter um impacto positivo na sociedade em que operamos e em nossos clientes:

- ◆ promovendo a conscientização sobre os riscos, a educação e a inclusão financeira e trabalhista;
- ◆ promovendo o bem-estar e o desenvolvimento das pessoas;
- ◆ adotando as melhores práticas de gestão e governança corporativa.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



Temos uma **Estratégia de Sustentabilidade** regional que busca integrar a sustentabilidade em todos os aspectos de nossa empresa. Ela se baseia em três linhas de ação relacionadas a determinados fatores de gerenciamento e à contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a Agenda 2030, da Organização das Nações Unidas (ONU). Ela também integra nosso compromisso com os Princípios para Seguros Sustentáveis (PSI) da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, uma iniciativa à qual aderimos por meio do Grupo Zurich desde 2020.

Os **três eixos** de nossa estratégia têm impacto sobre os objetivos associados à governança corporativa da empresa, aos negócios, aos colaboradores e ao impacto na comunidade.

Esses objetivos têm ações e metas que monitoramos trimestral e anualmente, e compartilhamos o progresso anual da estratégia em nosso [Relatório de Sustentabilidade](#).

**A sustentabilidade é um pilar transversal na estrutura de nosso Plano Estratégico Aconcágua 2023–2025, que é composto por sete pilares e incorpora a missão da empresa.**

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

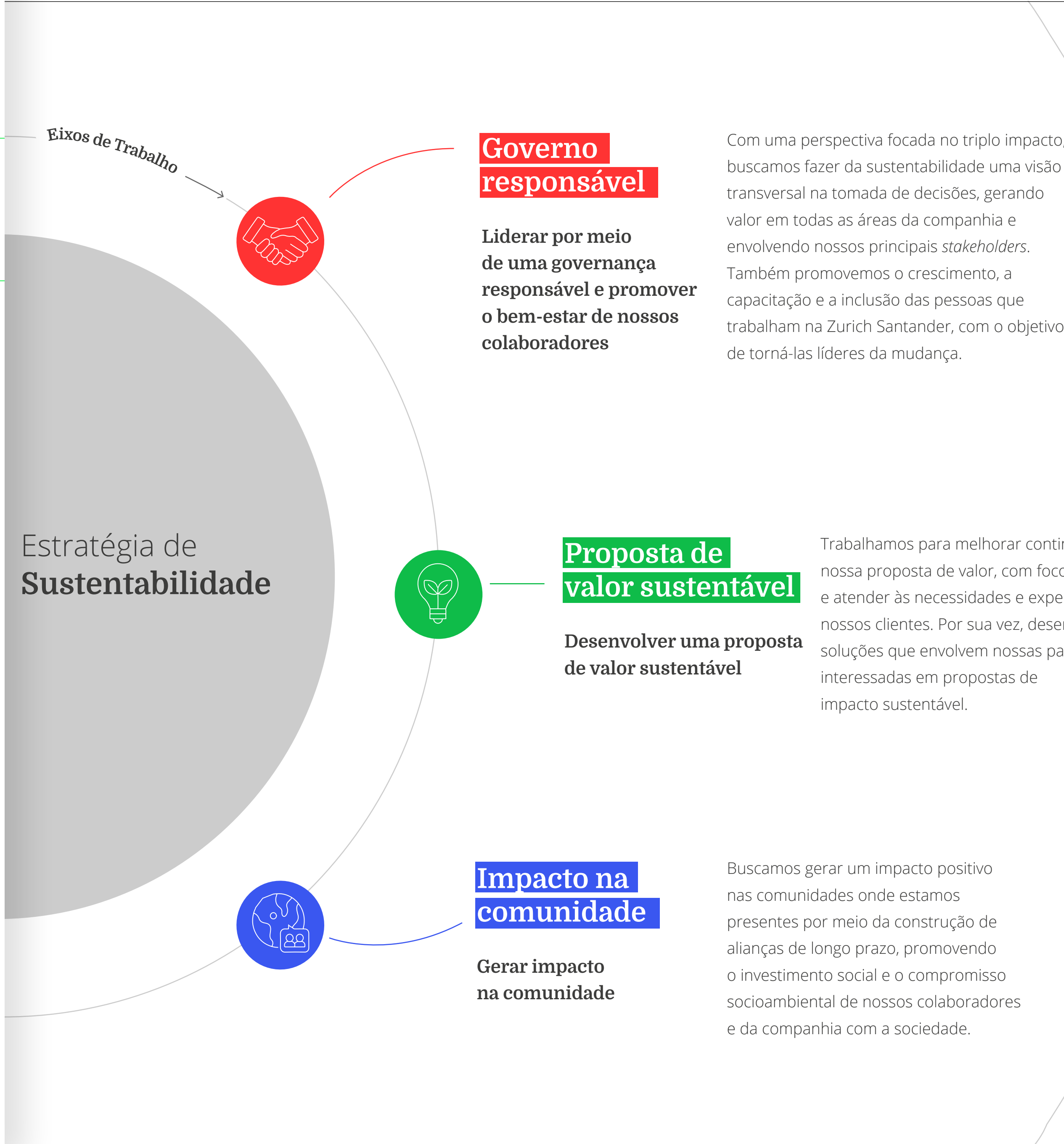
Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



Drivers



Destaques do indicador de 2024

- 93%** de participação de voluntários na Zurich Experience Survey (ZES).
- 91%** de taxa de engajamento na ZES.
- 39** iniciativas conduzidas com foco na transformação sustentável.
- 9** iniciativas de impacto socioambiental lançadas até 2024.
- USD 5,7** milhões em contribuições para a comunidade.
- 75** iniciativas de inclusão financeira, impacto social, promoção da cultura e voluntariado implementadas.
- 80%** dos colaboradores envolvidos em atividades de voluntariado.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Destaques da Estratégia de Sustentabilidade 2024



**Processo de transformação sustentável:** trabalhamos na revisão de **39 processos** e políticas em nossas regiões geográficas, com o objetivo de integrar a visão e a conscientização sustentável em todas as áreas da empresa, incorporando também a perspectiva de nossos clientes. Essa revisão incluiu tópicos como comunicação com o cliente, fortalecimento da governança corporativa com a definição de políticas e protocolos para resposta a emergências, entre outros. Também realizamos **grupos focais presenciais com os clientes**, criando oportunidades para nos aproximarmos e entendermos como podemos agregar mais valor como empresa.



**Criação de um *Framework* Regional para Desastres Naturais:** em resposta ao aumento significativo da gravidade e da recorrência de eventos climáticos catastróficos na região, desenvolvemos uma estrutura regional para fortalecer o atendimento e o serviço aos nossos clientes e comunidades nessas situações. Esse **modelo foi concebido com a participação de diferentes áreas da empresa de todos os países**, mapeando ações locais, trocando boas práticas e lições aprendidas entre as diferentes operações e estabelecendo um **foco na melhoria contínua**. Esse *framework* nos permite minimizar o impacto operacional e financeiro da catástrofe, melhorar a continuidade dos negócios e reforçar a confiança dos segurados em nossa capacidade de atender e responder a momentos tão difíceis.



**Implementação do *Sustainability Dashboard* em BI:** migramos o *Sustainability Dashboard* para nossa plataforma interna de BI, facilitando o monitoramento da evolução e dos pontos fortes das diferentes unidades de negócios, abrangendo mais de **85 métricas de gestão** da companhia.



**Lançamento da Pesquisa Interna Anual de Sustentabilidade:** implementamos uma pesquisa interna para entender melhor as percepções e o nível de conhecimento dos colaboradores sobre sustentabilidade, bem como sua conexão com suas funções e tarefas na empresa, com **41% de participação**.



**Superação da meta estabelecida:** conseguimos superar a meta proposta para este ano de 60% dos colaboradores em atividades de voluntariado, tanto corporativas quanto externas, alcançando uma **taxa de participação de 80%**.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Além disso, em alguns países, temos iniciativas específicas:

**Concurso Líder Sustentável:** na **Argentina** e no **Uruguai**, desde 2023, promovemos essa iniciativa que visa reconhecer e premiar os colaboradores que se destacam em atividades e comportamentos sustentáveis, como participação no Comitê de Sustentabilidade e ações voluntárias, contribuição para processos de transformação sustentável, acúmulo de quilômetros em transporte sustentável, como andar de bicicleta ou a pé, entre outros. Os vencedores do prêmio da **Argentina** foram convidados a visitar o Parque Nacional Ciervo de los Pantanos e o Parque Nacional El Palmar, em Colón. O objetivo dessa experiência foi aproximá-los dessas áreas naturais protegidas, destacando sua importância e promovendo a conexão com a flora e a fauna nativas desse país. O vencedor do **Uruguai** recebeu uma viagem a Tulum, no México, que incluiu uma estadia em hotéis sustentáveis no país e veículos para promover a mobilidade sustentável.



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

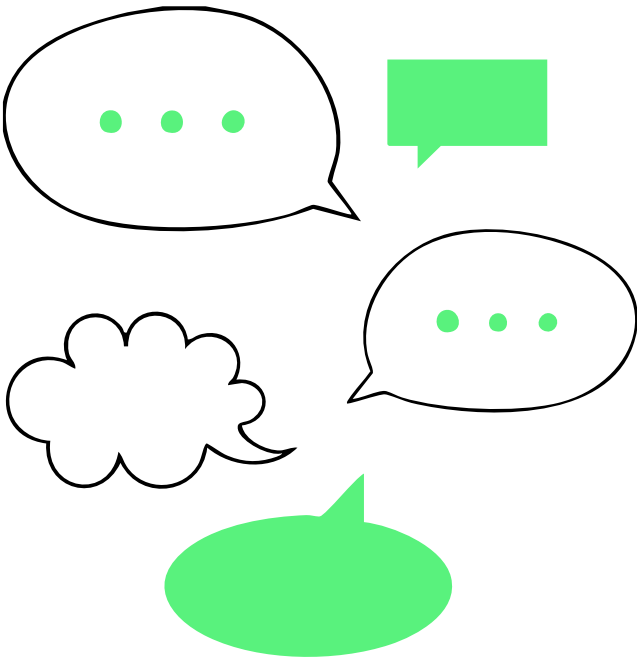
08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Gestão de Governança e Sustentabilidade

Prezamos para que uma perspectiva sustentável seja adotada em todos os níveis e por todas as pessoas da companhia, por meio de uma estrutura de governança que promova a implementação de nossa Estratégia de Sustentabilidade.

Os compromissos de sustentabilidade são integrados de forma transversal ao processo de avaliação de desempenho em toda a empresa. Também fazem parte das decisões relacionadas à avaliação de produtos e processos, bem como ao processo de registro ou modificação de fornecedores, garantindo que nossos padrões sejam refletidos em todos os elos da cadeia de valor.



Desde a sua criação, há quatro anos, o Comitê de Sustentabilidade, na Argentina, continua sendo um espaço ativo para discutir questões relevantes para nossos colaboradores, promover iniciativas e apoiar várias atividades ao longo do ano, bem como uma oportunidade para refletir e explorar maneiras de integrar a sustentabilidade nas diferentes áreas da empresa. O Comitê tem 19 membros registrados, dos quais 10 participam ativamente de cada sessão, garantindo uma troca dinâmica e enriquecedora de ideias e perspectivas.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Compromisso com o Investimento Sustentável

Nossa gestão de sustentabilidade também inclui investimentos com critérios ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês), alinhados à *Global Sustainable Investment Alliance* (GSIA), que são gerenciados pela equipe de Gestão de Investimentos do Grupo Zurich. Isso se refere a ativos investidos em focos classificados como ESG de acordo com a **metodologia *MSCI ESG Ratings***. Nesse sentido, monitoramos o portfólio de ativos com classificação MSCI em relação ao total de ativos.

## Proporção de ativos ESG em relação ao total da carteira de investimentos

|                                                                                       |           | 2023   | 2024  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------|
|  | Argentina | 13,3%  | 19,1% |
|  | Brasil    | 10,3%  | 12%   |
|  | Chile     | 39,6%  | 33,4% |
|  | México    | 20,3%  | 21,6% |
|  | Uruguai   | *      | *     |
| Total                                                                                 |           | 17,11% | 18,4% |

\* No caso do Uruguai, 7% do total de investimentos poderiam estar no escopo de ESG no fim do ano, mas no momento eles não são classificados como ESG pelo MSCI.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

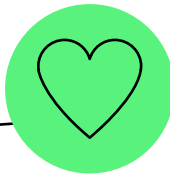
# Nossos stakeholders

O **Relatório de Sustentabilidade** é uma ferramenta fundamental para comunicar formalmente nosso progresso na implementação da Estratégia de Sustentabilidade e nosso compromisso com as partes interessadas. Ele também serve como um canal de diálogo que complementa outras mídias disponíveis, tanto digitais quanto presenciais.



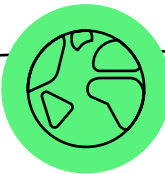
## Colaboradores

Nos esforçamos para promover o desenvolvimento de nossos colaboradores em uma cultura de aprendizado contínuo e bem-estar que os prepara para mudanças constantes em suas carreiras dentro da companhia e no mercado de trabalho.



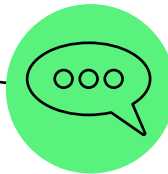
## Clientes

Contamos com uma estratégia de negócios focada na experiência do cliente, identificando suas necessidades e monitorando sua satisfação, para que se reflita na operação de toda a companhia.



## Sociedade

Buscamos criar valor compartilhado e fazer parte da solução dos desafios e problemas enfrentados pelas comunidades locais, trabalhando em conjunto com parceiros locais.



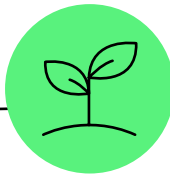
## Shareholders Grupo Zurich e Banco Santander

Contamos uma sólida governança corporativa baseada na manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, na criação de valor e na transparência para nossos acionistas.



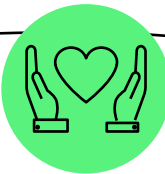
## Fornecedores

Fomentamos relações de longo prazo com nossos parceiros de negócios, e é por isso que nos concentramos na melhoria contínua e em práticas conjuntas para uma gestão mais sustentável.



## Z Zurich Foundation

É nosso parceiro estratégico para aumentar a escalabilidade e o impacto no desenvolvimento e na implementação de iniciativas de impacto comunitário.



## ONG e fundações

Trabalhamos conjuntamente com organizações da sociedade civil para identificar as necessidades específicas da comunidade e sistematizar iniciativas que contribuam para o bem-estar e o progresso das pessoas.



## Estado, órgãos regulatórios e internacionais

Somos regidos por uma ampla gama de regras e regulamentos estabelecidos por diferentes órgãos nacionais e internacionais.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



03.  
Ética e conduta  
empresarial

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Gestão de Riscos

A gestão de riscos é um pilar estratégico na operação da companhia, considerando que, como seguradora, a nossa missão é proteger clientes, colaboradores e acionistas diante de diferentes cenários de incerteza. Essa abordagem não implica apenas o cumprimento de requisitos regulatórios, mas também a identificação, avaliação e mitigação dos riscos potenciais que poderiam afetar a operação e os objetivos da companhia. Esse processo é fundamental para garantir a estabilidade financeira, operacional e reputacional da organização. As metodologias utilizadas incluem a análise de diferentes cenários de estresse e a aplicação de técnicas avançadas de modelagem de riscos.

Os objetivos da gestão de riscos no contexto de uma seguradora como a Zurich Santander incluem:



**1. Proteção financeira:**

Garantir a estabilidade financeira da empresa por meio da gestão dos riscos que possam afetar negativamente as suas finanças.

**2. Conformidade normativa:**

Garantir que a empresa cumpra todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis.

**3. Otimização do capital:**

Utilizar eficientemente o capital da empresa por meio da avaliação precisa dos riscos e da alocação adequada dos recursos.

**4. Continuidade do negócio:**

Proteger as operações diárias da empresa contra interrupções inesperadas por meio do planejamento e da preparação para possíveis contingências.

**5. Reputação:**

Proteger a reputação da empresa gerenciando adequadamente os riscos que possam prejudicar a sua imagem pública e a confiança dos clientes.

**6. Decisões informadas:**

Fornecer informações e análises de risco que ajudem a alta administração a tomar decisões estratégicas informadas.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Esses objetivos contribuem para a resiliência e sustentabilidade de longo prazo da nossa empresa.

Em nível regional, o ponto de partida para a gestão de riscos é a **Política de Gestão de Riscos** do Grupo Zurich (*Zurich Risk Policy* – ZRP), com a qual desenvolvemos diversos mecanismos de identificação e avaliação, bem como de prevenção e mitigação dos principais impactos significativos da nossa operação.

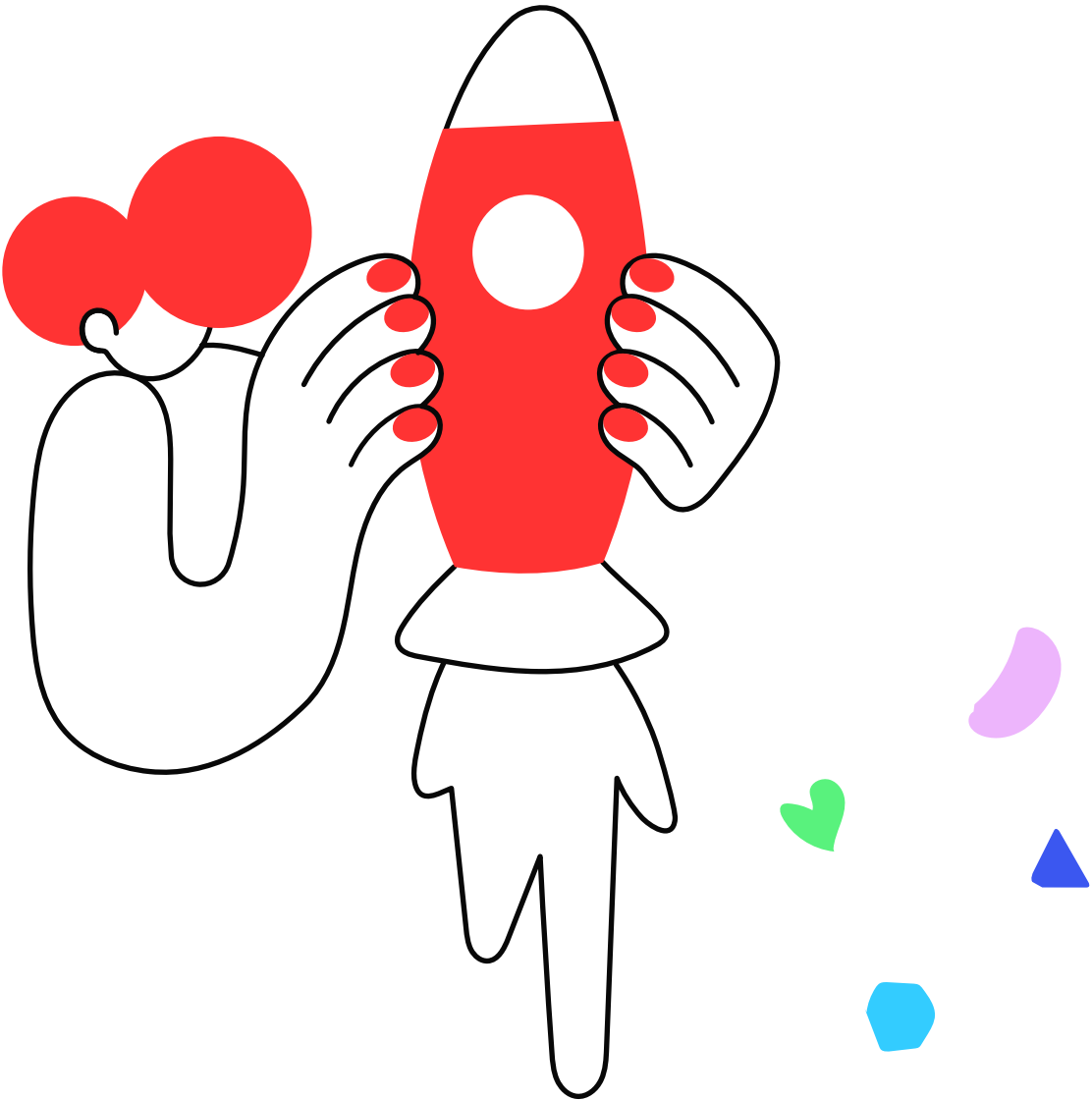
Existem políticas que estabelecem claramente os papéis e as responsabilidades na gestão de riscos, considerando o desempenho das **Três Linhas de Defesa (3LoD)**, bem como definem processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, medir, tratar, monitorar e relatar os riscos da organização, considerando a compreensão de sua classificação, as suas características e interdependências, as suas fontes e os impactos potenciais nos negócios.

Para garantir esses princípios, o modelo 3LoD apresenta diretrizes para uma gestão eficaz e a implementação das melhores práticas, estruturadas da seguinte forma:

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

Em todos os países onde estamos presentes, seguimos os princípios da **Enterprise Risk Management (ERM)** do Grupo Zurich, uma estrutura de gestão que orienta e apoia os procedimentos de identificação e controle de riscos. Essa abordagem estabelece funções e responsabilidades específicas para abordar e gerenciar os riscos, com base em uma sólida estrutura de governança.

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



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



**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 risco e define a propensão ao risco do Grupo. Além disso, para instaurar uma cultura de prevenção vigente em cada país, dispomos de 50 manuais que descrevem as diretrizes e os procedimentos complementares às regulamentações locais.



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

O Grupo Zurich baseou-se na metodologia TRP para construir uma matriz que permite identificar, avaliar e gerenciar os riscos internos ou externos enfrentados pela entidade ou atividade avaliada, com um horizonte de um a três anos, e que podem impactar a estratégia do Grupo. Para essa avaliação, o Comitê Executivo de cada país se reúne anualmente e, em seguida, monitora periodicamente a matriz TRP e atualiza os planos de ação trimestralmente.



**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, reputacionais, de imagem, de pessoas e regulatórios na implementação de projetos. Dessa forma, são desenvolvidos planos de ação para mitigar ou reduzir a probabilidade de que o risco se concretize.



**Estrutura Integrada 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. A ICIF foi concebida para proteger a empresa contra possíveis perdas inesperadas ou exposição negativa nos meios de comunicação, provocadas por falhas operacionais ou informações inexatas nos relatórios financeiros, bem como para evitar multas por não cumprimento normativo impostas pelos nossos reguladores.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

As definições dos objetivos dos controles financeiros e não financeiros baseiam-se nos requisitos das políticas de riscos e das funções globais do Grupo, que refletem as leis e os regulamentos aplicáveis ao Grupo. Além disso, são implementadas, revisadas e mantidas atividades de controle atualizadas de acordo com o catálogo de objetivos de controle e associadas à taxonomia de riscos.

Cada país realiza uma autoavaliação dos riscos operacionais em colaboração com todas as diretorias e áreas das unidades de negócios para determinar a **matriz SAOR (Self Assessment Operational Risk)**. Dessa forma, identificamos planos de ação para possíveis correções de processos ou controles. Além disso, atribuímos um *Key Risk Indicator* (KRI) quantitativo a cada risco e realizamos medições mensais para avaliar o nível de cada um. Em 2024, realizamos um alinhamento regional dos KRIs que são medidos localmente.

Contamos com a presença dos **Risk Partners, ou Embaixadores de Risco** em cada país, cujo papel é fundamental para identificar e discutir possíveis riscos com a equipe de Gestão de Risco. Dessa forma,

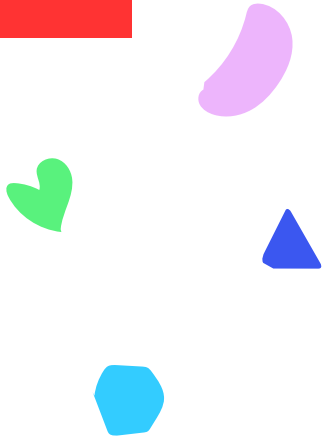
juntos, eles vinculam todos os riscos e seus respectivos planos de ação nos Comitês de Risco locais. Nesses comitês, também são apresentados os resultados dos monitoramentos e as suas avaliações. Trimestralmente, os principais riscos são apresentados em comparação com os apetites de risco definidos para os membros do Comitê de Auditoria e Riscos de cada país, assim como consolidados no nível da joint venture. Caso alguma exposição ultrapasse os limites estabelecidos, são realizadas discussões e elaborados planos de ação para minimizar essa exposição.

A área de Gestão de Riscos e Controles Internos atua como segunda linha de defesa, e a 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 de risco definido pelo Grupo Zurich. Esse acompanhamento nos permite identificar possíveis desvios e propor ações corretivas.

Além disso, realizamos anualmente um exercício de autoavaliação de riscos e solvência para conhecer a posição financeira e a liquidez da companhia, com um horizonte de três anos, sob diferentes cenários de estresse, utilizando a metodologia de Capital com Base no Risco (CBR).

Em 2024, criamos o Grupo de Trabalho de Riscos e Controles Internos em nível regional, separado de acordo com aspectos-chave do negócio, com representatividade de pelo menos um colaborador de Riscos de cada país, com o objetivo de alinhar o conhecimento entre as equipes e potencializar as melhores práticas de riscos e controles internos.



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Compromisso da Direção

A gestão de riscos é uma prioridade estratégica para a nossa organização, impulsionada diretamente pela Diretoria. O **Conselho de Administração** e o **Comitê Executivo Regional** desempenham um papel fundamental para garantir que as políticas de gestão de riscos sejam eficazes, alinhadas com os negócios e adequadas para mitigar os riscos mais relevantes aos quais estamos expostos.

O Conselho de Administração **revisa e aprova as políticas** relacionadas a identificação, aceitação, monitoramento e relatório de riscos, bem como os métodos utilizados para mitigá-los. Além disso, **supervisiona a implementação do sistema de gestão de riscos**, garantindo que este seja sólido, independente e conte com os recursos necessários para desempenhar as suas funções. O foco é garantir que os responsáveis pela gestão de riscos tenham acesso a informações relevantes e sejam submetidos a revisões periódicas que validem a eficácia dos processos.

Por sua vez, o papel do Comitê Executivo é **gerenciar os riscos inerentes às operações** diárias, garantindo que produtos, atividades, processos e sistemas associados às linhas de negócios sejam seguros e



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

consistentes ao longo do tempo. O seu monitoramento constante permite identificar os riscos estratégicos que podem impactar os negócios, a fim de tomar medidas oportunas para mitigá-los.

Em 2024, implementamos a *Group Policy on Policy Governance (GPoPG)* em todas as unidades de negócios da Zurich Santander, um esquema que estabelece a governança e o conhecimento de políticas, manuais e padrões do Grupo Zurich para todas as suas unidades de negócios, às quais pertencemos como companhia. Essa adoção está diretamente relacionada à implementação da estrutura ICIF como parte da mitigação de riscos financeiros e não financeiros.

Na **Argentina**, durante 2024, reforçamos a conscientização das equipes sobre a importância de identificar eventos operacionais e escalá-los para a área de Riscos para avaliar o seu impacto e definir ações de mitigação. Também trabalhamos em conjunto com a equipe de Business Intelligence para definir painéis de controle sobre as informações extraídas em nossa ferramenta RACE, desenvolvida pelo Grupo Zurich. Além disso, avançamos na automação da gestão de informações de riscos não financeiros, com foco em

painéis dinâmicos que monitoram os planos de ação em andamento, os controles sob certificação e a gestão de eventos operacionais (OEM). Essa ferramenta permite acessar dados atualizados em tempo real, agilizando a tomada de decisões e otimizando as ações de mitigação.

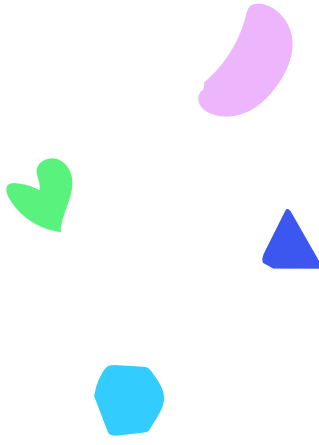
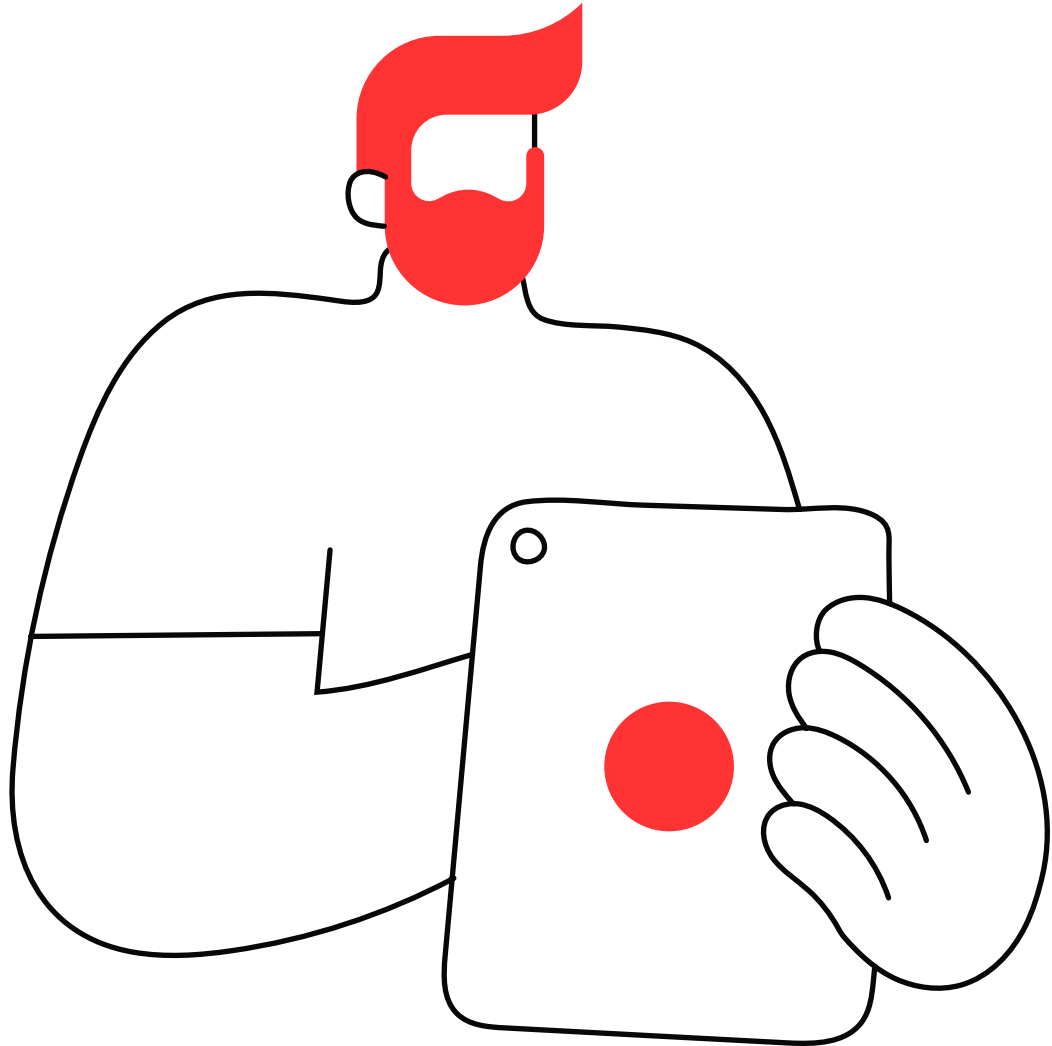
No **Brasil**, iniciamos a construção do *Own Risk and Solvency Assessment* (ORSA), um processo periódico para avaliar os riscos assumidos pela companhia e quantificar o seu impacto na solvência. O seu objetivo é criar um plano de contingência que defina níveis de controle em caso de desvios.

No **Chile**, implementamos um fluxo automatizado para o acompanhamento de assuntos regulatórios. Além disso, ampliamos o escopo do risco jurídico, incluindo lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, devido às mudanças realizadas na Norma de Caráter Geral nº 506 da Comissão para o Mercado Financeiro.

No **México**, implementamos um fluxo automatizado para o acompanhamento de assuntos regulatórios. Além disso, ampliamos o escopo do risco jurídico, incluindo

lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e proliferação de armas de destruição em massa, devido às mudanças realizadas na Norma de Caráter Geral nº 506 da Comissão para o Mercado Financeiro.

No **Uruguai**, durante 2024, trabalhamos na identificação de riscos ambientais e sociais, elaborando uma matriz de riscos. Além disso, incorporamos os riscos relacionados a eventos climáticos na Matriz de Riscos Estratégicos (TRP) para o ano de 2025.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

## Riscos ESG

As nossas atividades estão expostas a diversos riscos não financeiros; por isso, contamos com mecanismos de identificação e avaliação sob um quadro de sustentabilidade, focados na **prevenção e mitigação de impactos ambientais, sociais e de governança** (ESG, na sigla em inglês). Além disso, implementamos procedimentos para verificar e controlar a eficácia das medidas adotadas. Trabalhamos com clientes e outras partes interessadas para garantir as melhores práticas comerciais responsáveis e sustentáveis, protegendo a reputação da empresa enquanto promovemos a gestão de riscos nessas áreas. As preocupações relacionadas a esses riscos são encaminhadas para um grupo de decisão em responsabilidade social (*CR Decision Group*) do Grupo Zurich, que avalia e fornece diretrizes para a sua mitigação.

Por sua vez, no que diz respeito às decisões de investimento, avaliamos cada emissor considerando riscos de lavagem de dinheiro, listas de sanções e alertas de pessoas politicamente expostas (PPE). Além disso, seguimos as diretrizes do Grupo Zurich, que estabelece restrições de investimento em emissores ligados a armas, carvão e petróleo, priorizando

critérios de sustentabilidade e ética. O Grupo Zurich também possui uma estratégia de carbono neutro, que aplicamos localmente na seleção de investimentos.

Como parte do Procedimento de Aprovação de Produtos (DAP), a sustentabilidade é um aspecto da avaliação de riscos de novos produtos ou adaptações dos existentes. Essa abordagem nos permite identificar situações que podem potencializar ou mitigar riscos ambientais ou sociais, bem como avaliar os possíveis impactos positivos.

Em nível regional, em 2024, aprofundamos a nossa gestão do Risco de Sustentabilidade ao gerar uma estrutura semelhante à Matriz de Riscos Estratégicos (TRP).

No **Brasil**, durante 2024, realizamos o primeiro exercício de avaliação de riscos de sustentabilidade, com foco em riscos ambientais, climáticos e sociais. Desenvolvemos matrizes específicas que abrangem nossas atividades internas, processos de subscrição e investimentos. Esse estudo, que cumpre os requisitos da Circular da Superintendência de Seguros Privados (Susep) nº 666, teve como objetivo identificar, avaliar e classificar os riscos de sustentabilidade de acordo com o seu nível de materialidade, considerando as particularidades de nossas operações.

No **Chile**, acompanhamos os planos de ação estabelecidos na matriz de riscos ambientais e sociais que criamos em 2023 e, além disso, realizamos uma nova avaliação de riscos em matéria de sustentabilidade. Como parte do exercício anual de ORSA, incorporamos cenários de estresse relevantes para as nossas operações, incluindo um aumento da sinistralidade nas linhas de saúde e vida projetado para 2026, com características semelhantes aos efeitos da pandemia da COVID-19. Também avaliamos um cenário de aumento da sinistralidade entre 2024 e 2026 devido a eventos naturais, como chuvas e incêndios.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

## Continuidade dos Negócios

Contamos com um Plano de Continuidade dos Negócios (*Business Continuity Plan* – BCP) que visa garantir a operação de nossas atividades críticas diante de situações de baixa probabilidade, mas com alto impacto potencial. Esse plano tem como prioridade proteger tanto a integridade de nossos colaboradores quanto os ativos da companhia, garantindo uma resposta ágil diante de eventuais crises.

Em toda a região, os planos de continuidade são implementados e testados anualmente em cada unidade de negócios. Durante 2024, na **Argentina**, fortalecemos os planos relacionados a fornecedores críticos, enquanto no **México** identificamos melhorias na documentação da *Business Impact Analysis* (BIA) e realizamos treinamentos específicos para os colaboradores, estabelecendo ações concretas de melhoria de acordo com as funções e responsabilidades dentro do processo. Já no **Uruguai**, identificamos as inundações como um risco associado às mudanças climáticas que poderia impactar as nossas operações. Para mitigá-lo, definimos ações-chave a serem implementadas, considerando principalmente os colaboradores e clientes.

## Promoção da Cultura de Risco

Na Zurich Santander, continuamos fortalecendo a nossa cultura de gestão de riscos em cada um dos países onde operamos, garantindo que essa abordagem faça parte das atividades diárias de nossas equipes. Contamos com um programa de **Cultura de Riscos** que inclui cursos obrigatórios projetados para treinar os colaboradores na identificação e gestão de riscos em suas funções diárias.

Para fomentar essa cultura, promovemos o programa interno de reconhecimento **RecogniZSe**, que inclui a categoria **Prêmio Cultura do Risco**, destacando os colaboradores que contribuem ativamente para mitigar e prevenir riscos.

Em 2024, diante do aumento global dos riscos cibernéticos, continuamos intensificando os exercícios de crise, simulando eventos críticos para avaliar a capacidade de resposta do Comitê Executivo e de *Business Resilience*. Também identificamos que o risco de segurança de dados ganhou maior relevância, diante do qual realizamos uma avaliação da maturidade da governança de dados e um *Data Risk Assessment*, que resultou na criação de um roadmap de dados, no qual foram integrados os planos de ação necessários para fortalecer a gestão e a governança da informação em cada país.

Na **Argentina**, complementamos as ações regionais com comunicações periódicas de conscientização sobre o risco de segurança da informação.

No **Brasil**, realizamos, como todos os anos, a Semana do Risco e Conformidade, que em 2024 abrangeu temas como gestão de riscos e oportunidades, inteligência artificial e *machine learning*.

No **Chile**, também promovemos a Semana de Riscos, Conformidade e Legal, da qual participou toda a empresa. Além disso, capacitamos diretores, gerentes gerais e gerentes de linha em temas de governança corporativa.

No **México**, reforçamos a cultura de riscos por meio de um programa que inclui treinamentos específicos para a equipe de gerenciamento de incidentes, atualização de políticas e manuais, bem como a revisão e atualização das BIAs e do Plano de Continuidade dos Negócios. Além disso, realizamos a avaliação e o acompanhamento dos possíveis impactos decorrentes da Reforma Constitucional, que reestruturou o Poder Judiciário (publicada em 15 de setembro de 2024).

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Ética e Anticorrupção

Na Zurich Santander, estamos comprometidos com uma gestão transparente, baseada nos mais elevados padrões éticos, legais e profissionais.

O **Código de Conduta** do Grupo Zurich constitui a base ética da organização em nível global e aplica-se a todas as suas empresas e filiais. Esse documento estabelece os valores, as normas e os princípios fundamentais que orientam o comportamento de cada membro da empresa e das partes interessadas, além de detalhar as consequências do seu não cumprimento. O código é comunicado a todos os colaboradores e está disponível para todos os grupos de interesse.



O **Código de Conduta** foi revisado e atualizado em janeiro de 2024, enfatizando o compromisso de promover uma cultura de denúncia e criar um ambiente em que os colaboradores e outras pessoas se sintam à vontade para compartilhar os seus pontos de vista e abordar as suas preocupações. Também foi incluída a proteção de dados e a salvaguarda de informações no contexto da inteligência artificial (IA), de acordo com o Quadro de Garantia de IA do Grupo Zurich, em resposta à crescente importância da IA.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Combate à Corrupção e ao Suborno

Estamos comprometidos com um negócio justo e responsável, proibindo qualquer forma de suborno, corrupção e conduta comercial que possa criar a aparência de influência inadequada.

A **Política do Grupo Zurich contra Suborno e Corrupção** estabelece um quadro geral que aborda áreas-chave de risco, como a diligência prévia (*due diligence*) de pessoas associadas e pagamentos a terceiros, bem como presentes, entretenimento e outras vantagens. Essa política adota uma abordagem baseada no risco, permitindo identificar os riscos locais de suborno e corrupção para aplicar medidas e controles apropriados. Cada país tem a sua própria política ou norma local, e um profissional de Compliance é responsável por garantir o cumprimento das normas e políticas locais.

Como parte do nosso compromisso, antes de estabelecer relações com fornecedores, colaboradores ou organizações sociais – incluindo aquelas que recebem fundos por meio de doações ou patrocínios –, a área de Compliance realiza um diagnóstico reputacional focado em antecedentes relacionados a suborno e corrupção.

Além disso, aplicamos obrigatoriamente a devida diligência para avaliar os riscos relacionados à nossa Política Antissuborno e Anticorrupção, de acordo com o indicado em nossa *Guideline* de Compras e Gestão de Fornecedores. A diligência prévia é um requisito indispensável tanto no início da relação comercial quanto em cada renovação contratual e inclui a verificação de antecedentes e a análise da reputação do fornecedor.

Em todos os países, as políticas mencionadas são atualizadas quando as circunstâncias assim o exigem, seja devido a mudanças nas políticas do Grupo Zurich que devem ser transferidas localmente, seja devido a novas regulamentações.

Em nível regional, durante 2024, realizámos a Avaliação de Risco de Conformidade (*Compliance Risk Assessment – CRA*), que incluiu a análise do risco de antissuborno e anticorrupção como um dos principais temas avaliados.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Prevenção contra a Lavagem de Dinheiro

O Grupo Zurich possui uma **Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro**, elaborada para prevenir transações ilegais ou que comprometam os seus valores fundamentais. Essa política visa promover medidas preventivas que evitem que as entidades do Grupo, os seus produtos e serviços sejam utilizados para lavagem de dinheiro ou financiamento do terrorismo. Além disso, estabelece um sistema global para detectar e mitigar riscos associados a essas práticas e proteger a reputação da empresa contra possíveis consequências negativas decorrentes de tais condutas.

Cada país em que o Grupo Zurich opera adapta essa política às regulamentações locais, implementando manuais específicos de prevenção que incluem medidas como identificação e conhecimento do cliente, treinamentos obrigatórios anuais para colaboradores, identificação e monitoramento de PPEs, auditorias internas, denúncia de operações suspeitas de lavagem de dinheiro às autoridades competentes e controle sobre devoluções de prêmios e pagamentos de sinistros, além do monitoramento de operações incomuns.

Para a gestão de doações, na Zurich Santander, temos um procedimento de gestão que regula a seleção de fundações e organizações sem fins lucrativos para garantir que sejam elegíveis de acordo com a Política Antissuborno e Corrupção. Antes de realizar qualquer doação, deve-se realizar um processo de due diligence para verificar antecedentes e reputação, bem como obter a aprovação expressa do *Chief Financial Officer* (CFO) e do gerente de Recursos Humanos. Esse quadro garante que todas as doações sejam aprovadas, rastreadas e relatadas de forma adequada.

Na **Argentina**, no **Brasil**, **Chile**, **México** e **Uruguai**, em 2024, realizamos uma atualização do Manual de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo (*Anti-Money Laundering – AML*) para garantir o cumprimento das legislações locais. Anualmente, o Uruguai é submetido a uma auditoria externa exigida pelo regulador, em matéria de AML, com o objetivo de verificar o cumprimento das normas na matéria e a correta prevenção de crimes financeiros relacionados.

Por sua vez, durante 2024, a **Argentina** foi avaliada pelo Grupo de Ação Financeira Internacional (GAFI). O processo de avaliação do sistema preventivo de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo do país começou em setembro de 2023 e foi concluído em setembro de 2024. Como resultado dessa avaliação,

o país conseguiu não ser incluído na lista cinza, o que trouxe consigo uma série de mudanças regulatórias que se estenderam até o mês de novembro. Por esse motivo, todas as novidades regulatórias ocorridas durante o ano foram incluídas na atualização do Manual AML em dezembro de 2024. Além disso, incorporamos em nosso site institucional informações atualizadas sobre a regulamentação vigente e os formulários AML, disponíveis para os nossos clientes.

Da mesma forma, na **Argentina** e no **Brasil**, o financiamento de atividades culturais (patrocínio) é regulamentado especificamente no âmbito da regulamentação local aplicável.



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

## Capacitação

Com o objetivo de promover comportamentos éticos e garantir o cumprimento das políticas, implementamos treinamentos obrigatórios como parte do plano de formação definido pelo Grupo Zurich. Essas instâncias abordam temas-chave como o Código de Conduta, ética empresarial, combate ao suborno e à corrupção, bem como a prevenção à lavagem de dinheiro.

**Durante 2024, 100% dos colaboradores de cada país, incluindo membros do Comitê Executivo Regional e dos Comitês Executivos locais, foram treinados em temas de ética e conduta empresarial.**

Além disso, as áreas com maior exposição ao risco e os membros do Conselho de Administração receberam treinamentos de reforço em matéria de prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, conformidade tributária e crimes financeiros.

## Cultura de *Speak Up* e Integridade Empresarial

O nosso Código de Conduta reforça o compromisso de promover uma cultura de *Speak Up*, na qual valorizamos as contribuições de todos e incentivamos os nossos colaboradores e grupos de interesse a se sentirem à vontade para expressar as suas opiniões ou levantar preocupações. Durante 2024, o capítulo *Speaking Up and Reporting Concerns* foi atualizado para incorporar a estrutura aprimorada de gestão de relatórios de conduta (*Integrity Concerns*), publicada em 2023.



## Canais de Denúncia

Temos diferentes canais para que os nossos grupos de interesse relatem supostas irregularidades ou condutas supostamente ilegais, fraudulentas, inadequadas ou antiéticas.

O nosso principal canal é a **Zurich Ethics Line**, disponível para denunciar possíveis condutas que possam violar algum dos aspectos mencionados e qualquer outro incluído nos regulamentos, políticas internas e no Código de Conduta. As denúncias podem ser feitas **por telefone ou por meio de um formulário on-line**, com a opção de manter o anonimato. Uma empresa externa gerencia cada caso, garantindo a confidencialidade do denunciante e encaminhando as denúncias para a equipe interna da companhia responsável pelas investigações. Além disso, o denunciante recebe acompanhamento e *feedback* por meio de um sistema seguro fornecido pelo fornecedor externo.

Na Zurich Santander, temos políticas locais específicas para a denúncia de preocupações e condutas inadequadas, bem como políticas de não retaliação em todos os países onde operamos. Essas políticas garantem que aqueles que denunciarem incidentes não

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

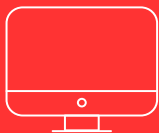
Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

sofram retaliações de nenhum tipo. Promovemos um ambiente em que os **nossos colaboradores se sintam seguros para expressar preocupações e denunciar**, de boa-fé, qualquer conduta que considerem contrária a leis, regulamentos, políticas internas ou ao Código de Conduta. Mesmo que não estejam diretamente envolvidos, os incentivamos a não ignorar situações suspeitas e a denunciá-las de forma responsável. Levantar essas preocupações em tempo hábil é fundamental para proteger os membros da nossa empresa e salvaguardar a nossa integridade como organização.

Nossos Canais de Denúncia



Zurich Ethics Line, por meio do formulário on-line em: [zurich.ethicspoint.com](http://zurich.ethicspoint.com) ou [ZurichEthicsLine.alertline.eu](http://ZurichEthicsLine.alertline.eu).



Canal telefônico exclusivo para cada país.



Canal direto por meio do gerente de linha/áreas de Recursos Humanos, Jurídico ou Conformidade.

Na **Argentina**, temos políticas e normas alinhadas com a Resolução nº 38.477 da Superintendência de Seguros da Nação (SNN) para combater a fraude em seguros, e designamos um Responsável pelo Combate à Fraude perante esse órgão. Por sua vez, o nosso

Código de Conduta para Fornecedores também inclui um processo e canais de comunicação para denunciar condutas ilícitas ou indevidas. Além disso, tanto em nosso site quanto nas diferentes peças de comunicação dirigidas aos clientes, divulgamos o serviço de atendimento ao segurado, gerenciado por responsáveis de contato registrados na SSN, para atender às reclamações da comunidade segurada. Em 2024, conscientizamos os nossos colaboradores sobre a Política de Denúncia de Irregularidades por meio do envio de comunicados aos gerentes, publicações na intranet e um vídeo explicativo sobre as políticas de Compliance, incluindo a denúncia de irregularidades dentro da Política de *Integrity Concerns*.

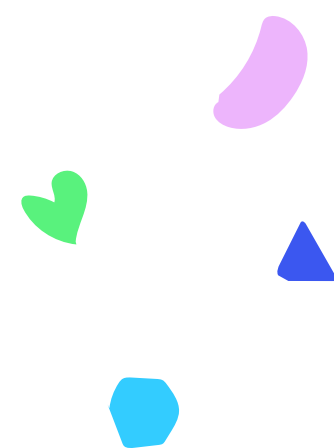
No **Brasil**, 14 colaboradores assumiram a função de Agentes de Compliance para impulsionar a divulgação constante dessa agenda. Eles receberam treinamentos específicos para fortalecer seus conhecimentos e atuar como promotores de práticas de conformidade, além de participarem de diversas atividades para contribuir com a mitigação de riscos relacionados às nossas operações.

No **Chile**, em 2024, implementamos um canal de denúncias por meio da área de Recursos Humanos em resposta à Lei nº 21.643, que estabelece um marco legal para prevenir e punir o assédio moral, sexual e a violência no trabalho. Assumimos a responsabilidade de implementar medidas preventivas, supervisionar o seu cumprimento e manter a comunicação com os órgãos fiscalizadores competentes. Qualquer um de

nossos grupos de interesse tem acesso aos canais de denúncia regulatórios, bem como a possibilidade de deixar possíveis dúvidas, comentários ou denúncias por meio do site, de acordo com a Lei nº 20.393 (Manual de Prevenção de Crimes). Em linha com essa mesma lei e devido à incorporação de novos crimes durante 2024, reforçamos o nosso Modelo de Prevenção de Crimes para pessoas jurídicas, que conta com a certificação de uma empresa independente.

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

No **Uruguai** reforçamos por meio de comunicados os canais de denúncia disponíveis para todos os colaboradores, bem como a instalação de uma caixa de denúncias éticas nos escritórios da companhia.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Conformidade Normativa e Regulamentar

Para garantir o cumprimento normativo e regulamentar, contamos com políticas, procedimentos, manuais e controles – incluindo a estrutura ICIF – que ajudam a mitigar os riscos associados a possíveis situações de não cumprimento. Esses procedimentos são ajustados e adaptados de acordo com o quadro legal e normativo vigente em cada país.

A **norma *Dealing in Securities***, alinhada com a do Grupo Zurich, estabelece o nosso compromisso com a integridade e a transparência dos mercados financeiros. Destaca a importância de tomar as medidas necessárias para evitar que os colaboradores e diretores, incluindo aqueles que lidam com informações privilegiadas e as suas pessoas relacionadas, façam uso indevido dessas informações ou participem de práticas que possam resultar em manipulação do mercado.

Já a **norma de Conflitos de Interesses**, também alinhada com a do Grupo Zurich, reflete o nosso compromisso de prevenir e gerenciar qualquer

situação que possa gerar conflitos de interesses em nossas atividades e transações. Os colaboradores têm a responsabilidade de identificar possíveis conflitos, sejam eles reais, percebidos ou potenciais, e de reconhecer os riscos que essas situações representam para a companhia se não forem gerenciadas de forma adequada.

Por meio da equipe jurídica regional na Espanha, em colaboração com a área de Compliance em nível regional e em coordenação com as equipes locais, zelamos pelo cumprimento normativo e regulatório da Zurich Santander em todos os países onde operamos. Isso permite um monitoramento adequado das novas regulamentações que possam afetar os negócios e cada entidade da Zurich Santander. Os controles implementados são certificados anualmente pelos responsáveis jurídicos da Espanha e de cada país para garantir o seu cumprimento.

**Todos os colaboradores têm acesso a políticas, normas e procedimentos que regulam as nossas operações** na intranet da empresa, com sua vigência e atualização correspondentes, bem como os contatos das áreas Jurídica e de Compliance. De forma recorrente e em cada caso, conforme apropriado pela administração da empresa, tanto em nível local quanto regional, são recebidas atualizações regulatórias que possam impactar a operação para o seu ajuste e acompanhamento.



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Proteção de Dados e Cibersegurança

Na Zurich Santander, protegemos e respeitamos os direitos de privacidade em todas as nossas operações, garantindo o cumprimento de leis e regulamentos de privacidade e proteção de dados pessoais. Em linha com a cultura corporativa de integridade e com o objetivo de manter a confiança dos nossos clientes e outros grupos de interesse, cumprimos os **mais elevados padrões de privacidade e proteção de dados pessoais** para detectar, prevenir e reportar qualquer uso indevido dos nossos produtos e serviços. Isso inclui a proteção da reputação da marca, promovendo uma sólida cultura de consciência do risco e de tomada de riscos disciplinada e informada.



Durante 2024, os responsáveis pela conformidade em cada país trabalharam na integração local das políticas do Grupo de Privacidade de Dados e Retenção de Registros (DRPM – *Data Privacy and Records Management*). O principal objetivo da mudança foi diferenciar claramente entre segurança da informação e privacidade de dados, e foram estabelecidos os princípios de privacidade, como legalidade, equidade, transparência, limitação de finalidade, precisão, minimização de dados e privacidade desde a concepção e por padrão, apresentando uma estratégia de privacidade de dados para todas as entidades.

Esse compromisso se estendeu também à atualização do nosso Código de Conduta, realizada em 2024, em que se reforçou o uso ético, a proteção de dados e a salvaguarda da informação em resposta à crescente importância da inteligência artificial, seguindo as diretrizes do Marco de Garantia de IA do Grupo Zurich, aplicável em todas as entidades.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Como parte das ações que promovemos nessa linha, **treinamos anualmente todos os colaboradores em privacidade e proteção de dados.** Além disso, realizamos simulações de *phishing* em todos os países, com o objetivo de conscientizar sobre o manuseio seguro das informações e fornecer *feedback* com base nos resultados obtidos.

Na **Argentina**, temos um procedimento formal para gerenciar as solicitações dos titulares dos dados, que podem ser recebidas por diferentes canais: pelo e-mail [datospersonales@zurich-santander.com.ar](mailto:datospersonales@zurich-santander.com.ar), por escrito, por telefone ou por meio do nosso Serviço de Assistência ao Segurado, da área de *Customer Service* ou Jurídica.

Além disso, desde 2022, contamos com um Comitê de Dados e Segurança da Informação, que define a estratégia local e o modelo de governança para o acompanhamento de questões de segurança da informação, cibersegurança e requisitos associados a novos desenvolvimentos tecnológicos.

Já no âmbito das comunicações internas sobre cibersegurança e segurança de dados e nos exercícios anuais de *phishing*, obtivemos melhorias em relação aos resultados do ano anterior. Isso é medido pelo indicador *Report Rate*, que representa a porcentagem de usuários que relatam, ou seja, a quantidade de

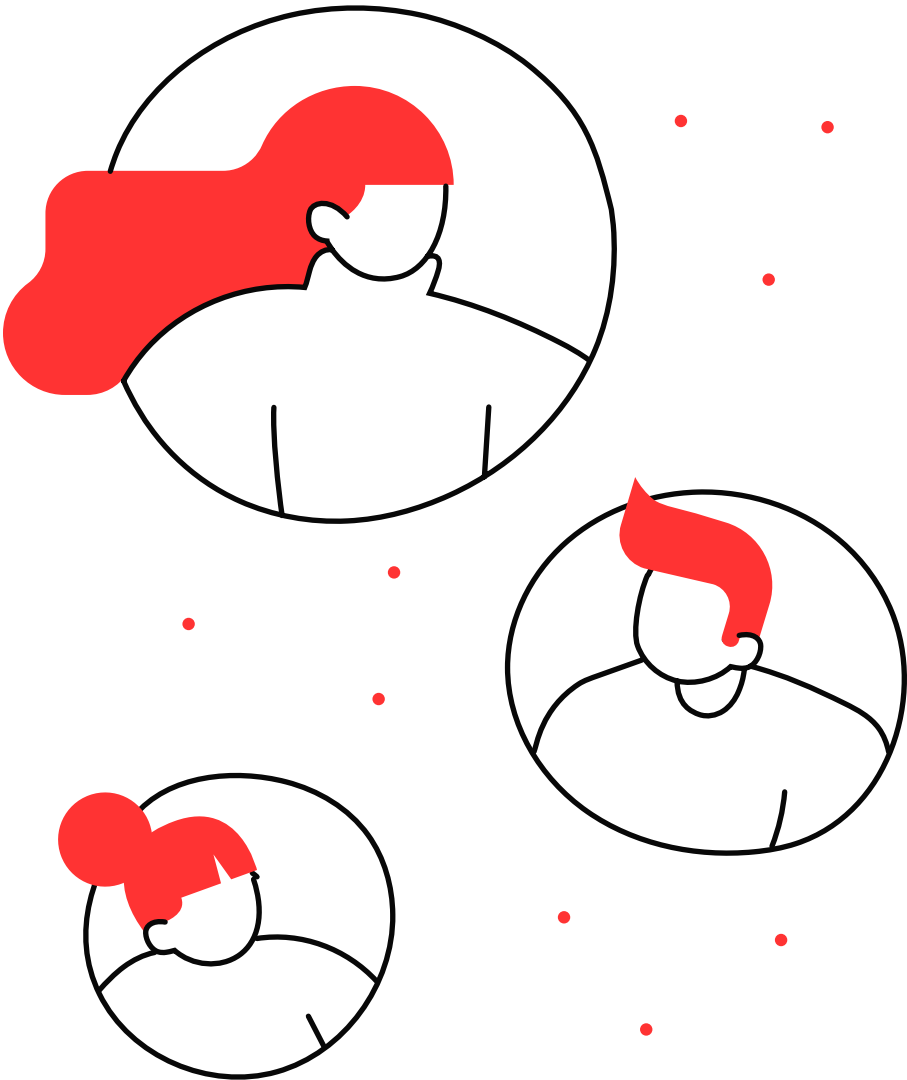
usuários que recebem o e-mail fraudulento, não caem na armadilha e, além disso, relatam à equipe de *Phishing* que recebeu esse e-mail malicioso.

No **Brasil**, garantimos a proteção de dados e informações de nossos clientes por meio do cumprimento das leis aplicáveis e da adoção das melhores práticas do mercado. Operamos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regula todo o mercado brasileiro e que teve atualizações importantes durante 2024, como o regulamento para transferências internacionais de dados, orientações sobre o uso do interesse legítimo como base legal e medidas relacionadas a incidentes de vazamento de informações. Além disso, treinamos periodicamente 100% dos nossos colaboradores nessa lei.

Também implementamos medidas como a anonimização de dados e a revisão de contratos com fornecedores para garantir o uso adequado das informações. Participamos de treinamentos externos sobre segurança cibernética e proteção de dados para nos mantermos atualizados e contamos com ferramentas de segurança avançadas para fortalecer a proteção dos dados gerenciados.

Para cumprir com a detecção antecipada de fraudes, realizamos avaliações cibernéticas, analisamos a arquitetura das soluções antes de iniciar novos desenvolvimentos e contamos com sistemas de prevenção de perda de dados (DLP) que alertam sobre envios de informações internas e externas.

No **México**, como parte das medidas de segurança, promovemos o bloqueio dos computadores quando os funcionários se ausentam do local de trabalho para evitar vazamentos de dados. Além disso, aplicamos a política de *“clean desk”* para garantir que nenhum documento com informações pessoais seja deixado à vista ou ao alcance de pessoas não autorizadas.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Proteção  
dos Direitos  
Humanos

Entre os principais riscos de sustentabilidade identificados pelo Grupo Zurich para serem monitorados em todas as suas transações comerciais está incluído o respeito pelos direitos humanos, especialmente para evitar vínculos com atividades relacionadas ao trabalho infantil, trabalho forçado, más condições de saúde e segurança ou remuneração injusta.

A **Política de Subscrição** do Grupo Zurich também aborda riscos específicos relacionados a negócios que envolvem a fabricação, venda, distribuição ou armazenamento de armas proibidas, como armas de fragmentação ou minas antipessoais. Da mesma forma, são mitigados os riscos associados à construção de grandes barragens, priorizando projetos que não representem impactos sociais, políticos ou ambientais inaceitáveis. As operações de petróleo, gás e mineração também estão sujeitas a avaliações rigorosas para prevenir danos a áreas protegidas, habitats críticos, casos de corrupção ou violações dos direitos humanos.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Compromisso com os Direitos Humanos

Na mesma linha, o nosso **Código de Conduta** integra aspectos essenciais para a proteção dos direitos humanos. Ele reconhece o direito dos trabalhadores à liberdade de associação e negociação coletiva e se compromete a eliminar qualquer forma de discriminação no emprego e na ocupação, criando um ambiente de trabalho respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação e/ou assédio. Além disso, estabelece tolerância zero em relação ao trabalho forçado, obrigatório ou infantil.

Em todos os países onde operamos, contamos com o canal de denúncias do Grupo Zurich (*Zurich Ethics Line*\*). Além disso, cada país dispõe de políticas locais específicas para a denúncia de preocupações e condutas inadequadas. Essas políticas são complementadas por políticas de não retaliação, que garantem a proteção dos denunciantes e promovem um ambiente seguro para a expressão de preocupações.

\* Mais informações sobre o canal Zurich Ethics Line na página 37.

O Código de Conduta do Grupo Zurich está alinhado com os principais padrões internacionais de melhores práticas para gerenciar possíveis efeitos adversos sobre os direitos humanos:

- 1. Princípios Orientadores sobre Direitos Humanos e Negócios (PRNU) das Nações Unidas e a implementação do quadro de trabalho Proteger, Respeitar e Reparar.
- 2. Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para Empresas Multinacionais sobre Conduta Empresarial Responsável.
- 3. Pacto Global das Nações Unidas.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

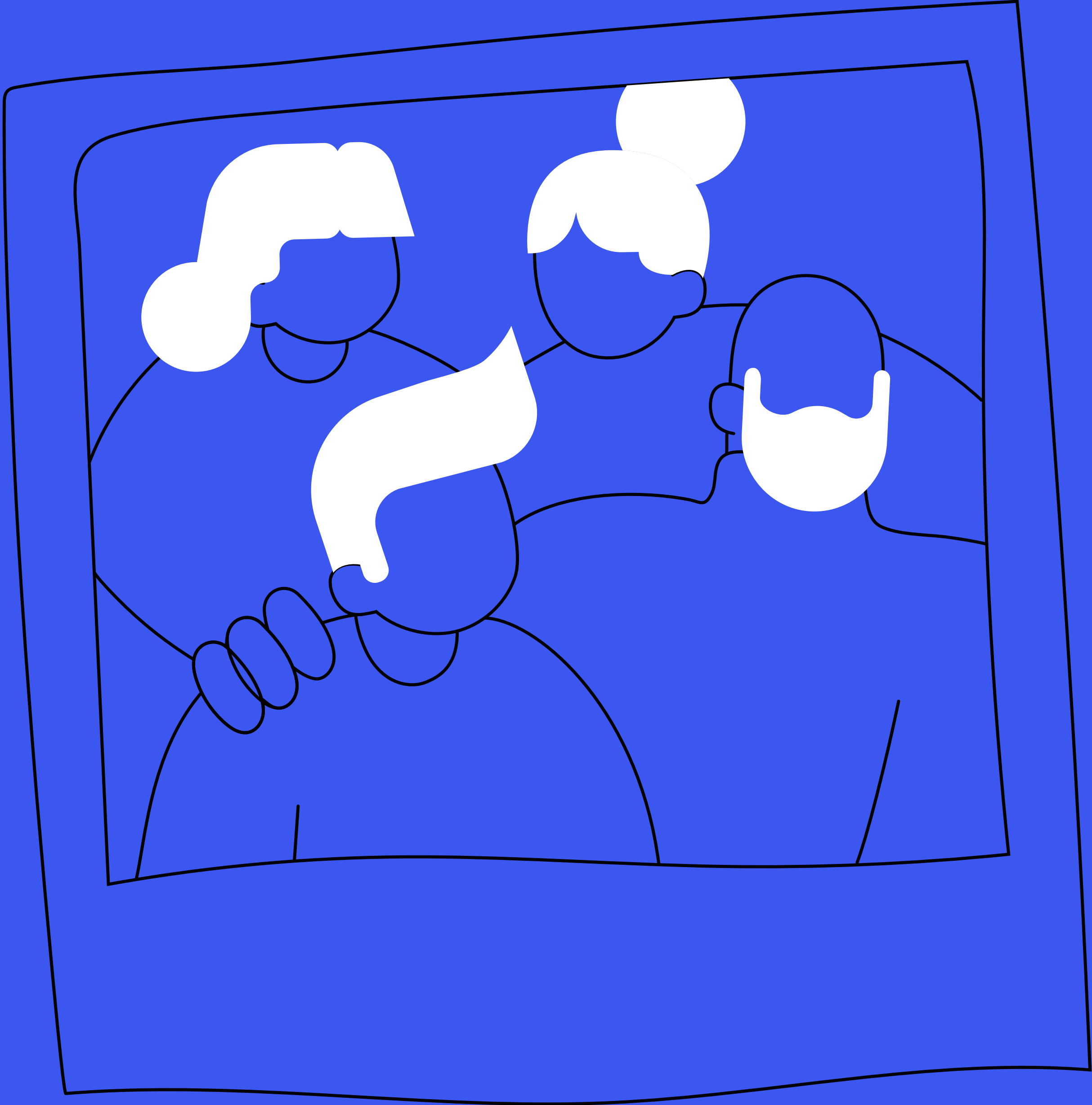
Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# 04.

## Colaboradores

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

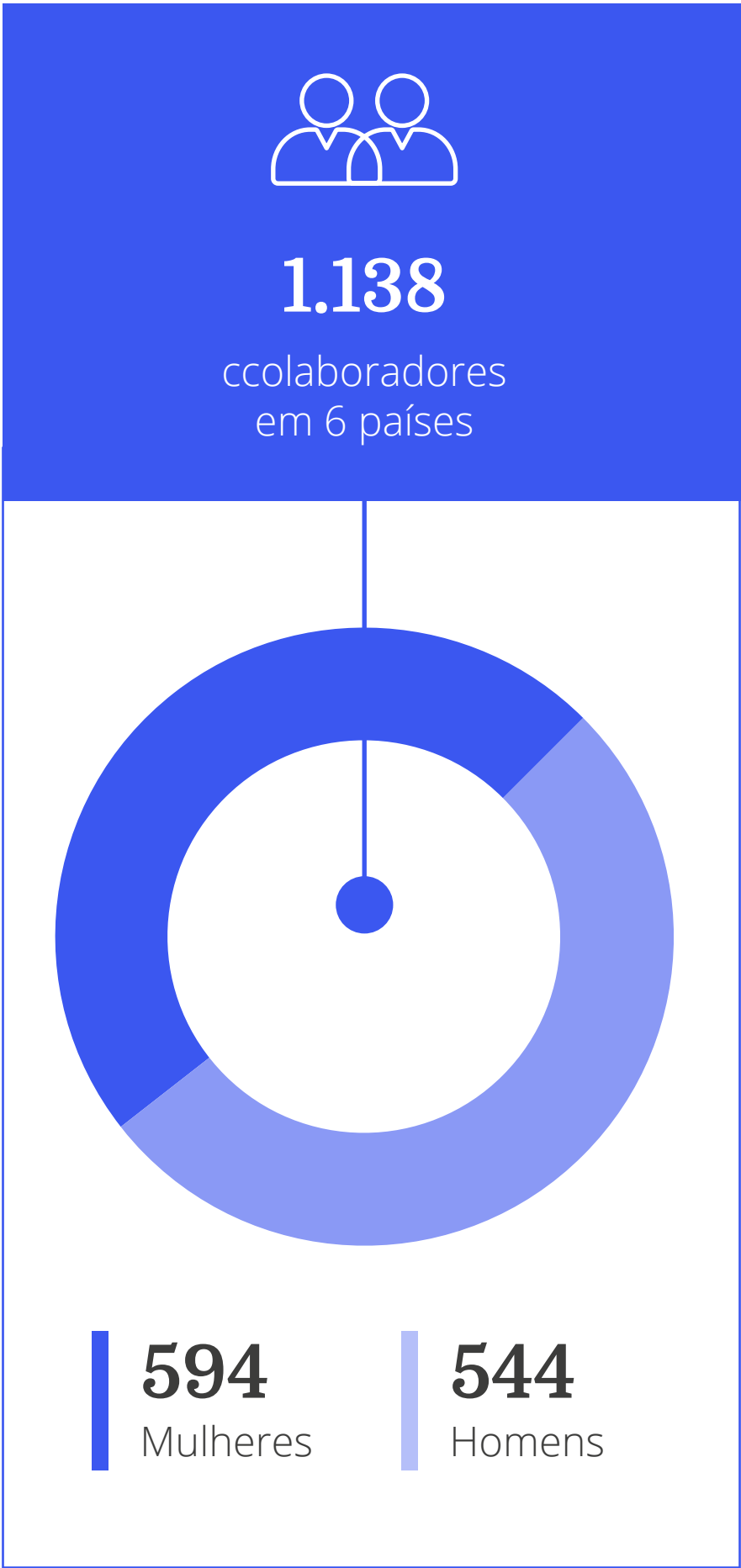
09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Colaboradores

Na Zurich Santander, acreditamos que nossos colaboradores são a força motriz de nosso propósito e o vínculo mais próximo com nossos grupos de interesse. É por isso que estamos comprometidos com a construção de um ambiente de trabalho **inclusivo, colaborativo, seguro e respeitoso**, que promova o desenvolvimento integral, a inovação e o senso de comunidade.

Nós nos concentramos em promover o diálogo, a igualdade de oportunidades e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, oferecendo ferramentas de aprendizagem acessíveis, programas sólidos de desenvolvimento profissional e benefícios que impactam positivamente a qualidade de vida de nossas equipes e de suas famílias. Dessa forma, trabalhamos todos os dias para nos posicionar como uma **marca empregadora de valor, comprometida com o bem-estar das pessoas** que fazem parte da nossa organização.



## Colaboradores por país e gênero

|                                                                                       |                        |                                                                                       |                     |                        |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|
|    | <b>Argentina</b>       |    | <b>Brasil</b>       |                        |                      |
| <b>139</b><br>Total                                                                   | <b>66</b><br>Mulheres  | <b>73</b><br>Homens                                                                   | <b>360</b><br>Total | <b>206</b><br>Mulheres | <b>154</b><br>Homens |
|                                                                                       |                        |                                                                                       |                     |                        |                      |
|    | <b>Chile</b>           |    | <b>Espanha</b>      |                        |                      |
| <b>215</b><br>Total                                                                   | <b>105</b><br>Mulheres | <b>110</b><br>Homens                                                                  | <b>37</b><br>Total  | <b>14</b><br>Mulheres  | <b>23</b><br>Homens  |
|                                                                                       |                        |                                                                                       |                     |                        |                      |
|  | <b>México</b>          |  | <b>Uruguai</b>      |                        |                      |
| <b>350</b><br>Total                                                                   | <b>181</b><br>Mulheres | <b>169</b><br>Homens                                                                  | <b>37</b><br>Total  | <b>22</b><br>Mulheres  | <b>15</b><br>Homens  |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# Reconhecimentos de 2024



## Brasil

- 12º** lugar no *ranking* de *Great Place to Work*, na categoria de empresas multinacionais de 100 a 999 empregados.
- 14º** no *ranking* de 15 Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar, pela sétima vez consecutiva, da *Great Place to Work*.
- 5º** na edição de Jovens Potência da *Great Place to Work*.



## Chile

- 7º** lugar entre as melhores empresas para mulheres profissionais com menos de 35 anos e entre as 30 melhores empresas para profissionais com menos de 35 anos: pesquisa *Employers for Youth* (EFY).
- 8º** lugar no *ranking Best Internship Experiences* (BIE) Next, que mede o índice de satisfação dos estagiários.



## México

- 34º** lugar no selo *Top Companies*, que avalia a cultura e o clima organizacional e nos certifica como uma das melhores empresas para se trabalhar.
- 18º** lugar no *ranking* Super Empresas para Mulheres da *Top Companies*.
- 10º** Melhor Empresa para Trainees, **19º** Melhor Empresa para Profissionais Sub-35 e **24º** Melhor Empresa para Talentos Femininos Sub-35: Pesquisa EFY.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

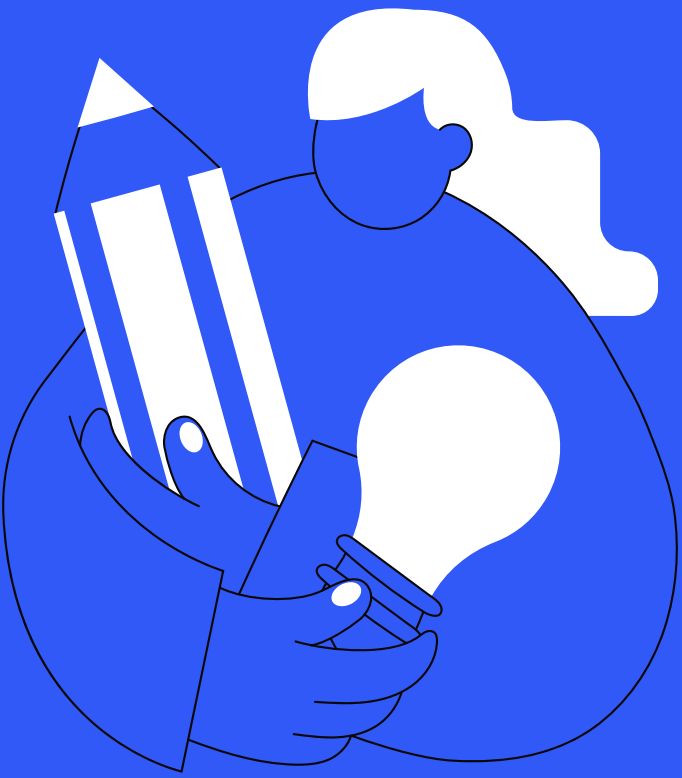
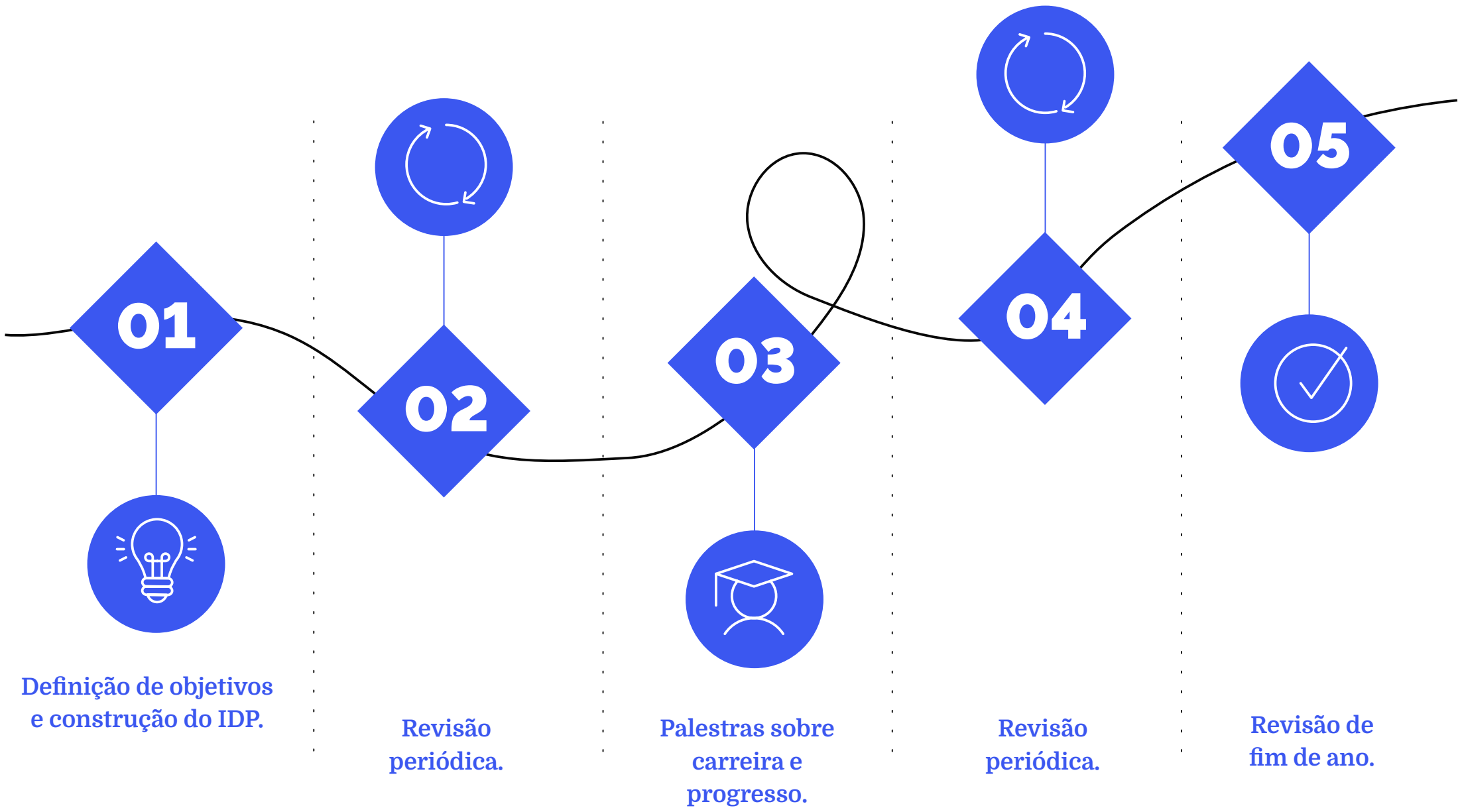
# Desenvolvimento Profissional

## Desempenho e Desenvolvimento

Oferecemos aos nossos colaboradores ferramentas e oportunidades para aprimorar seu desenvolvimento profissional e pessoal. Como parte desse compromisso e dentro da estrutura do **Ciclo de Desempenho**, cada colaborador elabora um Plano de Desenvolvimento Individual (em inglês *Individual Development Plan* – IDP) anual, que permite identificar objetivos de crescimento e monitorá-los.

### Etapas do Ciclo de Desempenho

As diferentes etapas do processo estão estruturadas no calendário anual da companhia para garantir o apoio contínuo, a partir do qual o colaborador mantém espaços para conversa e *feedback* com seus gerentes ou superiores, que fornecem apoio em todas as etapas do Ciclo de Desempenho.



Nossas políticas de remuneração e benefícios estão vinculadas ao Ciclo de Desempenho, respeitando o Acordo Coletivo de Trabalho dos Seguradores de cada país. Essas políticas, baseadas em metodologias e referências de mercado, aplicam-se a todos os colaboradores permanentes e estão vinculadas aos resultados da empresa, levando em conta o desempenho dos negócios (BOP) e o desempenho individual.

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

Entre as iniciativas mais importantes para o desenvolvimento de nossas equipes, promovemos o programa **Growth Partners**, que visa apoiar os colaboradores e facilitar a realização de suas metas de carreira, por meio de mentoria, aconselhamento personalizado e acesso a outras ferramentas.

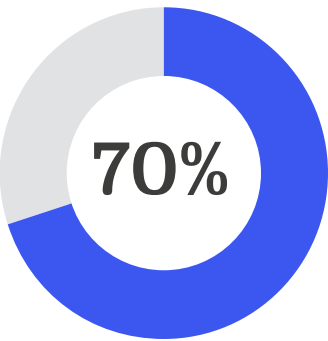
Em 2024, também lançamos o **TraveZSia** e o **TraveZSia Extended**, duas iniciativas inovadoras que promovem o aprendizado e a colaboração internacionais. A primeira oferece aos colaboradores uma experiência imersiva para explorar diferentes mercados, culturas e funções dentro da empresa, fortalecendo suas habilidades e perspectivas globais. Durante 2024, identificamos **16 projetos** em diferentes países da região e abrimos um processo de seleção para identificar colaboradores de outras regiões para liderar esses projetos. Foram **16 colaboradores** que participaram do programa por seis meses, incluindo dois meses de imersão no país onde cada projeto foi desenvolvido. O TraveZSia Extended amplia essa iniciativa em aliança com a *joint venture* Sabadell Zurich, permitindo que os participantes se envolvam em projetos da empresa, o que enriquece seu desenvolvimento com um foco mais amplo e global. Para essa iniciativa, **5 colaboradores** da empresa participarão da iniciativa a partir de novembro de 2024, continuando em 2025.



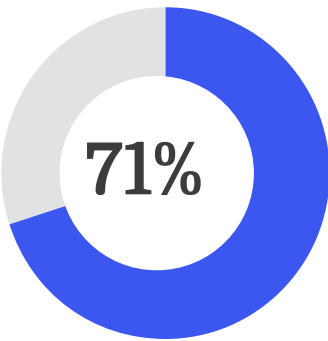
Em 2024, dos 80 candidatos de toda a empresa, 16 colaboradores participaram de projetos do TraveZSia, fortalecendo sua experiência global e aprimorando a colaboração internacional dentro da empresa.

Também reafirmamos nosso compromisso com o crescimento profissional dos colaboradores, priorizando as candidaturas internas. Promovemos essa cultura por meio de iniciativas como o **Comunicado Semanal de Vagas Abertas**, que nos permite informar sobre as vagas disponíveis tanto na Zurich Santander, quanto no Grupo Zurich. Nesse sentido, a partir das áreas de Recursos Humanos, contribuímos para melhorar as candidaturas dos candidatos internos, apoiando-os na otimização de suas habilidades e ferramentas para apresentar seus perfis.

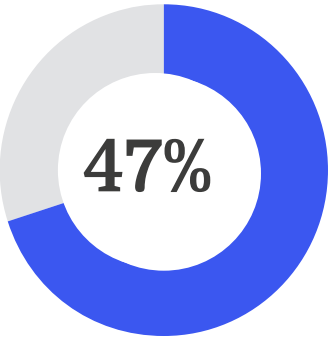
Cobertura de pesquisas com candidatos internos \*



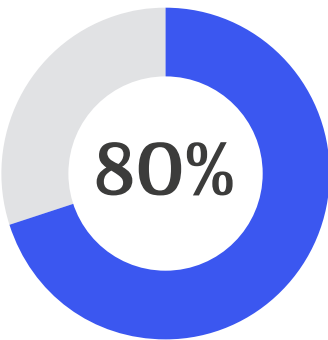
Argentina



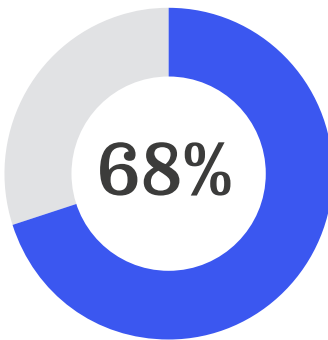
Brasil



México



Chile



Uruguai

\* Refere-se à porcentagem de vagas preenchidas por candidaturas internas de colaboradores da empresa em relação ao número total de vagas fechadas durante o período.  
Este indicador não está disponível para Espanha.

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

Hub de Talent Acquisition

Desde 2023 temos um *hub* internacional que centraliza os processos de recrutamento e seleção de todas as unidades da Zurich Santander, independentemente da localização geográfica do recrutador ou do cargo. Essa abordagem universal é baseada em nossos valores, propósito e estratégia, aumentando a visibilidade das vagas, padronizando políticas e incentivando nosso pessoal a explorar novos horizontes. Nosso objetivo é que os colaboradores se apropriem do conteúdo que disponibilizamos ao longo do ano, se preparem com as habilidades necessárias e usem todo o seu potencial para traçar seu caminho rumo a uma carreira internacional ou dentro da região, se assim desejarem. Graças à consolidação desse *hub*, oferecemos um serviço de alto nível, atraindo e selecionando talentos de acordo com as necessidades da empresa.

Mês da curiosidade sobre a carreira

Em 2024, desenvolvemos o Mês da Curiosidade de Carreira com o objetivo de convidar os colaboradores a descobrirem novas possibilidades de desenvolvimento e crescimento. Durante esse mês, realizamos atividades, palestras em podcasts e workshops, incentivando o aprendizado e a reflexão sobre os diversos caminhos de carreira dentro da empresa, inclusive com os colaboradores do Grupo Zurich na LATAM e em Portugal.



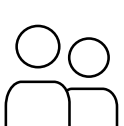
7 países



+2.000 participantes totais



35% dos colaboradores estavam conectados a mais de 4 sessões cada



50 colaboradores participaram como voluntários

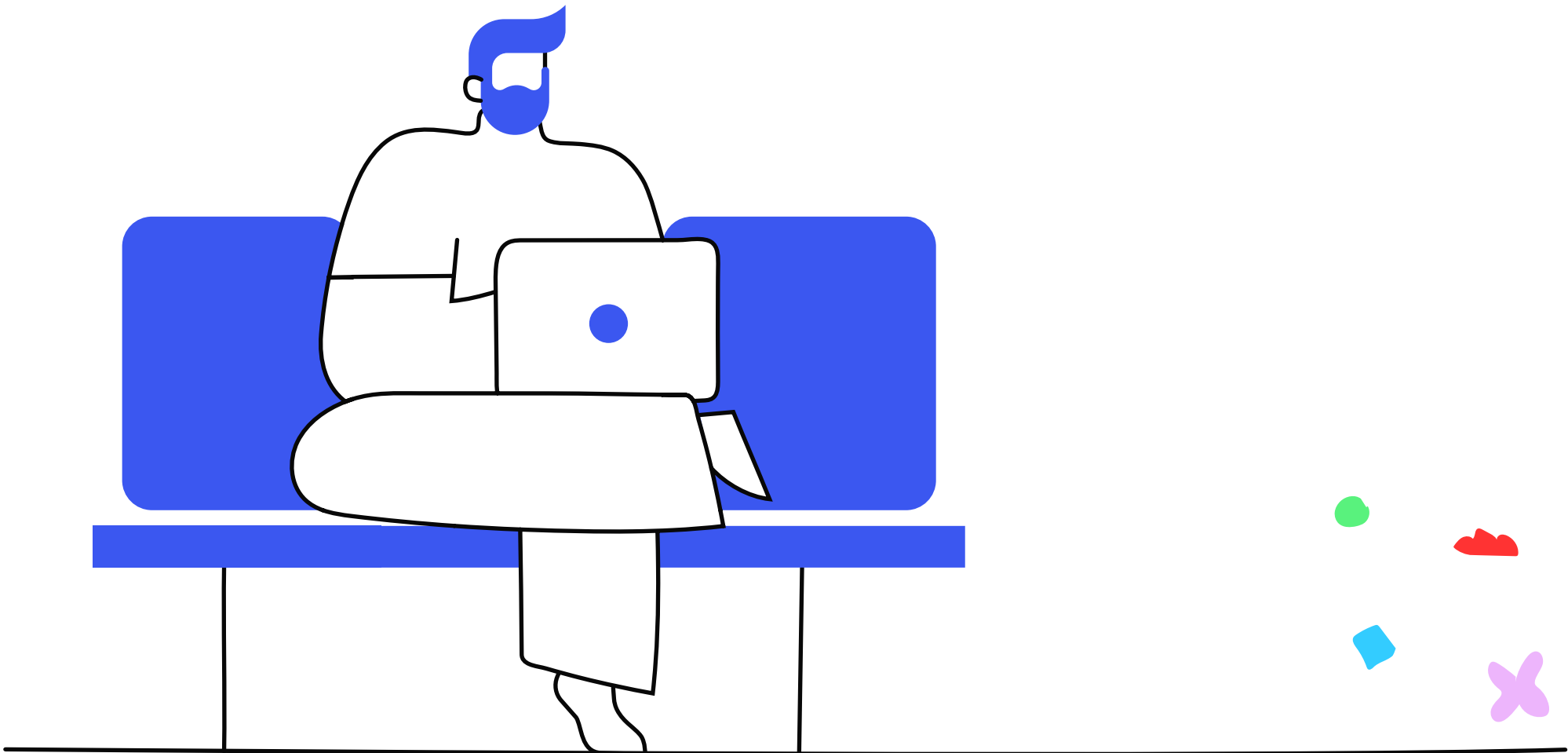
Sustentabilidade dentro dos objetivos de desempenho

Na Zurich Santander, a sustentabilidade é parte integrante da avaliação anual de desempenho de todos os nossos colaboradores e está diretamente ligada à sua remuneração variável. Isso reforça nossa busca para integrar todos os colaboradores e áreas da empresa no caminho para nos tornarmos uma organização cada vez mais sustentável.

Colaboradores avaliados quanto ao desempenho e desenvolvimento profissional 2024

|          | Argentina | Brasil | Chile | Espanha | México* | Uruguai |
|----------|-----------|--------|-------|---------|---------|---------|
| Homens   | 96%       | 95%    | 95%   | 100%    | 31%     | 96%     |
| Mulheres | 96%       | 93%    | 100%  | 100%    | 23%     | 100%    |

\* No México, é calculado com os colaboradores com contratos por prazo indeterminado, pois são eles que têm uma avaliação de desempenho.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Mentoring e Coaching

Acreditamos no poder do coaching como uma ferramenta fundamental para atingir metas individuais e organizacionais, consolidando uma cultura de desenvolvimento e colaboração.

Na **Argentina**, implementamos um programa de *coaching* para 17 líderes, com um total de 102 sessões. O objetivo era oferecer um espaço de confiança, livre de avaliações, para identificar lacunas, refletir sobre o aprendizado e cocriar estratégias que promovessem um ambiente de trabalho positivo e solidário em suas equipes. O programa os ajudou a enfrentar desafios adaptativos, inspirando-os a serem atores ativos na execução do plano estratégico, fortalecendo sua liderança e alinhando sua visão às metas organizacionais.

No **Brasil**, mantivemos o programa **Mentoria de Carreira**, destinado aos analistas seniores, para que os líderes compartilhassem com eles suas experiências profissionais e de carreira. Paralelamente, fortalecemos o **Reverse Mentoring**, voltado para colaboradores interessados em aprofundar seus conhecimentos

sobre o negócio ou desenvolver habilidades específicas (*soft e hard skills*), garantindo uma troca valiosa entre os participantes.

No **Chile**, implementamos programas de coaching voltados para cargos executivos e de média gerência, alinhados com os planos de desenvolvimento definidos no Comitê de Talentos. Durante 2024, 3% de nossos colaboradores participaram de sessões individuais de *coaching* para fortalecer as habilidades de liderança e abordar áreas específicas de oportunidade.

A partir da equipe regional na **Espanha**, apoiamos por meio de mentores e facilitamos a conexão entre mentorados e mentores com outras unidades de negócios e países da empresa.

No **México**, lançamos a segunda geração da **Academia MentoreZS**, com a participação de 31 líderes que iniciaram essa função na organização. Esse programa acumulou um total de 63 horas de treinamento.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



## Treinamento

Reafirmamos nosso compromisso com o desenvolvimento integral de nossas equipes por meio de iniciativas que promovem sua formação contínua. Em um ambiente cada vez mais globalizado, promovemos o aprendizado de idiomas, oferecendo acesso a aulas de inglês, espanhol e português para melhorar a comunicação e promover a integração cultural.

Temos duas plataformas que oferecem uma experiência autogerenciada, permitindo que cada colaborador treine em tópicos de interesse de acordo com suas necessidades e disponibilidade. Por um lado, temos o **My Development** do Grupo Zurich, que permite o acesso ao *LinkedIn Learning*. Por outro lado, promovemos a **ZS University**, que garante o acesso a conteúdos gerados em diferentes países da Zurich Santander, ampliando a variedade de temas disponíveis e promovendo o intercâmbio entre as diferentes unidades de negócios.

Em 2024, continuamos desenvolvendo o **Zurich Santander Executive Leadership Program**, que chega a mais de **160 líderes** nos três níveis mais altos de nossa empresa em todas as unidades de negócio e no escritório

regional. Projetado em parceria com a *Headspring*, uma *joint venture* entre o *Financial Times* e a IE Business School, esse programa combina sessões presenciais e virtuais para fortalecer a liderança de alto impacto e continua sendo fundamental para o desenvolvimento de líderes que inspiram e transformam.

Monitoramos o progresso e os resultados de cada uma dessas ações por meio de nosso painel de controle, uma ferramenta fundamental para avaliar o impacto e a eficiência dos programas regionais.

Na **Argentina**, lançamos a **Academia ZS**, um espaço de aprendizado que permite que nossos colaboradores desenvolvam habilidades essenciais para fortalecer seu desempenho atual e futuro. Com treinamento conduzido por especialistas internos, eles podem escolher as academias que melhor atendem às suas necessidades e acessar o conteúdo alinhado aos objetivos organizacionais. Durante 2024, **mais de 100 colaboradores** participaram das academias de Power BI, Excel e PowerPoint.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

No **Brasil**, nossos colaboradores também têm acesso à plataforma *Hacker Rangers*, focada em segurança cibernética, e à *Techknowledge*, do Grupo Santander, focada em tecnologia e inovação. Eles também têm acesso às Bolsas de Estudo Santander.

Anualmente, organizamos o programa **Acelera**, que inclui treinamentos alinhados aos planos de desenvolvimento pessoal de nossos colaboradores e prevê um investimento adicional de até R\$ 5.000/USD 860 por pessoa.

Em 2024, demos continuidade ao programa **Jovens Líderes**, para desenvolver e treinar novos líderes. Também expandimos nossa iniciativa mensal **Lunch and Learn**, uma iniciativa de almoço e aprendizado para colaboradores e estagiários, com a **MasterClass** da qual os gerentes participam, promovendo sua proximidade e vínculo com o restante das equipes.

No **Chile**, nosso plano de treinamento 2024 abrangeu conhecimentos técnicos transversais para todas as equipes, bem como competências e ferramentas de *soft skills* voltadas para gerentes assistentes e gerentes, que também participaram de congressos e cursos de alto nível em aliança com a Seminarium e o Centro de Experiências e Serviços da Universidade Adolfo Ibáñez.

Com o objetivo de reforçar a eficiência, a automação de processos e a proximidade, digitalizamos o nosso programa de *onboarding* e criamos vídeos sobre as diferentes áreas de gestão, disponíveis para todos os colaboradores.

Também implementamos um plano de treinamento específico para nossos *Line Managers*, alinhado com nossas competências transversais, como responsabilidade, comunicação eficaz, visão estratégica, orientação para resultados e inovação contínua. Por meio de *workshops* e atividades de gamificação, promovemos um aprendizado dinâmico e eficaz.

Na **Espanha**, patrocinamos cursos alinhados ao IDP de cada colaborador, com foco em sua função atual ou no desenvolvimento de competências para seu futuro. Também fornecemos acesso a programas de treinamento oferecidos pelo Grupo Zurich. Também temos um programa de Comunicação Executiva Regional que promove a comunicação aberta e estratégica entre os membros do Comitê Executivo Regional e os CEOs dos países.

No **México**, temos diretrizes locais de treinamento que incluem modalidades presenciais e *on-line*, abrangendo categorias como idiomas, ferramentas

de TI, habilidades sociais, liderança, conhecimento técnico e comercial, entre outras. Além disso, as regulamentações locais exigem que registremos o treinamento junto ao órgão legal relevante e emitamos um certificado chamado DC3, que atesta o treinamento recebido durante o ano. Em 2024, um total de 395 colaboradores recebeu esse certificado.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

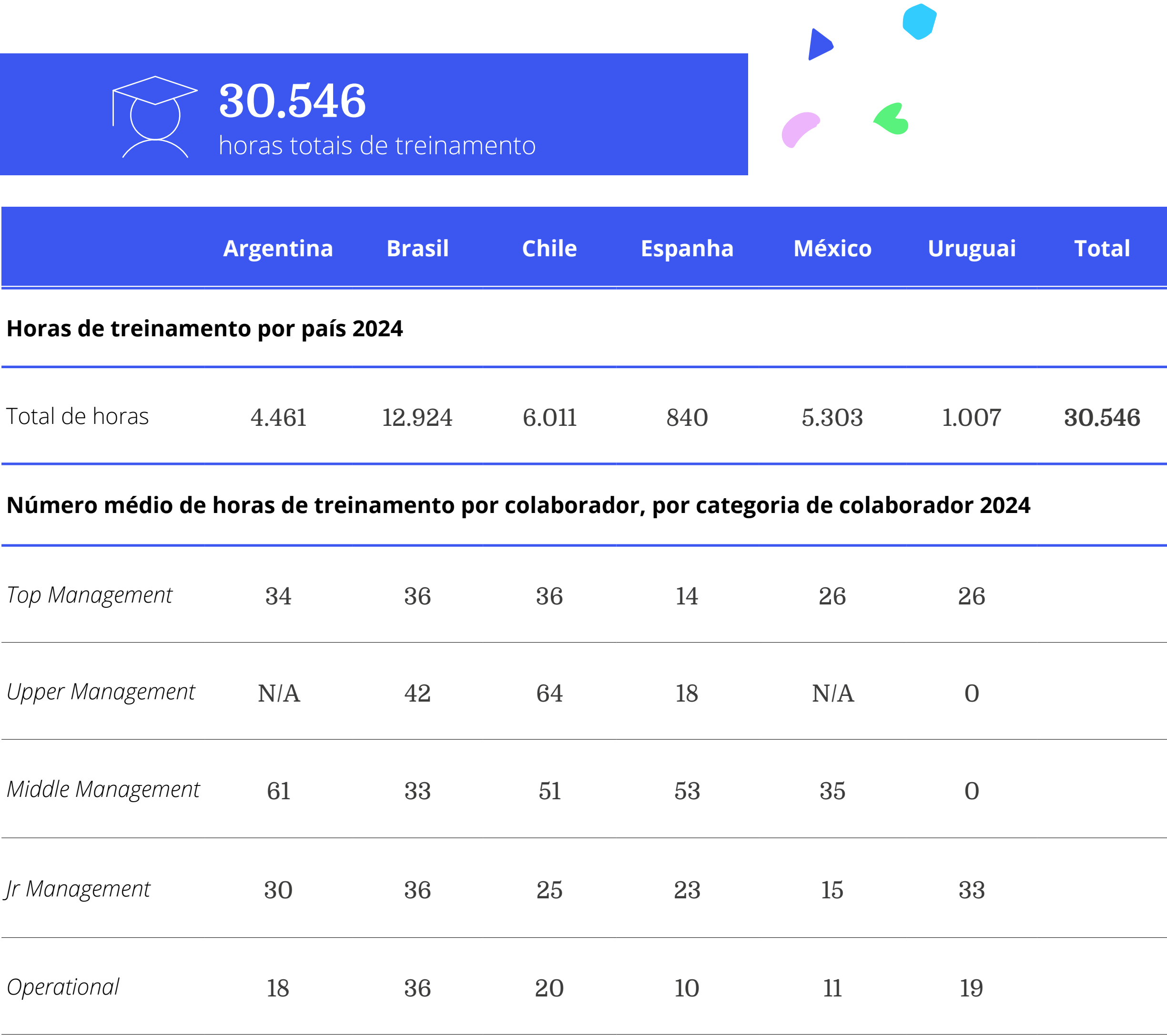
09

Sumário de conteúdo GRI

Também implementamos cursos de aprendizado combinado que combinam o acesso a plataformas de desenvolvimento externas com conteúdo criado por nossas equipes internas de Risco, Conformidade e Recursos Humanos, promovendo um aprendizado abrangente e adaptado às necessidades de nossos colaboradores.

No **Uruguai**, o treinamento oferecido em 2024 incluiu tópicos como idiomas, bem-estar, arquitetura de software e seminários relacionados ao nosso setor. Também oferecemos um curso técnico em Seguros, ministrado pela Escuela de Comercio, em parceria com a Associação Uruguiaia de Empresas de Seguros (AUDEA).

No **Uruguai**, lançamos o **Nos enZSeñamos**, um programa de treinamento interno para proporcionar uma compreensão abrangente dos principais processos e questões da empresa. Com duas sessões mensais, uma geral e outra para novos colaboradores, buscamos melhorar o desempenho individual e coletivo, abordando tópicos como vendas, conceitos básicos de negócios e gerenciamento de novos produtos.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

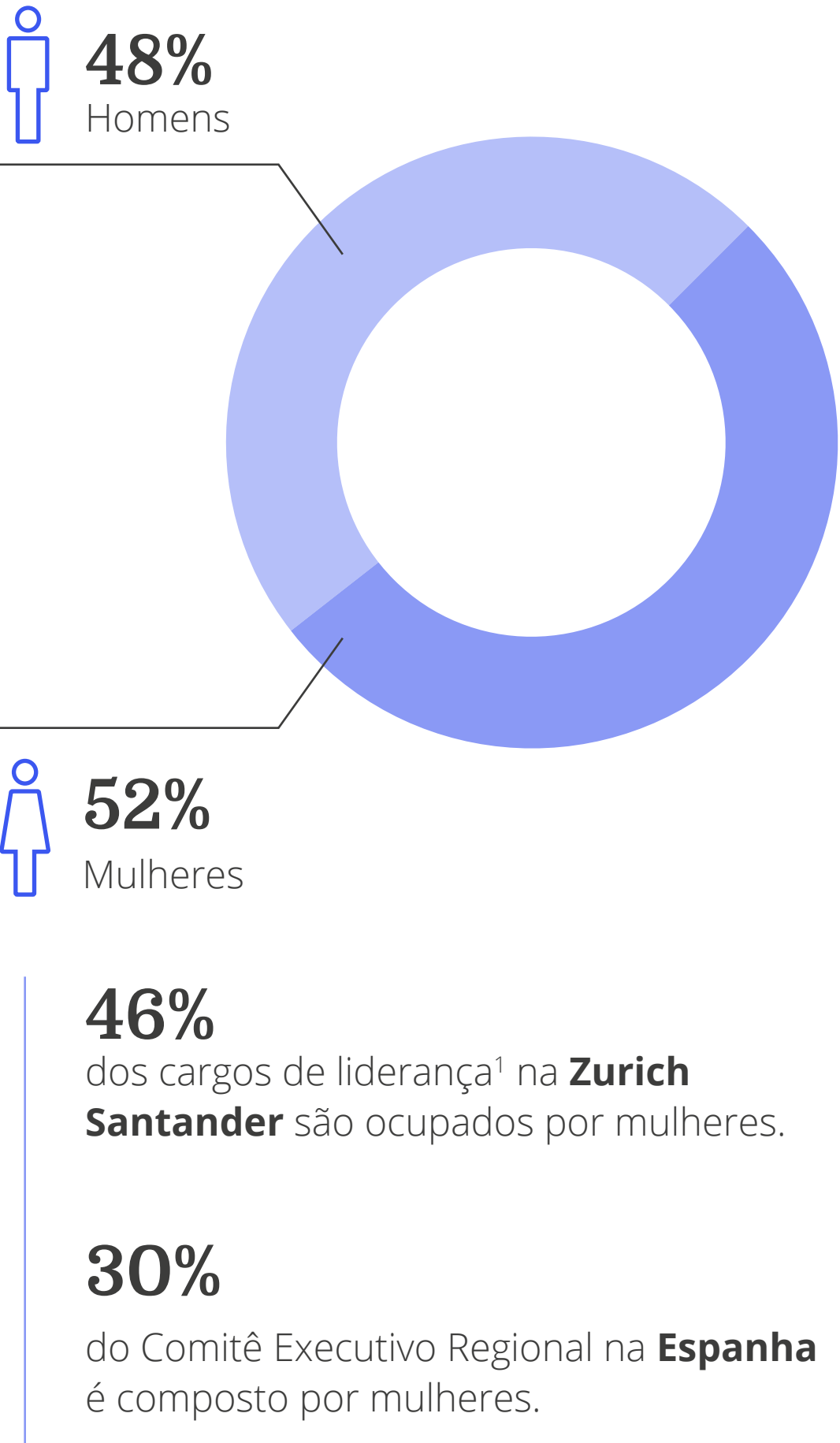
08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

# Diversidade e Inclusão



*\* Os cargos de liderança são compostos pelas categorias profissionais de Top Management e Upper Management.*



## Nosso compromisso com a diversidade

Promovemos um ambiente de trabalho inclusivo que **estimula o respeito, a diversidade e a igualdade de oportunidades** em todas as áreas de nossos negócios. Adotamos a diversidade como um valor estratégico que impulsiona tanto o crescimento de nosso pessoal quanto o sucesso de nossa organização.

De acordo com o Código de Conduta do Grupo Zurich, temos tolerância zero para qualquer forma de discriminação ou assédio no local de trabalho, inclusive com base em idade, deficiência, etnia, nacionalidade, gênero, raça, cor, religião, estado civil, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal. Esses princípios abrangem todos os processos da nossa organização, desde o recrutamento até o treinamento,

a avaliação, a promoção e a remuneração, garantindo práticas justas e equitativas para toda a nossa equipe.

Como parte de nossa estratégia regional de **Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertencimento** (DEIB), em 2024, expandimos o Comitê DEIB, integrando mais colaboradores para enriquecer a tomada de decisões e a elaboração de políticas inclusivas. Atualmente, **mais de 20 colaboradores** da empresa fazem parte do comitê, com suas funções distribuídas entre patrocinadores regionais, gerentes e líderes locais e grupos de trabalho.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Ferramentas para promover a diversidade

Lançamos um **Manual de Comunicação Inclusiva**, que fornece ferramentas para promover uma comunicação mais aberta, respeitosa e acessível. Esse guia regional facilita o uso de uma linguagem inclusiva, ajudando todos a se sentirem valorizados e representados em todas as interações dentro da empresa. Ele inclui tópicos como o reconhecimento da diversidade, o enfrentamento de preconceitos inconscientes, os benefícios da comunicação simples e didática e a alfabetização básica sobre grupos diversos.

## Líderes que Inspiram - Edição Regional

Lançamos o programa **Líderes que Inspiram**, desenvolvido no Chile e ampliado regionalmente em 2024, com o objetivo de identificar e desenvolver líderes que promovam os valores de inclusão, respeito e diversidade. Esse programa busca desenvolver líderes excepcionais e inspirar outros a seguir um caminho inclusivo e transformador. A apresentação em nível regional contou com a participação de facilitadores do Chile, que compartilharam sua experiência local.

 **16** facilitadores formados no Chile

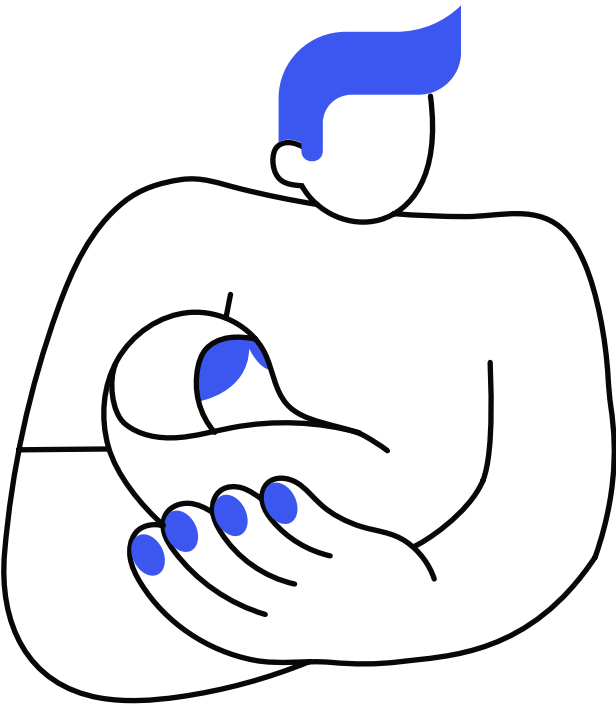
|

 **22** participantes em nível regional

No **Brasil**, fazemos parte do **Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+**. Em 2024, realizamos ações de conscientização para o Mês da Mulher, da Síndrome de Down e do Orgulho, incentivando a reflexão sobre a diversidade. Além disso, lançamos um boletim informativo dedicado à cobertura dos Jogos Paralímpicos de Paris 2024.

Para refletir sobre a história e a luta dos negros no Brasil, além das pílulas de conhecimento em nossos canais de comunicação interna, promovemos uma **Batalha da Rima** com a presença de personalidades que são referências nesse movimento que é culturalmente negro.

Neste ano, incorporamos duas pessoas com deficiência (PcD), atingindo um total de **12 colaboradores** nesse grupo.



Além disso, oferecemos a comunidade de apoio **Parentalidade Atípica** para acompanhar pais e responsáveis de crianças e adolescentes com demandas específicas, como deficiências, síndromes raras ou neurodivergências (TEA, TDAH, entre outras). Seu objetivo é criar um espaço de escuta ativa, troca de experiências e orientação para melhorar a qualidade de vida das famílias.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Além disso, reafirmamos nosso compromisso com a igualdade de gênero nos níveis mais altos da organização. Em nosso Comitê Executivo local, **50% dos membros são mulheres**. Durante o ano, dos 13 novos cargos de liderança abertos, 9 foram preenchidos por mulheres (69% do total) e, no caso de vagas gerais, 50% também foram preenchidas por mulheres. Em termos de raça e etnia, nossos colaboradores negros e pardos representam **24% do total da força de trabalho**, um ponto a mais do que no ano anterior.

No **Chile**, em 2024, com a implementação nacional da Lei nº 21.643, conhecida como Lei Karin, avançamos em nosso compromisso com a tolerância zero ao assédio e à violência. Além do que é exigido, criamos uma **Política e um Protocolo para a Prevenção de Assédio Sexual, Assédio no Local de Trabalho e Violência no Local de Trabalho**, atualizando nossos Regulamentos Internos de acordo com a lei. Isso nos permite gerenciar essas questões de forma preventiva e estabelecer procedimentos para denúncias, investigações e sanções, além de treinar todos os colaboradores sobre o assunto. Também lançamos o **Manual de Bons Tratos**, baseado na empatia, na comunicação e em relacionamentos inclusivos, para garantir um atendimento de excelência e respeito aos nossos clientes.

Por outro lado, promovemos programas que agregaram 25 mulheres e 8 homens como novos promotores da diversidade, dentro da segunda geração de **Facilitadores**, que lideram o programa Líderes que Inspiram, e os Embaixadores da Equidade, que envolve os homens em questões de equidade, gênero e inclusão.

Promovemos a interculturalidade com um manual para colaboradores estrangeiros, que fornece informações práticas sobre o Chile, incluindo trabalho, visto, migração, educação, saúde, legalidade e sistema de pensões.

Além disso, desde 2024, estamos trabalhando em um plano para garantir que as pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desenvolvimento e crescimento dentro da Zurich Santander, disponibilizando vagas de emprego para pessoas com deficiência, criando um ambiente de trabalho mais acessível, equitativo e diversificado. Esse plano será implementado durante 2025.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Promoção e treinamento para o primeiro emprego

Na **Argentina**, em 2024, lançamos o programa de mentoria **InZSpira** para apoiar nossos estagiários em seu desenvolvimento profissional e integração à cultura organizacional. Acompanhado ao longo de seu estágio de 18 meses, esse programa de mentoria inclui reuniões de grupo bimestrais que promovem o aprendizado compartilhado e o networking. Os destaques incluem reuniões com ex-estagiários e especialistas nas áreas relacionadas a seus interesses e estudos. O programa tem uma abordagem colaborativa e cada sessão é planejada em conjunto pelos estagiários e pelo líder.

Além disso, demos continuidade ao **ImpulZSate** e incorporamos 4 estagiários que participaram de vários projetos dentro da Empresa.

No **Brasil**, como novidade, incorporamos duas novas iniciativas: a **Mentoria para Jovens Talentos**, voltada para estagiários com o objetivo de promover a troca de experiências entre colaboradores em estágio inicial e os mais experientes (com mais de 10 anos na Empresa), onde 86 colaboradores se beneficiaram da mentoria. Por sua vez, o **Mentoria Social**, em colaboração com o

Instituto Aliança, que beneficiou 18 jovens em situação de vulnerabilidade social, oferecendo-lhes orientação profissional por meio de mentores capacitados, com uma média de seis sessões por participante.

Além disso, em conjunto com a Universia, nossa parceira no recrutamento de estagiários, estabelecemos critérios de representatividade que promovem a incorporação de estudantes de diversas raças e etnias. Em 2024, **48% dos nossos estagiários** foram contratados com um cargo permanente na companhia, ampliando as oportunidades para os jovens no mercado de trabalho.

No **Chile**, a segunda geração do **Programa DeZSpegas** terminou em 2024 com 6 trainees, 2 dos quais continuam trabalhando em diferentes áreas da Companhia. Também lançamos a terceira edição com 6 vagas.

No **México**, mantemos uma aliança com a **Probecarios**, oferecendo oportunidades para estudantes universitários trabalharem entre 4 e 6 horas por dia enquanto continuam seus estudos.



**Continuamos a promover a inclusão de jovens no mercado de trabalho por meio de nosso Programa de Primeiro Emprego,** desenvolvido em parceria com a *Forge Foundation*, que visa oferecer aos jovens sua primeira experiência formal de trabalho em nosso setor e proporcionar oportunidades para que mais jovens vivenciem a experiência a cada ano. Em 2024, **19 jovens entraram no programa e 7 jovens foram contratados pela empresa.**

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Comunicação e Identidade Corporativa

Criamos um ambiente de trabalho colaborativo e transparente que se adapta às expectativas de nossas equipes, promovendo a inovação e o senso de comunidade.

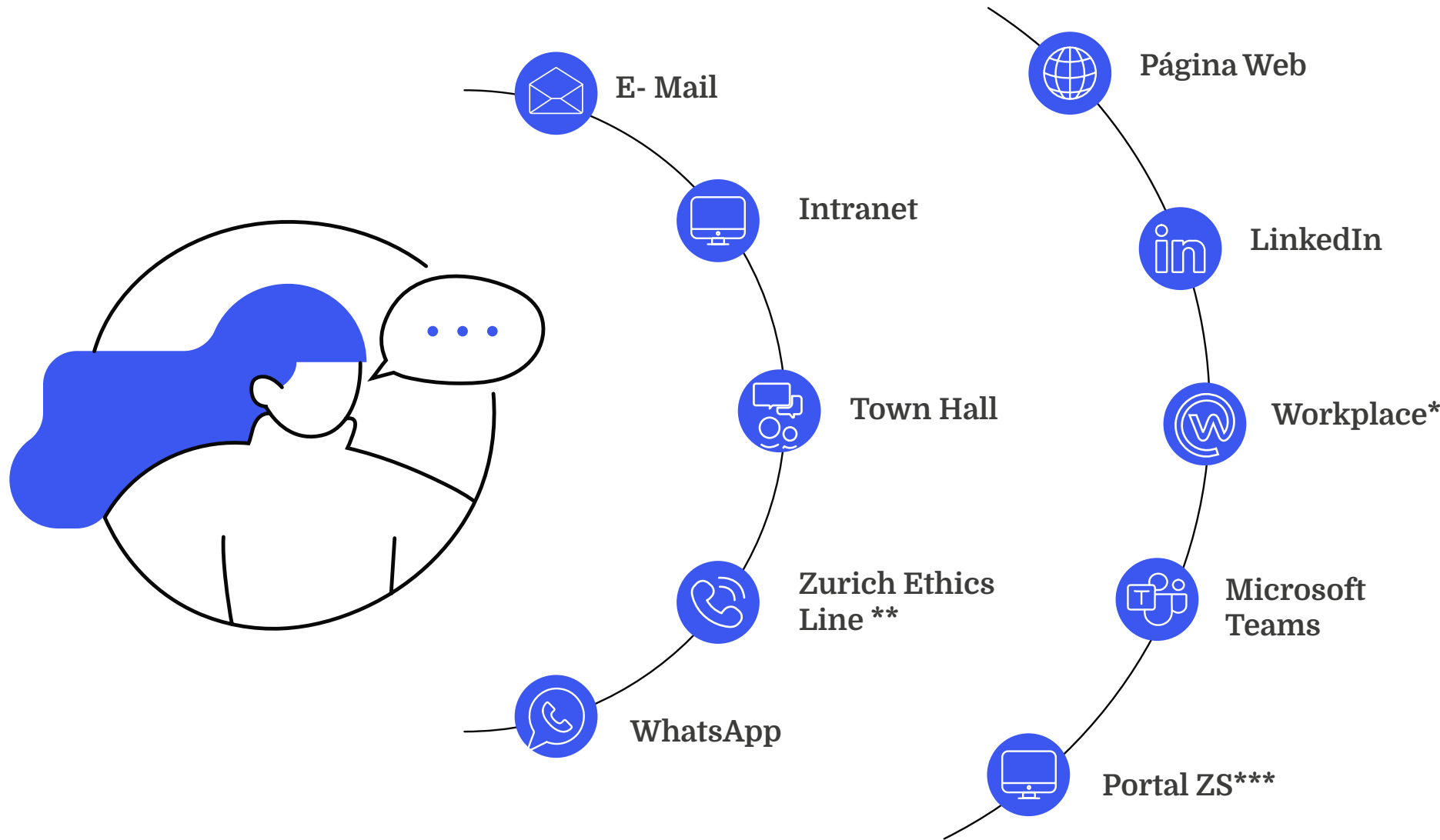
Em 2024, consolidamos nossa identidade corporativa lançada em 2023 com várias iniciativas e trabalhamos de acordo com o **Manual de Comunicação Corporativa** para alinhar a estratégia interna, promover um senso de pertencimento, celebrar conquistas e fortalecer a identidade visual e cultural. As principais práticas incluem pesquisas de satisfação sobre clima de trabalho, produtos e modelo de trabalho regional; reuniões trimestrais da *Town Hall* – locais e regionais – em que gerentes e colaboradores compartilham resultados e preocupações; e grupos de trabalho para tratar de desafios específicos e propor soluções conjuntas.

No **Brasil**, fortalecemos nossa estratégia de comunicação interna por meio de vários canais, campanhas e ações destinadas a compartilhar conteúdo estratégico. Temos embaixadores de várias áreas que divulgam os principais assuntos e um canal dedicado para manter a equipe de liderança informada. Como marcos para 2024, dobramos o número de postagens em nossa intranet *ZS Portal*, inovamos nosso *Town Hall* com um podcast focado no cliente e, em outra edição, adotamos um formato de programa de TV para transmissão.

*\* Rede corporativa dentro do canal interno do Grupo Zurich que oferece um espaço comum para que os colaboradores de diferentes países compartilhem notícias e informações.*  
*\*\* Linha direta independente, gerenciada externamente, disponível todos os dias do ano, a qualquer hora do dia. Mais informações no capítulo Ética e Conduta nos Negócios deste relatório.*  
*\*\*\* Plataforma social de comunicação interna exclusiva para colaboradores no Brasil.*

Além disso, para reforçar a marca Zurich Santander e atender aos pedidos dos colaboradores, lançamos *e-commerce* para vender itens com a nossa identidade. Camisetas, blusões, agendas, canecas e outros itens agora são vendidos de forma simples e fácil em um ambiente digital.

No **Chile**, durante 2024, reforçamos nossa intranet com a seção **Conheça-nos**, criada para aproximar o trabalho e as equipes das diferentes áreas. Além disso, ampliamos o **Programa de Referências do LinkedIn** com novos participantes, fortalecendo nosso posicionamento como marca empregadora. Também lançamos a iniciativa **Conectamo-nos, Sua Voz Constrói**, criada para incentivar o diálogo entre colaboradores de diferentes áreas e funções.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Clima organizacional

Os nossos colaboradores estão no centro de nossa estratégia para gerar valor em nossas relações com todas as partes interessadas, atuando como os principais embaixadores de nossa empresa. Por isso, nos esforçamos para oferecer um ambiente de trabalho atraente, ouvindo ativamente suas opiniões e melhorando continuamente com base em suas contribuições.

Por meio da **Zurich Experience Survey (ZES)**, alinhada com o Grupo Zurich, medimos anualmente a percepção do ambiente de trabalho. Essa ferramenta utiliza uma escala de sentimentos para avaliar os principais aspectos que fortalecem nosso ambiente de trabalho, como o Índice de Engajamento, Diversidade, Inclusão e Bem-Estar, Estratégia e Valores, Eficácia do Gerente, Liderança, Sustentabilidade das Pessoas e Ambiente de Trabalho. As respostas, sempre anônimas, nos dão uma visão abrangente e detalhada da experiência de nossos colaboradores, ajudando-nos a entender melhor suas necessidades e expectativas.

## Zurich Experience Survey (ZES)

Em 2024, o segundo ano da ZES, alcançamos uma **participação voluntária de 93%** e uma **taxa de engajamento de 91%**, mantendo os resultados de 2023.



Além da ZES, em alguns países, realizamos pesquisas locais de clima organizacional e diferentes iniciativas que nos permitem continuar a monitorar nosso progresso na construção de um ótimo lugar para trabalhar:

- ◆ Na **Argentina**, continuamos com grupos focais com áreas específicas, reuniões com Recursos Humanos e cafés da manhã/almoços com o CEO, iniciativas que promovem um ambiente próximo para discutir questões de interesse.
- ◆ No **Brasil**, participamos da pesquisa externa *Great Place To Work* (GPTW), destinada a todos os colaboradores. Para oferecer um espaço ainda mais acolhedor e agradável para os colaboradores, reformamos o espaço dedicado aos momentos de celebração, diversão e relaxamento e acrescentamos novos recursos, como cozinha gourmet, mesa de pingue-pongue, simulador de corrida, pinball e jogo de xadrez, além de cadeiras de massagem para os intervalos durante o dia. Além disso, começamos a oferecer um almoço gratuito na cozinha uma vez por semana, o que, por sua vez, incentiva o engajamento social por meio de doações a ONGs parceiras.
- ◆ No **México**, fazemos parte da pesquisa *Top Companies*, destacando nosso compromisso com a excelência organizacional.
- ◆ No **Uruguai**, realizamos a pesquisa eNPS a cada seis meses, que avalia aspectos importantes como o modelo de trabalho, o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, a comunicação, a liderança e a gestão de recursos humanos.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Reconhecimento

Na Zurich Santander, nosso principal programa de reconhecimento **RecogniZSe** tem como objetivo destacar aqueles que causam um impacto positivo diariamente. Essa iniciativa permite que toda a organização vote semestralmente em colaboradores de destaque em seis categorias, reconhecendo sua contribuição e compromisso.



*Categorias  
RecogniZSe*



*Gold Award*



*Innovation at ZSIA*



*Inspirational Leadership*



*Excellence in Execution*



*Team Collaboration*

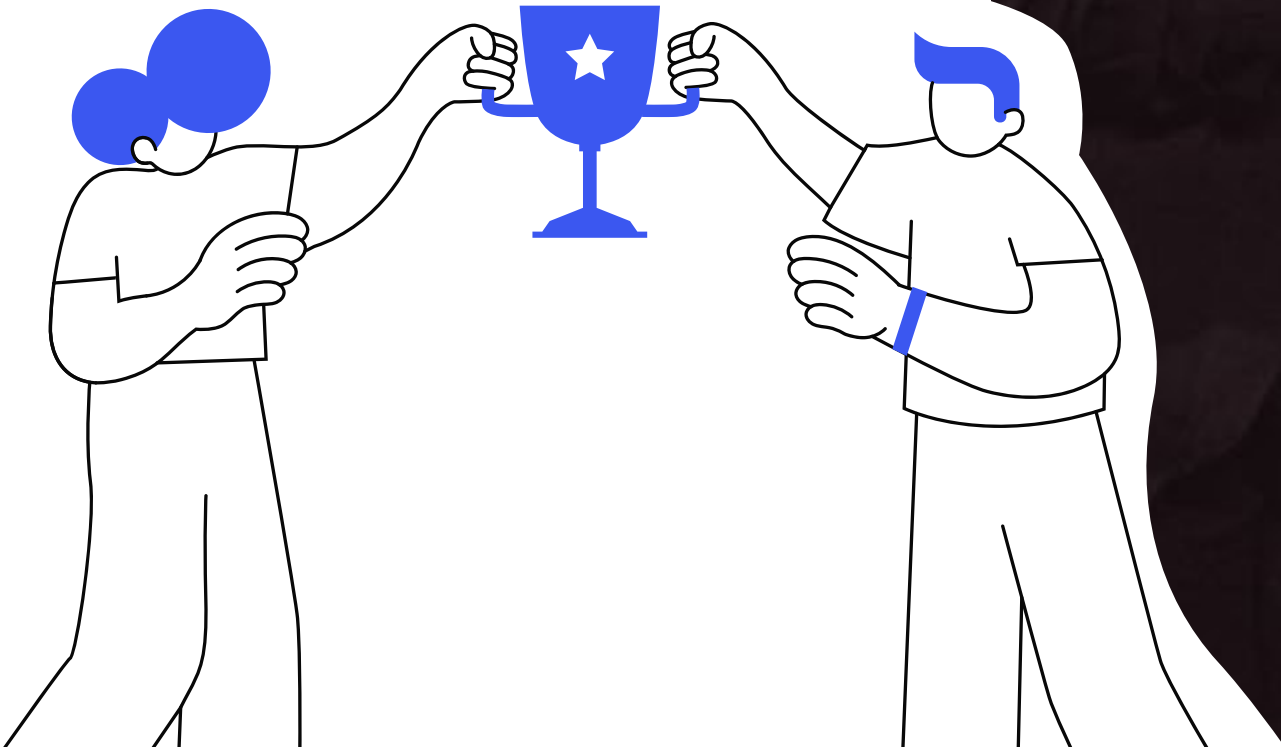


*Risk Culture*



*Applause*

182 colaboradores reconhecidos  
pelo Programa RecogniZSe  
em 2024.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

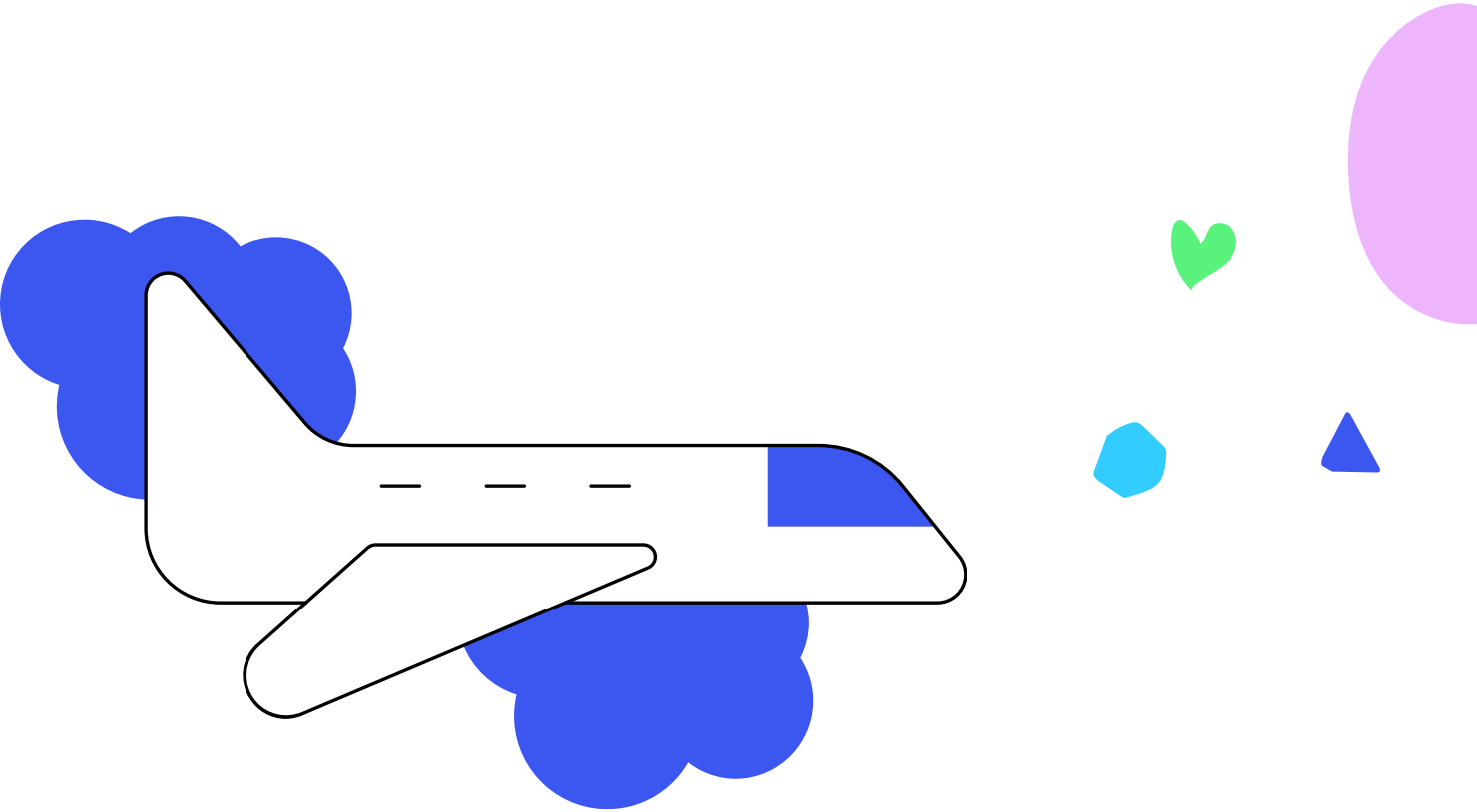


# Bem-estar e Segurança

## Organização do trabalho

Em todos os países da região, mantemos um **modelo de trabalho híbrido**, com aproximadamente 3 dias remotos e 2 dias presenciais, promovendo o equilíbrio e o bem-estar de nossos colaboradores. Procuramos aproveitar o tempo presencial para fomentar a integração e a conexão entre as equipes, promovendo o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Durante 2024, mantivemos o programa regional **NomadeZS**, um benefício que permite que todos os colaboradores dediquem até **25 dias úteis por ano** para trabalhar em uma cidade diferente da registrada em seu contrato de trabalho, permitindo assim que eles planejem facilmente seus períodos de férias, além de cobrir outras necessidades pessoais.



| Número de pessoas usando o NomadeZS em 2024                                           |           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
|  | Argentina | 25 |
|  | Brasil    | 33 |
|  | Chile     | 12 |
|  | Espanha   | 12 |
|  | México    | 53 |
|  | Uruguai   | 6  |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Na **Argentina**, no Chile, no **México** e no **Uruguai**, continuamos a oferecer o *Early Friday*, pois esse é um dos benefícios mais valorizados. E na **Argentina**, no **Brasil** e no **Uruguai**, concedemos folga no dia do aniversário.

Na **Argentina**, mantivemos nossa política de equilíbrio entre vida pessoal e profissional *FlexStyleZS*, que inclui horários de trabalho flexíveis, 21 dias de estudo por ano, kits escolares para os filhos dos colaboradores, descontos em seguros e reembolso para atividades físicas. Além disso, como parte do programa de Bem-Estar Geral, oferecemos intervalos ativos no escritório e, juntamente com o **Uruguai**, oferecemos palestras sobre inteligência emocional, saúde mental e relacionamentos saudáveis.

No caso do **Brasil**, os colaboradores também têm horários de início e término flexíveis, feriados adicionais, férias divididas, apoio financeiro para custos de internet e o Benefício *Flex*, um apoio financeiro mensal que pode ser usado em uma escolha de cinco categorias.

No **Chile**, implementamos antecipadamente a lei que estabelece a semana de trabalho de 40 horas, atingindo

a exigência que todas as empresas terão de cumprir até 2024 e até 2028. Além disso, oferecemos licença familiar especial para nascimento, morte, entre outros.

Na **Espanha**, continuamos comprometidos com o bem-estar de nossos colaboradores por meio do programa *WellneZS*, que inclui pausas ativas, patrocínio de eventos esportivos, como torneios de golfe, ciclismo e paddle, bem como viagens ao ar livre para se reconectar com a natureza. Além disso, mantemos uma política de benefícios flexível, permitindo que os colaboradores ajustem suas escolhas de acordo com suas necessidades e preferências pessoais, como o *Early Friday* na temporada de verão.

No **México**, incentivamos um estilo de vida saudável e equilibrado por meio de práticas focadas em quatro pilares: Saúde Física, Saúde Emocional, Saúde Financeira e Prevenção. Para isso, oferecemos convênios com academias de ginástica, acesso a uma plataforma corporativa de bem-estar, oficinas de saúde e aconselhamento sobre hábitos financeiros para ajudar nossos colaboradores a atingir suas metas. Além disso, mantemos a plataforma *BeFlex*, que inclui Seguro Médico Principal e Seguro de Vida, permitindo que os

colaboradores personalizem seus benefícios de acordo com suas necessidades.

No **Uruguai**, além de cumprir a licença legal para casamento, nascimento de filhos e férias, oferecemos benefícios adicionais, como dias extras de férias, licença paternidade estendida, apoio a famílias com crianças em idade escolar, dias de estudo para exames e acesso gratuito à academia. Também organizamos palestras on-line sobre tópicos como alimentação saudável, ergonomia, proteção solar e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

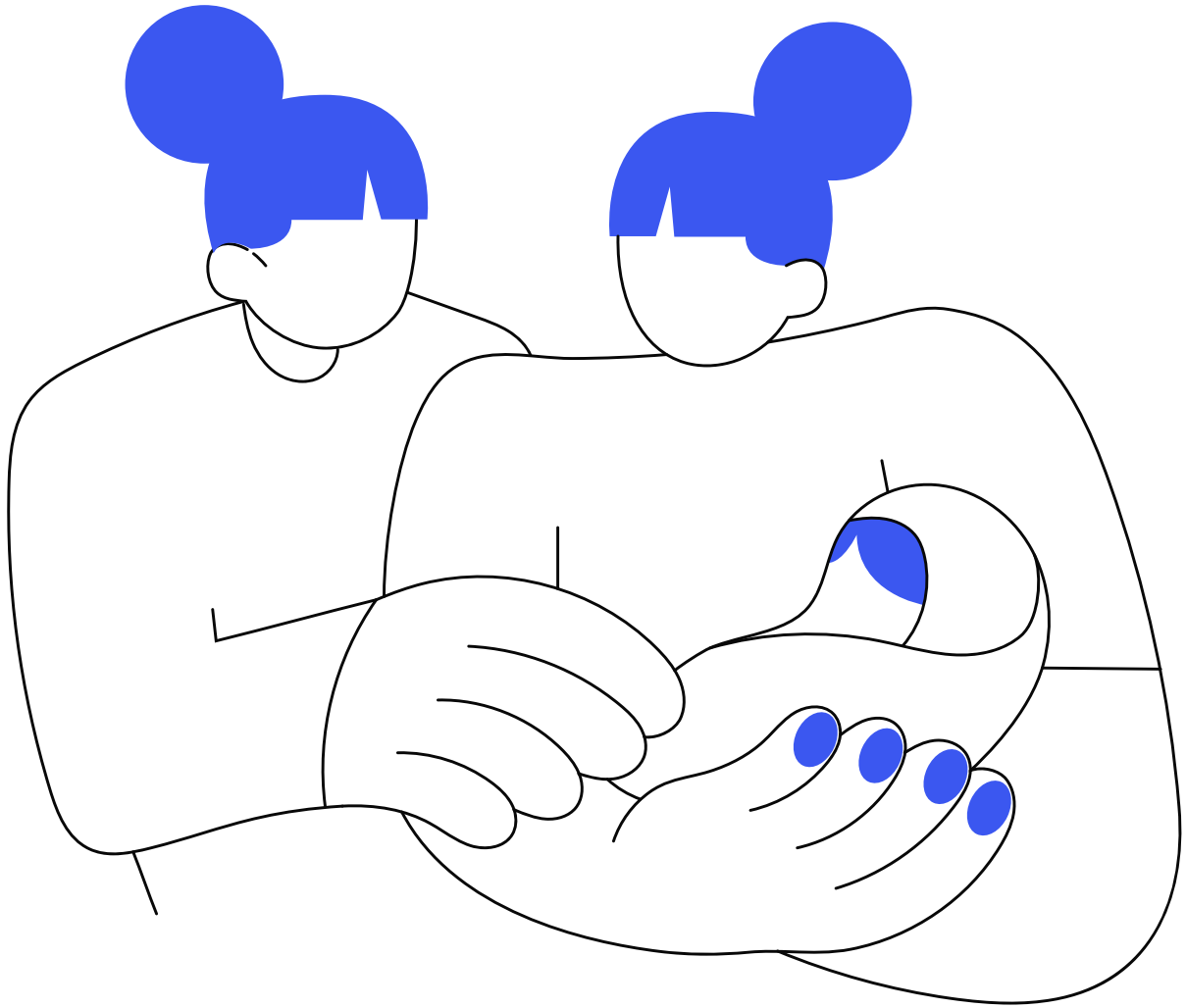
Sumário de  
conteúdo GRI

## Promoção da corresponsabilidade

A fim de promover a corresponsabilidade dos pais, oferecemos **licença paternidade e maternidade estendida em todos os países**, indo além dos prazos legais para promovê-la.

Na **Argentina**, essas licenças também abrangem casos de adoção e barriga de aluguel. No **Brasil**, oferecemos licença para que o cuidador secundário compareça a consultas pré-natais e visitas ao pediatra, teletrabalho de meio período para mulheres grávidas, reembolso parcial para cuidados infantis e um centro de lactação no escritório, abrangendo casos heterossexuais, do mesmo sexo e de adoção. No **Chile**, as políticas se aplicam a casos de nascimento ou adoção, e incluem o co-cuidador, proporcionando 6 semanas de licença remunerada (aumento de 10% no uso da Licença Parental).

No Brasil, implementamos um projeto que permitiu que os colaboradores com filhos de 0 a 14 anos trabalhassem 100% em casa durante as férias escolares de julho, promovendo melhor qualidade de vida e apoio à família.



Licenças parentais em 2024

| País                                                                                  |           | Homens | Mulheres |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|----------|
|  | Argentina | 3      | 1        |
|  | Brasil    | 4      | 6        |
|  | Chile     | 3      | 5        |
|  | Espanha   | 1      | 0        |
|  | México    | 4      | 6        |
|  | Uruguai   | 0      | 0        |

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI



## Nossa gestão de saúde e segurança

Acreditamos que um ambiente de trabalho seguro e saudável é fundamental para o bem-estar de nossos colaboradores. Portanto, implementamos iniciativas destinadas a prevenir riscos e fortalecer nossas condições de saúde e segurança, em conformidade com as regulamentações locais aplicáveis, pelo comitê e/ou serviços terceirizados definidos.

| País                                                                                  |           | Grupo de trabalho e/ou instrumento designado                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------|
|  | Argentina | Comitê de Saúde e Segurança                                   |
|  | Brasil    | Comissão Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho        |
|  | Chile     | Comitê Conjunto de Higiene, Saúde e Segurança (CPHS)          |
|  | Espanha   | Serviço de Prevenção de Riscos Ocupacionais (ORP)             |
|  | México    | Comitê de Saúde e Segurança e Programa de Saúde e Segurança   |
|  | Uruguai   | Política local de saúde e segurança e seguro contra acidentes |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

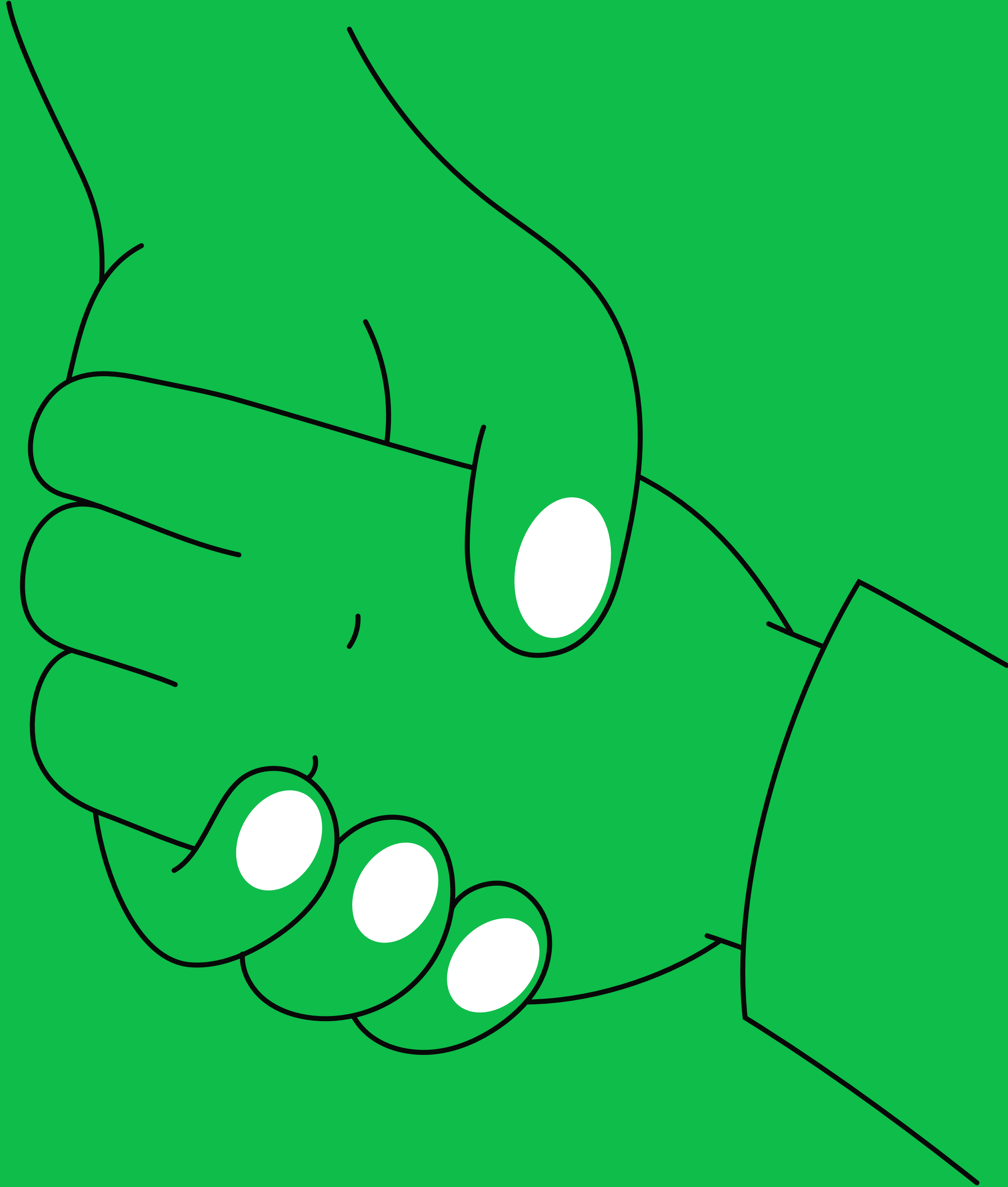
Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# 05.

## Clientes

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Cientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# Cientes

Colocamos nossos clientes no centro, oferecendo-lhes uma proposta de valor que combina soluções **personalizadas, flexíveis e digitais**. Por meio de um atendimento próximo e proativo, nos concentramos em satisfazer suas necessidades, fortalecer cada interação e gerar um impacto positivo em sua experiência. Assim, buscamos ser o parceiro confiável que acompanha cada cliente em sua jornada.



20.012.382  
clientes

## Quantidade de clientes (2024)

|                                                                                       |           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|  | Argentina | 1.488.674 |
|  | Brasil    | 9.034.009 |
|  | Chile     | 1.589.616 |
|  | México    | 7.200.836 |
|  | Uruguai   | 699.247   |

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

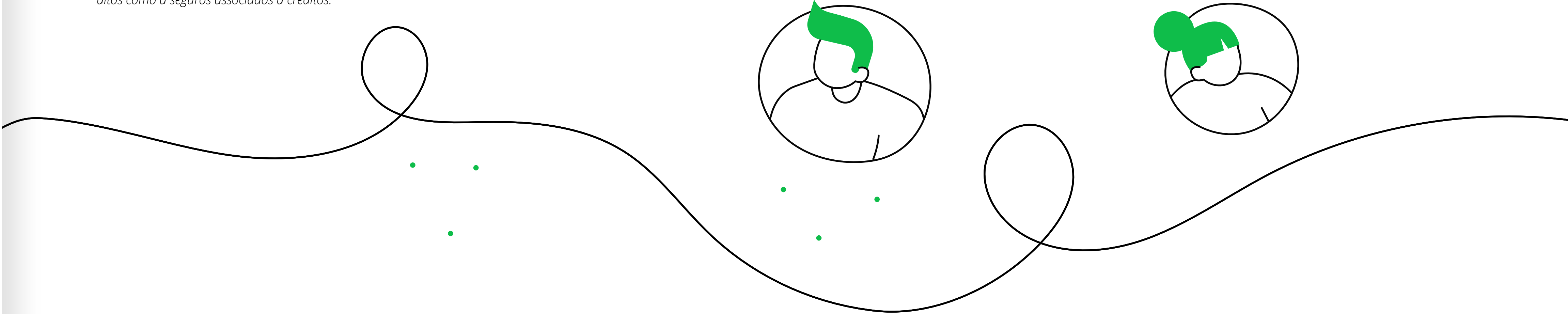
09

Sumário de conteúdo GRI

| Apólices*, certificados e planos emitidos                                           |                    | 2024                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|
|    | Argentina          | 774.652 apólices     |
|    | Brasil             | 7.195.434 apólices   |
|    | Brasil Previdencia | 210.692 certificados |
|    | Chile              | 1.781.479 apólices   |
|   | México             | 11.676.983 apólices  |
|  | Uruguai            | 240.007 apólices     |

| Apólices*, certificados e planos em stock                                             |                    | 2023                 | 2024                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|----------------------|
|    | Argentina          | 2.468.491 apólices   | 2.448.462 apólices   |
|    | Brasil             | 12.856.523 apólices  | 12.622.892 apólices  |
|    | Brasil Previdencia | 826.083 certificados | 921.982 certificados |
|    | Chile              | 3.804.809 apólices   | 3.694.184 apólices   |
|   | México             | 9.649.367 apólices   | 10.406.749 apólices  |
|  | Uruguai            | 1.712.148 apólices   | 1.972.560 apólices   |

\* Os números relativos às apólices referem-se tanto a seguros não associados a créditos como a seguros associados a créditos.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Cientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

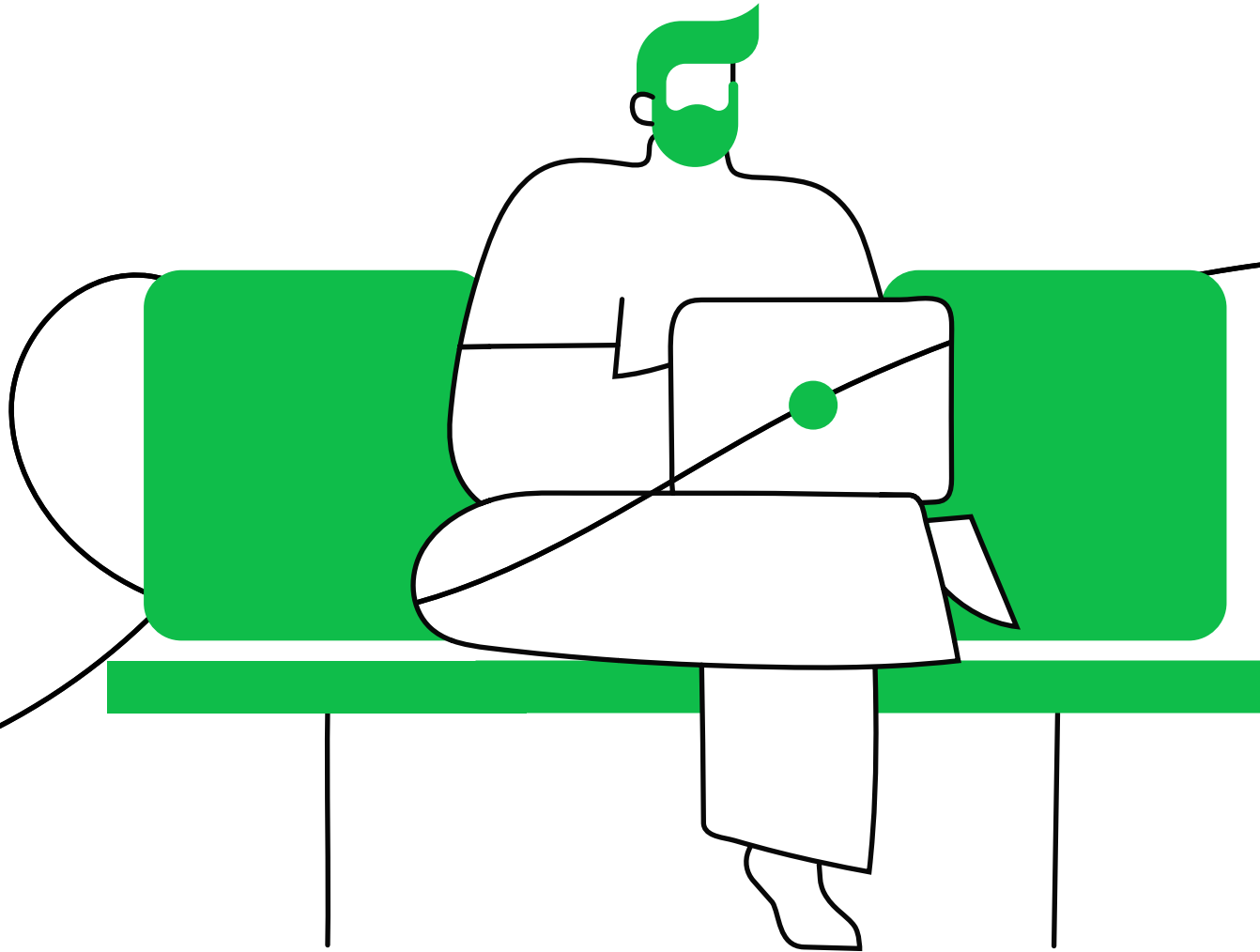
Sumário de  
conteúdo GRI



# Experiência do cliente

## Omnicanalidade

Oferecemos um atendimento digital, ágil e proativo, projetado para simplificar processos e proporcionar uma experiência eficiente e próxima através de múltiplos canais.



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

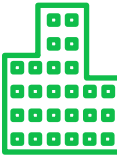
05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

| Canais de atendimento                        |                                                                                      | Argentina                                                                                       | Brasil                                                                                | Chile                                                                                 | México                                                                                | Uruguai                                                                               |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Linha telefônica                             |    | Centro de Atendimento Especializado (CAE), Assistência, modelo online e Atendimento ao segurado | Centro de Atendimento, Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria            | Centro de atendimento, <i>telemarketing</i>                                           | Súper Línea Santander                                                                 | Linha exclusiva Zurich Santander                                                      |
| Página web                                   |    |              |    |    |    |    |
| Banca online / mobile banking                |    |              |    |    |    |                                                                                       |
| Atendimento nas agências bancárias Santander |    |              |    |    |    |    |
| App                                          |  |            |  |  |  |                                                                                       |
| Email                                        |  |            |  |                                                                                       |  |  |
| WhatsApp                                     |  |                                                                                                 |  |                                                                                       |                                                                                       |  |
| Redes sociais*                               |  |            |  |  |  |  |
| SMS                                          |  |                                                                                                 |  |                                                                                       |  |  |

\* Perfil de LinkedIn regional corporativo da Zurich Santander Insurance America.

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

Na **Argentina**, utilizamos o WhatsApp para estudos de liquidação e prestadores de assistência externos. No entanto, durante 2024 começamos a trabalhar para incluí-lo como canal direto da ZS. Com o projeto, esperamos incorporar, em primeira instância, um chatbot consultivo e atendimento personalizado na notificação de sinistros, para depois adicionar o atendimento personalizado de consultas e reclamações.

No **Brasil**, otimizamos o canal de atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala, incorporando a língua de sinais (LIBRAS) e uma plataforma específica. Esse canal está disponível nos sites do Santander e da Zurich Santander, e o promovemos nas comunicações enviadas aos clientes. Por sua vez, o WhatsApp é um canal de comunicação para atualização do status dos sinistros dos clientes, que é ativado pelo sistema de gestão de sinistros.

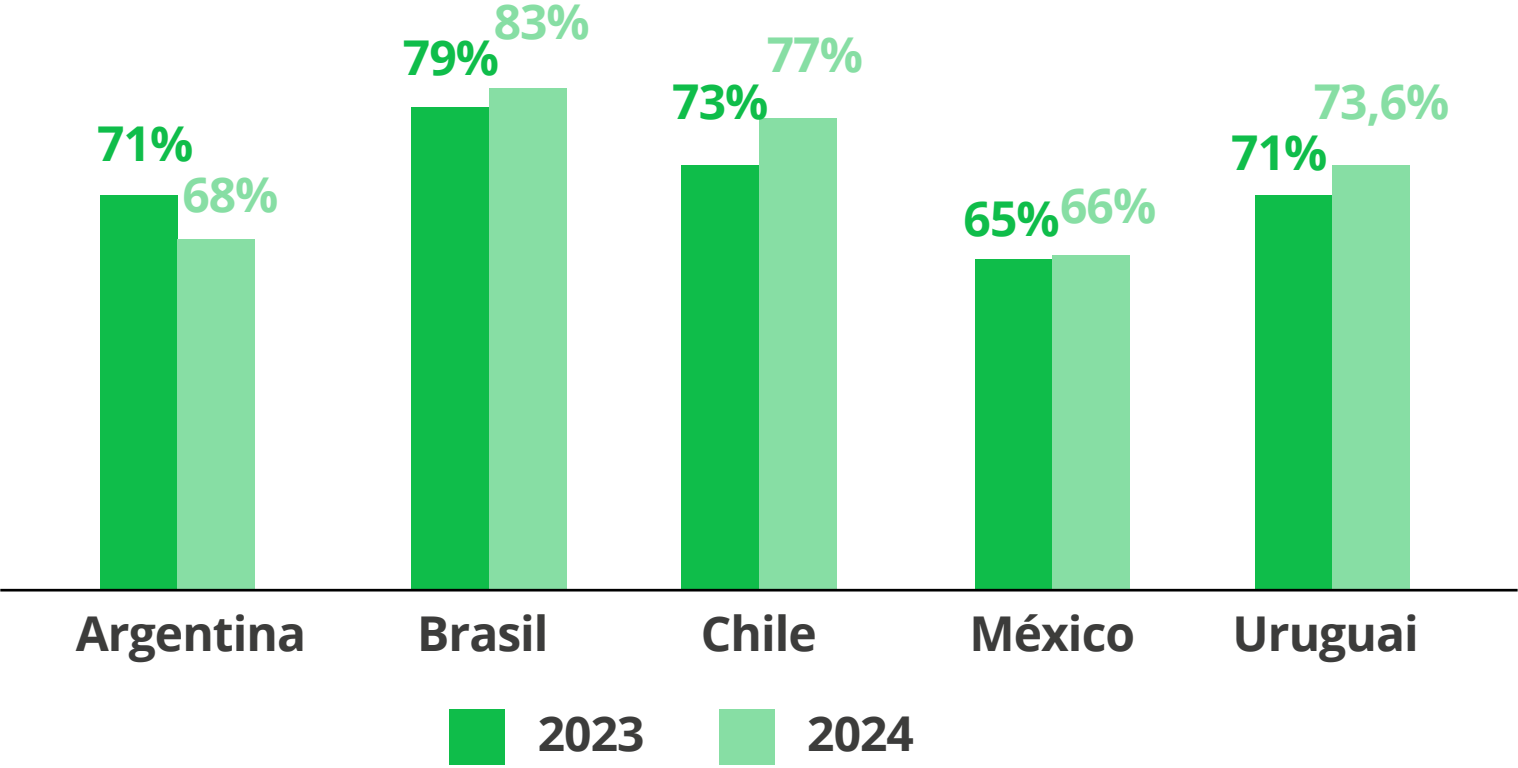
No **Chile**, adicionamos o WhatsApp como um novo canal de comunicação com os segurados para o produto de Desemprego e cobertura da primeira parcela. Este serviço nos permite enviar notificações automáticas e instantâneas em cada etapa do processo de sinistros.

Também no **Uruguai**, implementamos o WhatsApp como canal de comunicação para a gestão de sinistros, permitindo que os clientes realizem consultas em tempo real com respostas imediatas, acessem informações sobre o status de seu sinistro e conheçam a documentação necessária e os passos a seguir para o seu processamento. Em 2024, foi encerrada a fase de testes, e este canal estará disponível para sinistros por roubo em via pública em 2025. Este avanço, que implicou superar múltiplos processos regulatórios e desafios técnicos, é o resultado de um esforço coordenado entre diversas áreas da empresa.

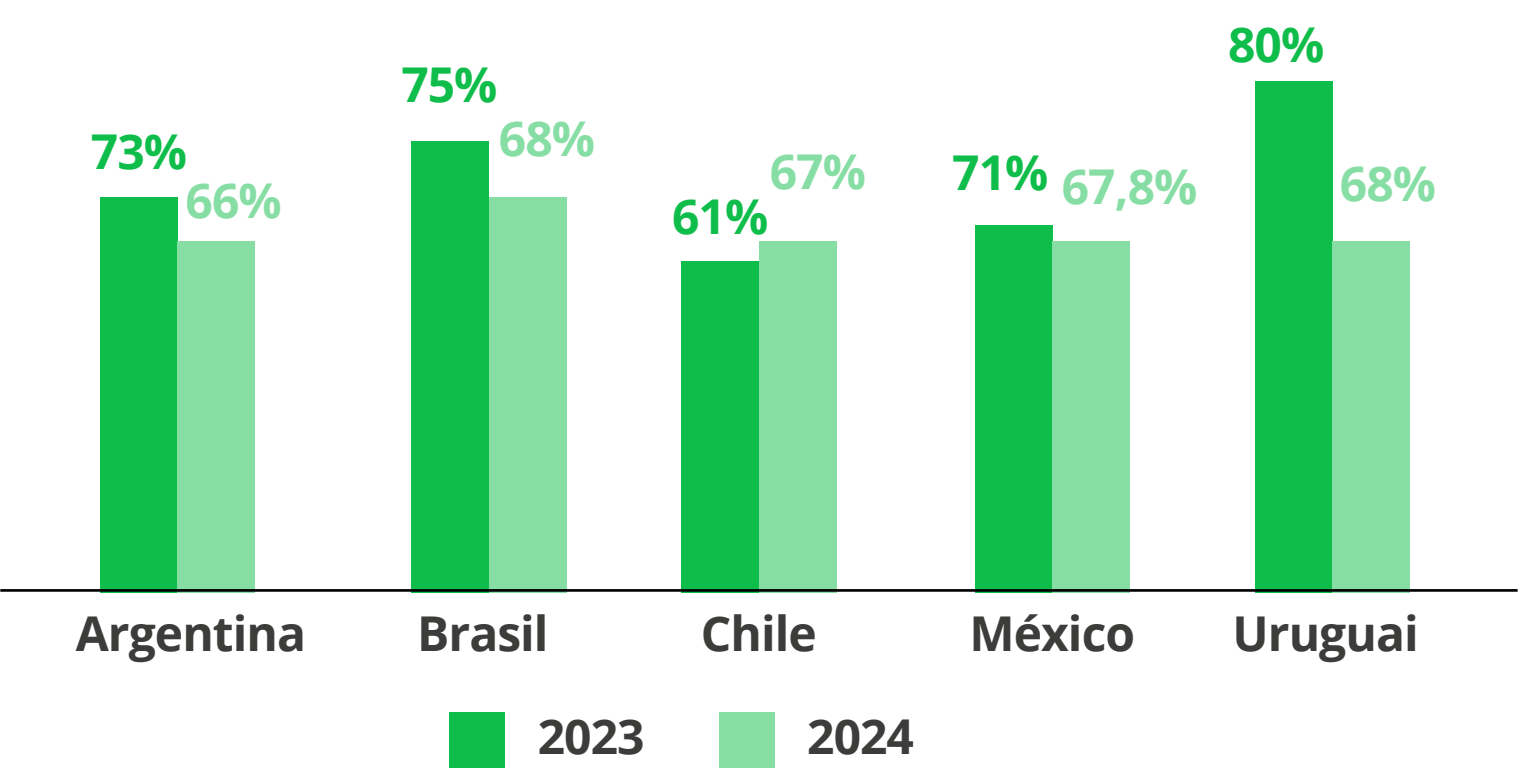
## Monitoramento da satisfação

Através de um atendimento eficiente e humano, da medição contínua da sua satisfação e de um processo ágil para a gestão de reclamações e consultas, buscamos garantir que cada interação reflita nosso compromisso com o bem-estar dos nossos clientes. Por isso, avaliamos sua satisfação e percepção por meio de pesquisas *Net Promoter Score* (NPS Transaccional ou TNPS, na sigla em inglês) realizadas após cada interação importante. Essas medições constantes nos permitem obter uma visão atualizada e precisa, identificar oportunidades de melhoria e tomar medidas concretas para otimizar sua experiência.

## TNPS Vendas



## TNPS Sinistros



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Na **Argentina**, adicionamos ao TNPS outros indicadores, como o Esforço do Cliente (CES) e a Satisfação (CSAT). Atualmente, medimos sete pontos de contato: vendas, sinistros pagos, assistências, sinistros rejeitados, reclamações, cancelamentos e retenção, coletando entre 1.500 e 2.000 pesquisas mensais. Além disso, incorporamos as avaliações do Google como um novo canal de escuta ativa e realizamos entrevistas aprofundadas.

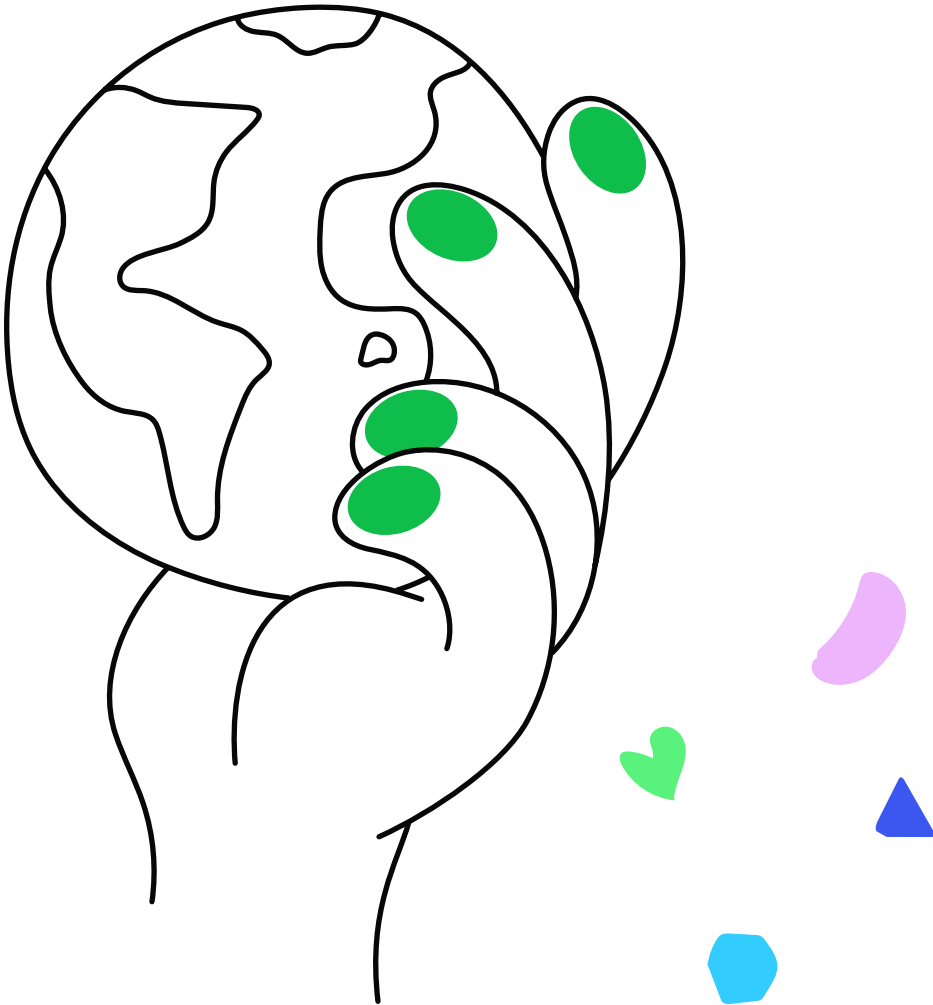
Continuamos com os espaços de trabalho *Voice of the Customer* (VoC) com as áreas de Clientes, Benefícios e *Proposition*; e também participamos de mesas de trabalho junto ao Banco Santander, nas quais monitoramos indicadores de qualidade em vendas, satisfação, reclamações e cancelamentos.

A partir da escuta da voz de nossos clientes, realizamos melhorias como a iteração de conteúdos web para oferecer informações mais claras, a incorporação da funcionalidade Aceitação Simples para contratar seguros de forma ágil e um botão de pagamento para regularizar dívidas. Também fortalecemos a comunicação com os clientes diante de incidentes nos fluxos de vendas e pós-vendas, aumentamos

o encaminhamento de sinistros nos circuitos administrativos para otimizar o atendimento e adicionamos chamadas de encerramento durante a liquidação.

No **Brasil**, durante 2024, além das pesquisas TNPS por telefone, começamos a enviá-las por e-mail, facilitando um aumento no volume de respostas e analisando-as por meio de inteligência artificial com uma ferramenta específica contratada, proporcionando maior precisão e agilidade na avaliação da experiência. Além disso, organizamos grupos de trabalho para analisar os principais pontos de melhoria e elaborar planos de ação. Implementamos 40 novos fluxos e procedimentos no *Call Center* de Sinistros, obtendo uma melhoria significativa no atendimento ao cliente desde o primeiro contato (*First Call Resolution*) e reduzindo em 38% as chamadas direcionadas à seguradora em 2024. Essas iniciativas fomentam uma cultura pró-cliente e promovem a participação dos colaboradores na melhoria contínua.

No **Brasil** certificamos nosso modelo de atendimento ao cliente com o padrão COPC® (*Customer Operations Performance Center*) – certificação internacionalmente reconhecida – por meio de nossos fornecedores de *Call Center*. Essa abordagem integral otimiza a qualidade e o serviço, priorizando a satisfação do cliente.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

No **Chile**, entramos em contato por telefone ao longo do ano com mais de 45.000 clientes que interagiram com diferentes pontos de contato da Companhia. Isso nos permitiu identificar oportunidades de melhoria e aplicar ações para otimizar sua experiência. Além disso, avaliamos os serviços de assistência por meio de clientes incógnitos para garantir que nossos fornecedores cumpram os padrões de qualidade e serviço que exigimos.

Este ano, obtivemos uma melhoria no TNPS como resultado de um monitoramento constante por meio de diversas instâncias de trabalho: reuniões semanais dedicadas a sinistros e espaços mensais com a área de Assistência, com a corretora e com os gerentes; reuniões mensais com a participação do Comitê Executivo, do gerente geral e de representantes de diferentes áreas.

Também incorporamos estudos com metodologias centradas no usuário para conhecer em profundidade as necessidades e expectativas de nossos clientes. Em 2024, realizamos pesquisas sobre seguros de internação hospitalar, residencial e complementar de saúde. Conseguimos identificar motivos de

cancelamento e projetar ações para melhorar cada etapa do ciclo de vida do cliente: venda, *onboarding*, uso e retenção.

No caso do México, realizamos *focus groups* para conhecer a experiência dos clientes ao longo de toda a sua *journey*, desde a contratação até o cancelamento dos produtos, e comparamos os resultados com os de nossos concorrentes. Implementamos diversas melhorias, como a otimização dos *scripts* de venda e acompanhamento de esclarecimentos comerciais, a mudança nos processos de devolução de prêmios não vencidos e a atualização do formato de reclamação de sinistros. Além disso, elaboramos uma estratégia para o acompanhamento do modelo de retenção por parte dos executivos e revisamos o processo de assistência para automóveis.

No **Uruguai**, realizamos dois *focus groups* durante o ano, obtendo uma compreensão direta da perspectiva dos clientes sobre nossa empresa e o processo pós-reclamação de sinistro. Também implementamos um espaço de close the loop com clientes insatisfeitos com sinistros. Entre os pontos de melhoria identificados com as diferentes ferramentas, destacamos a

otimização da solicitação de assistência para o seguro residencial, as auditorias periódicas de vendas e serviços de assistência e o treinamento da força de vendas com base nas conclusões dessas auditorias. Além disso, implementamos um módulo de retenção diante da chamada para cancelamento de um produto e projetamos novas estratégias de fidelização.



01

Sobre a Zurich Santander

Gestão de queixas

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

Contamos com um processo integral para gerenciar as queixas que recebemos por diversos canais. Utilizamos ferramentas especializadas que agilizam a resolução e nos permitem manter nossos clientes informados sobre o andamento de cada caso.

Na **Argentina**, o processo começa quando o cliente entra em contato através de nossos canais ou através da Superintendência de Seguros da Nação (SSN). Uma vez resolvida a queixa, avisamos o cliente por meio de um e-mail automático e/ou uma ligação telefônica, reforçando a comunicação, esclarecendo dúvidas e antecipando o recebimento de uma pesquisa de satisfação por e-mail. Durante 2024, avançamos no cumprimento da nova regulamentação da SSN, fortalecendo os dados de nossos clientes e analisando as causas das reclamações para implementar melhorias nos processos e reduzir sua recorrência. Além disso, trabalhamos na personalização das respostas e na otimização dos fluxos de carga para aumentar a agilidade e a eficiência na resolução dos casos.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

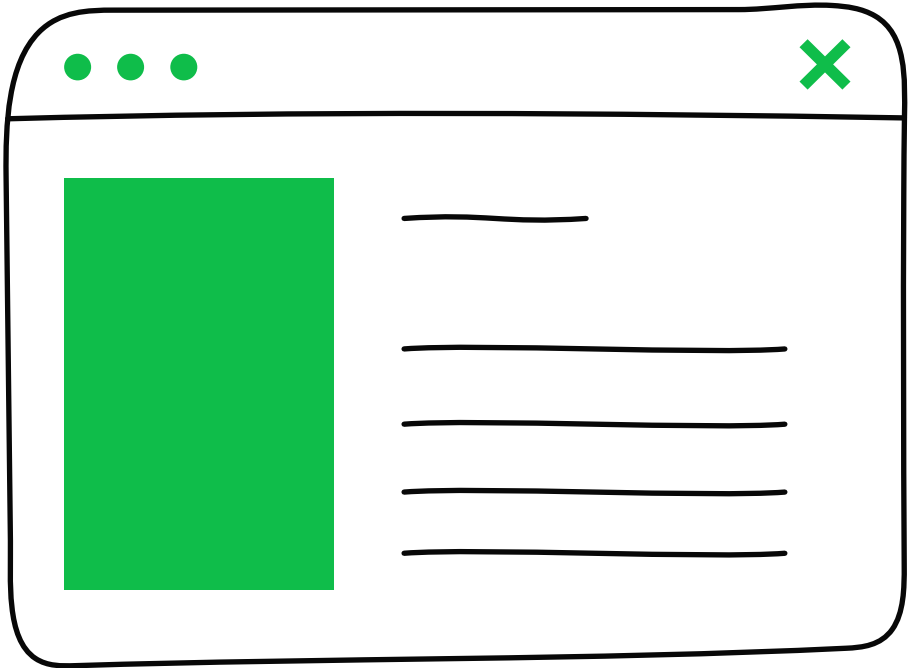
No **Brasil**, gerenciamos consultas, sugestões, reclamações e queixas por meio de uma plataforma tecnológica interna que centraliza esses processos. Esse sistema integra fluxos de trabalho, facilitando a coordenação entre as áreas e o Banco Santander, garantindo soluções mais ágeis e eficientes. Acompanhamos as queixas por meio do Fórum de Clientes mensal, com a participação do CEO local e executivos do Banco Santander, onde analisamos os principais indicadores e definimos planos de ação. Além disso, a Companhia conta com um canal de Defesa do Cliente / Ouvidoria, autônomo e independente, que responde às demandas não resolvidas nos primeiros canais. Suas informações de contato estão disponíveis em materiais, sites, peças publicitárias e documentos enviados aos clientes.

No **Chile**, nosso modelo de atendimento pós-venda inclui o registro tanto das solicitações e reclamações dos clientes quanto das respostas fornecidas, garantindo total rastreabilidade. Reportamos essas informações trimestralmente à Comissão do Mercado Financeiro (CMF), em conformidade com a regulamentação vigente. Diariamente, a área de Clientes prepara um relatório de avaliação de

reclamações, analisando os produtos envolvidos, os processos associados e as causas identificadas. Esse relatório é compartilhado com as áreas responsáveis, além das equipes jurídicas e de riscos. Além disso, os clientes têm acesso ao Defensor do Segurado, podendo apresentar suas solicitações por meio de formulários nos escritórios da Zurich Santander Seguros Chile ou pelo site DDACHile.

No **México**, durante 2024, atualizamos nossa política geral sobre prestação de serviços e atendimento aos usuários. Este documento estabelece as ações e condutas que todos os colaboradores devem adotar no atendimento ao cliente, abrangendo a gestão adequada dos canais de reclamações, bem como a supervisão e monitoramento dos serviços para identificar e relatar possíveis desvios. Fortalecemos o controle de reclamações, solicitações e relatórios de acompanhamento, integrando todos os contatos dos clientes em um único sistema. Além disso, revisamos as regras de devolução aplicadas em chamadas de retenção por meio da Unidade de Retenção de Seguros (URS) e identificamos melhorias no processo para avaliar corretamente esses casos.

No **Uruguai**, contamos com um Manual de Atendimento ao Cliente que estabelece um sistema para o recebimento e gestão de solicitações, consultas e dúvidas, aplicável tanto ao atendimento presencial quanto por telefone e e-mail. Da mesma forma, dispomos de um Manual de Reclamações de Clientes, que regula formalmente os procedimentos para responder a esses casos, atribuindo responsabilidades claras. Como complemento, o Código de Boas Práticas define o quadro de referência para o relacionamento com nossos clientes. Além disso, em colaboração com o Banco Santander, monitoramos as reclamações recebidas para garantir sua resolução dentro dos prazos legais.



01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

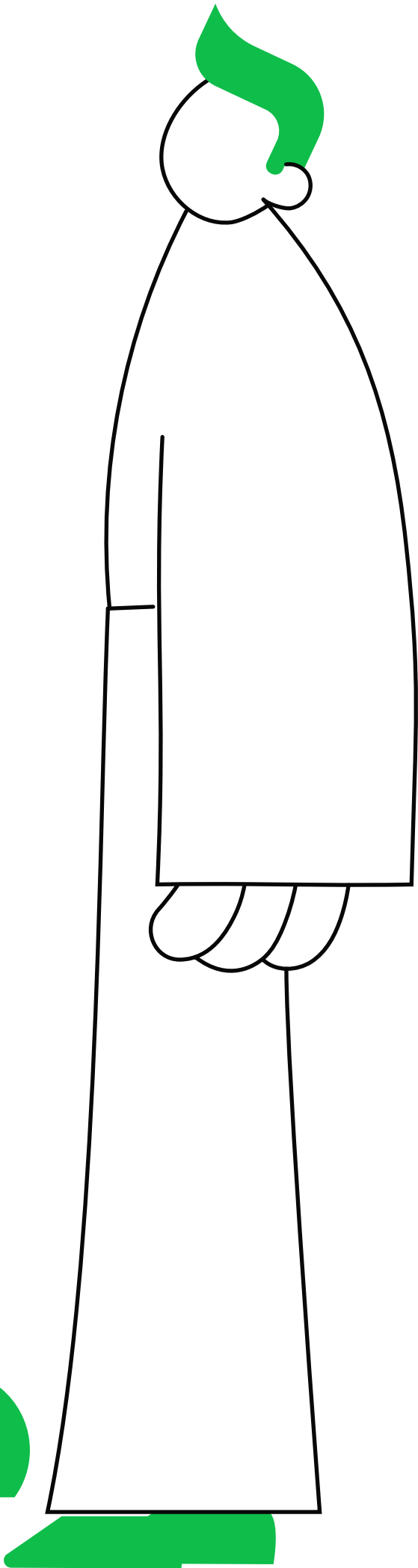
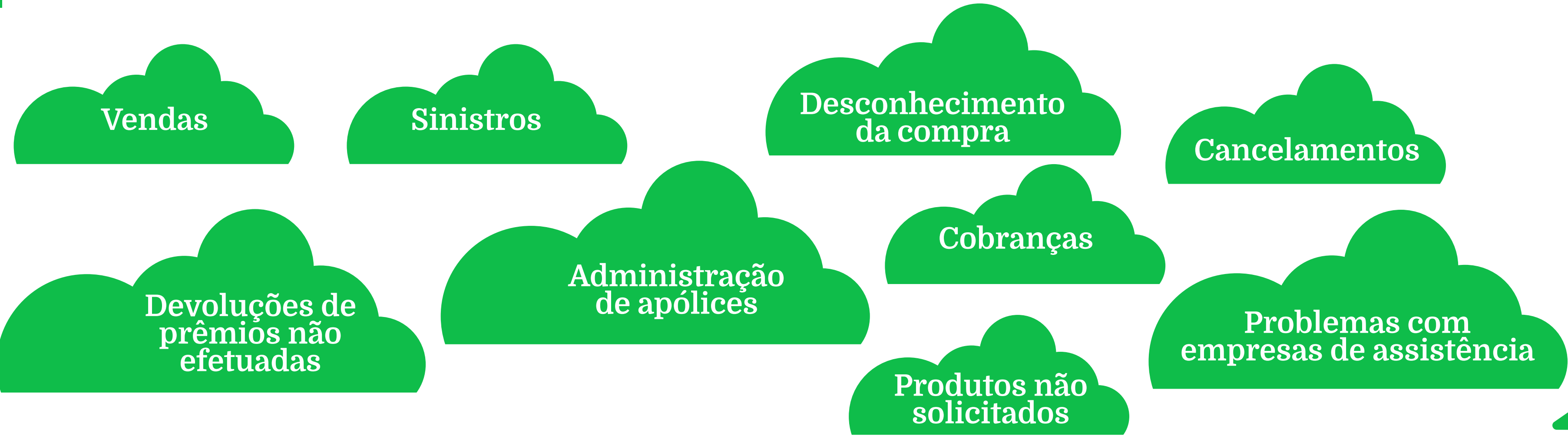
07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

|                                        | Argentina |      | Brasil |      | Chile |      | México |      | Uruguai |      |
|----------------------------------------|-----------|------|--------|------|-------|------|--------|------|---------|------|
|                                        | 2023      | 2024 | 2023   | 2024 | 2023  | 2024 | 2023   | 2024 | 2023    | 2024 |
| Reclamações a cada 10.000 apólices     | 2,69      | 4,3  | 4,71   | 3,74 | 0,78  | 0,52 | 1,08   | 1,02 | 2,26    | 2,59 |
| Resolução de reclamações em tempo útil | 96%       | 85%  | 91%    | 92%  | 88%   | 88%  | 94%    | 95%  | N/D     | N/D  |

Principais motivos das reclamações



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# Tecnologia, inovação e digitalização

Continuamos investindo em tecnologia para otimizar processos, melhorar a eficiência e aprimorar a experiência dos nossos clientes.

Na **Argentina**, lançamos no *App* a oferta de Gastos Protegidos dentro da opção de Empréstimos Pessoais e no *Online Banking* implementamos um novo fluxo de vendas para Habitação, bem como uma experiência melhorada para que os clientes possam aceitar seguros pré-cotados de Habitação, Vida, Acidentes Pessoais, Automóvel e Moto de forma ágil e imediata. Além disso, digitalizamos a oferta de proteção para celulares através do *Online Banking* e lançamos uma nova experiência de contratação para o seguro de Acidentes Pessoais. Introduzimos um *Onboarding* Único que integra todas as experiências de incorporação juntamente com suas respectivas ofertas.

Por outro lado, desenvolvemos modelos inteligentes de dados para estimar a superfície coberta nas cotações de seguros residenciais.

Por fim, na digitalização dos canais de atendimento ao cliente, habilitamos a opção de pagamento multimídia (onde o cliente pode escolher mais de um meio de pagamento), redesenhamos fluxos para facilitar a designação de beneficiários e utilizamos dados pré-existentis para simplificar o preenchimento de informações no fluxo de contratação.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

No **Brasil**, implementamos um canal consultivo no WhatsApp para assistência, reclamações e consultas relacionadas a seguros, que posteriormente encaminha para canais digitais ou solicitações complementares; e desenvolvemos um projeto que facilita as solicitações de cancelamento, redirecionando-as para a Central de Atendimento ao Cliente.

No Brasil implantamos uma ferramenta de inteligência artificial para análise das respostas dos nossos clientes às pesquisas TNPS. Além de uma maior amplitude de respostas, o diagnóstico para soluções ágeis e planos de ação foram as principais conquistas.

Outros avanços foram a automação das transferências entre fundos, reduzindo tarefas manuais e encurtando os tempos de atendimento, e a implementação da portabilidade multifundos, que unifica a transferência de todos os fundos do cliente em uma única operação. Além disso, lançamos uma nova função no Portal de Pensões para contribuições corporativas, permitindo configurações personalizadas. Também otimizamos

a visualização de reclamações abertas no portal, melhorando a comunicação e o gerenciamento de solicitações.

No Chile, em parceria com o Banco Santander, implementamos um portal de denúncias online que simplifica o relato de sinistros, otimiza o acompanhamento e melhora a interação com nossos clientes. Incorporamos ferramentas de observabilidade em tempo real para analisar a experiência do cliente, identificar áreas de melhoria e aplicá-las nos serviços. Além disso, otimizamos processos críticos de negócios, reduzindo tempos de resposta e gerando economias significativas na gestão operacional. Esses avanços são complementados com a digitalização total da emissão de apólices, eliminando o uso de papel e modernizando nossos processos.

Em relação aos canais de atendimento, com ferramentas como Denúncia *Fast Track* e Pagamento Automático, agilizamos a resposta e o pagamento de sinistros, oferecendo uma experiência rápida e eficiente em momentos importantes.

Além disso, implementamos uma plataforma para interação digital com notificações de status de sinistros via WhatsApp e uma estratégia omnicanal que garante uma interação fluida em várias plataformas.

No **México**, impulsionamos projetos para melhorar a experiência do cliente e também reduzir o uso de papel.

Integramos uma nova seção de seguros no Supermóvil, centralizando informações e otimizando a experiência omnicanal em vendas e pós-vendas. Também ampliamos a oferta de seguros para pessoas que não são clientes do Santander, simplificamos o processo de contratação para um único clique e digitalizamos a oferta dos seguros mais valiosos e procurados.

Implementamos uma melhoria integral no modelo de atendimento digital de sinistros para os produtos de Segurança e fraude. Agora, os usuários acessam a partir do nosso portal o fluxo adequado de acordo com suas características, para gerenciar de forma mais ágil a abertura de seus sinistros.

Além disso, lançamos campanhas promocionais para a contratação digital de seguros como Blindagem, Hospitalização e Lar; e redesenhamos a seção “Minhas ofertas” do aplicativo, melhorando as imagens e a apresentação dos produtos disponíveis.

No **Uruguai**, lançamos um novo canal de pós-venda focado em sinistros através do WhatsApp e o acompanhamos com um manual destinado às equipes de atendimento, garantindo o cumprimento dos requisitos legais estabelecidos. Além disso, incorporamos um pop-up dentro do aplicativo do Banco Santander para promover o seguro de viagem, melhorando a visibilidade do produto e facilitando sua contratação digital.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

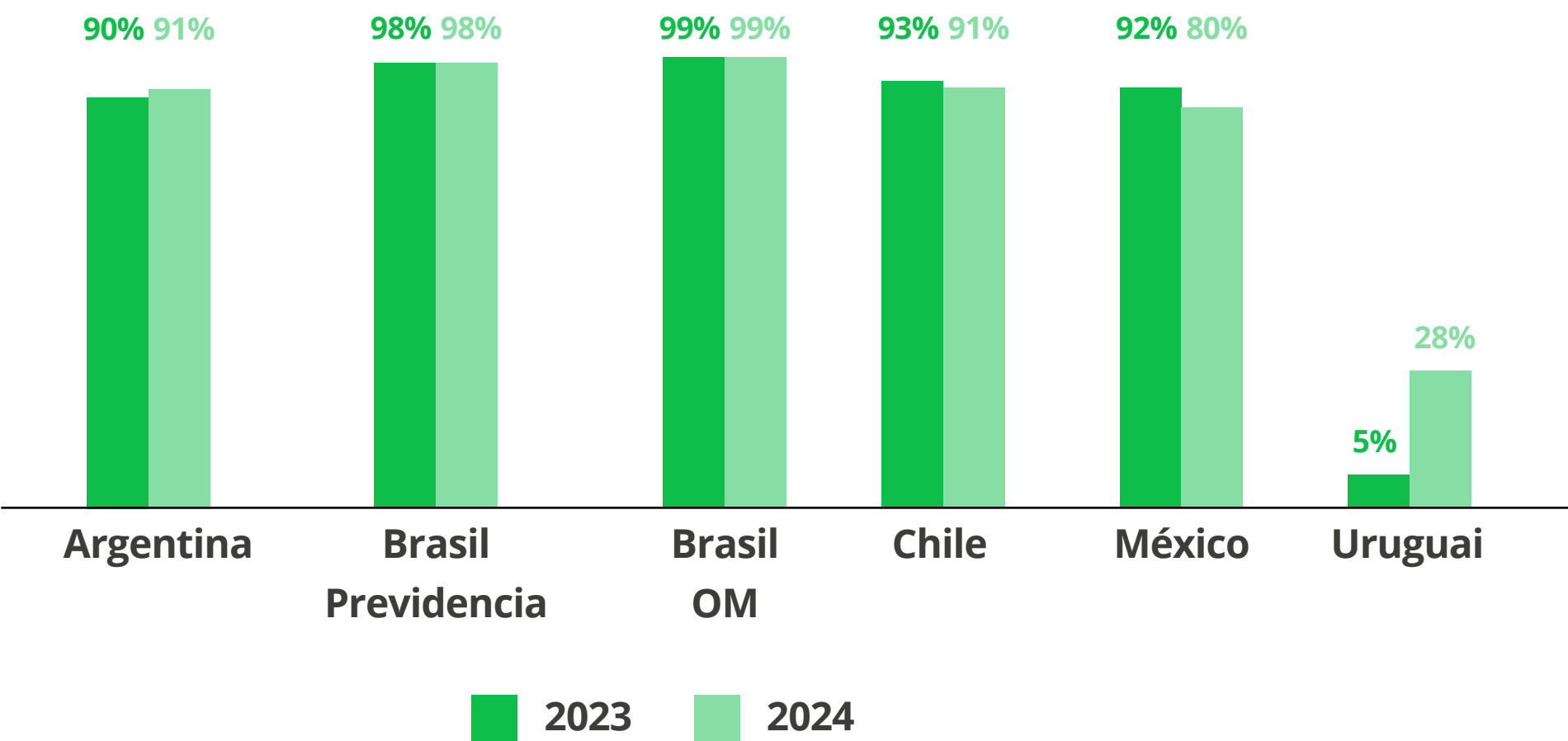
06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

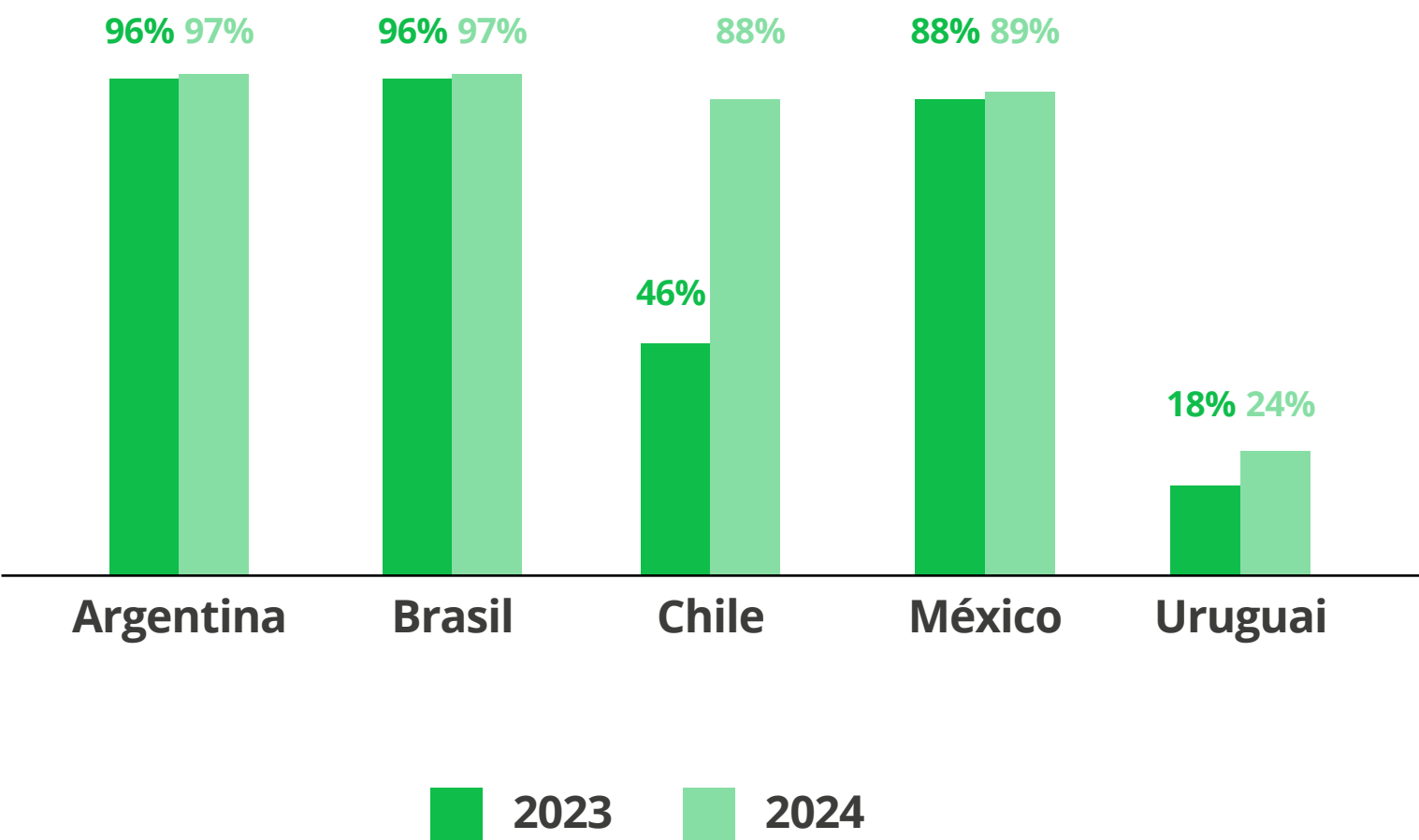
09  
Sumário de  
conteúdo GRI

Carteira de apólices digitais sobre o total da  
carteira vigentes \*



\* Entende-se por apólice digital aquela cuja entrega é feita digitalmente, sem envio físico nem impressão, independentemente do canal de venda

Porcentagem de apólices digitais vendidas  
sobre o total de apólices vendidas \*



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

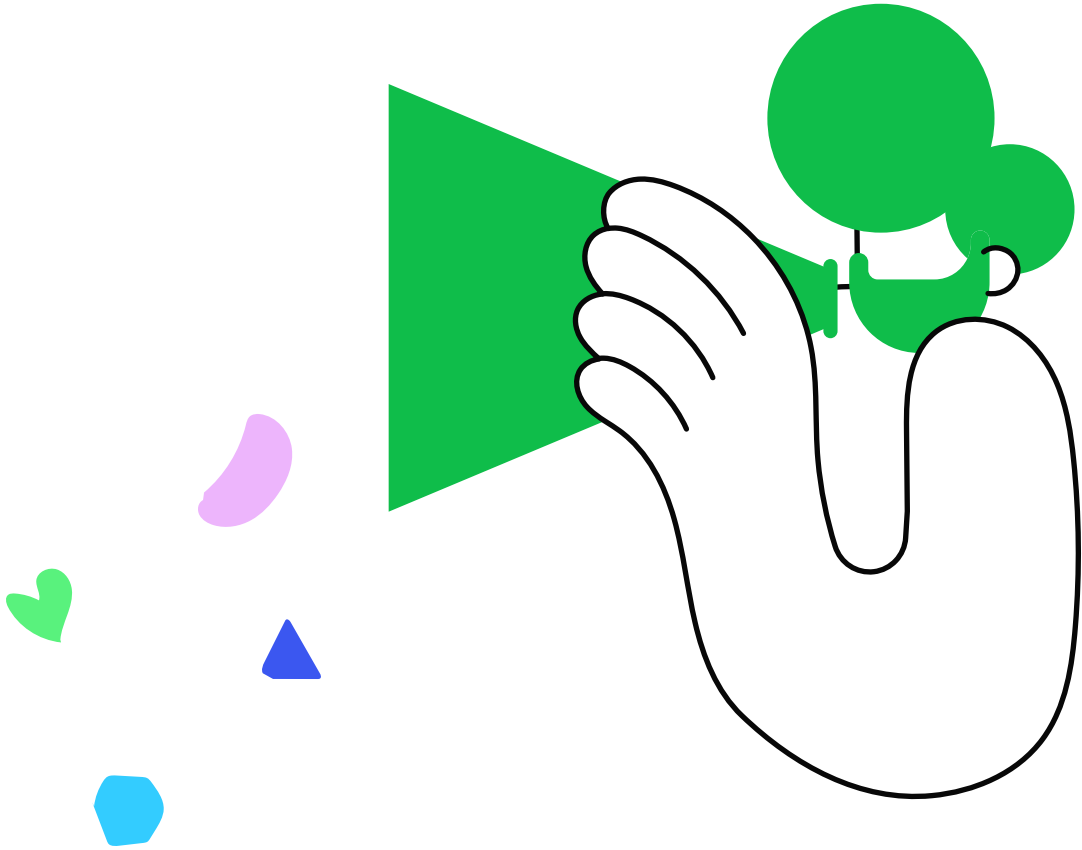
Sumário de  
conteúdo GRI



# Proposta de valor responsável

## Clareza e transparência nas informações

Nosso objetivo é garantir a máxima clareza e transparência nas informações que fornecemos aos nossos clientes, tanto antes como depois da contratação, para que possam tomar melhores decisões.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Durante o processo de pós-venda dos nossos produtos e serviços, detalhamos:

- ◆ *As coberturas contratadas e os valores segurados de cada uma delas.*
- ◆ *Exclusões das coberturas.*
- ◆ *As assistências incluídas no produto (se aplicável).*
- ◆ *O custo do seguro.*
- ◆ *As medidas de segurança que devem ser cumpridas (para Seguros Residenciais e Seguros Comerciais Integrados).*
- ◆ *A possibilidade de declarar beneficiários ou a opção de herdeiros legais (para o Seguro de Vida).*
- ◆ *A seleção dos meios de pagamento.*
- ◆ *As condições gerais e particulares do seguro (com a possibilidade de download).*
- ◆ *As condições gerais das assistências (com a possibilidade de download), caso estejam incluídas no produto.*
- ◆ *Outras informações obrigatórias por regulamentações locais.*

Na **Argentina**, no pós-venda, reforçamos nossa proposta de valor com comunicações sobre coberturas, assistência, notificação de sinistros e designação de beneficiários. Também adicionamos notificações proativas para clientes inadimplentes, incentivando a regularização do pagamento para manter sua proteção; e implementamos atualizações trimestrais com os detalhes do novo valor segurado, o valor da parcela e a possibilidade de baixar a apólice rapidamente.

Na **Argentina** implementamos um mapa de comunicação para cada produto de seguro, com o objetivo de manter um relacionamento próximo e contínuo com nossos clientes. Desde a contratação até a renovação, enviamos comunicações periódicas por e-mail, destacando os benefícios e vantagens das apólices. Essa abordagem personalizada permite uma maior compreensão dos produtos e melhora a percepção do valor das coberturas.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

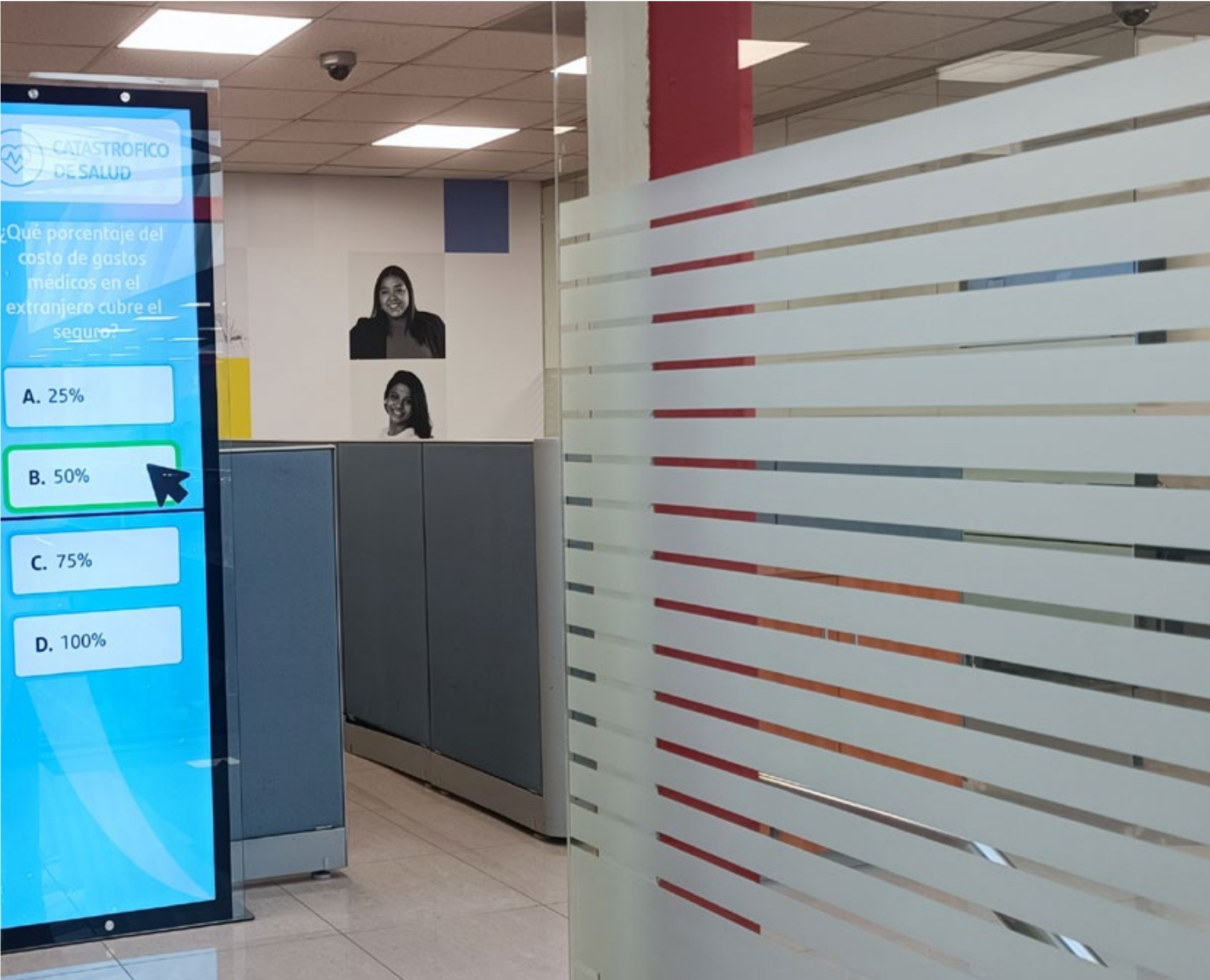
Sumário de  
conteúdo GRI

No **Brasil**, através do app Santander, os clientes podem consultar os detalhes de suas coberturas, valor segurado e assistências, além de acessar a seção de autoatendimento para esclarecer dúvidas e gerenciar seu seguro. Nas agências, os gerentes utilizam as informações disponíveis, oferecem o produto mais adequado ao perfil e momento da vida do cliente e enviam comunicações com detalhes adicionais sobre as coberturas aos seus clientes. Além disso, no site do Banco Santander, os clientes encontram todas as informações sobre seus seguros e podem consultar qualquer detalhe adicional.

No **Chile**, implementamos uma estratégia integral que combina clareza, coerência e design atraente para gerar valor em cada interação. Começamos com o kit de boas-vindas, oferecendo uma introdução completa às coberturas, assistências e canais de contato. Ao longo do relacionamento com o cliente, gerenciamos comunicações personalizadas que abordam eventos importantes, como a validade do seguro, alertas de inadimplência, fidelização e notificações sobre sinistros. Além disso, desenvolvemos comunicações sazonais que não apenas destacam a importância de aproveitar as coberturas e assistências de acordo com a estação do ano, mas também informam sobre os benefícios que o cliente pode aproveitar.

No **México**, fortalecemos a comunicação com nossos clientes por meio de novos ciclos de vida e atualizações sobre a renovação de apólices. Redesenhamos os kits de boas-vindas e lançamos um programa de fidelização que oferece benefícios adicionais para aqueles que já possuem produtos. Além disso, ampliamos a quantidade de ligações de boas-vindas em todos os canais de venda.

No **Uruguai**, em 2024, lançamos os *Welcome Packs* para todos os produtos, incorporando números de contato para relatar sinistros e acessar assistências incluídas nas coberturas. Eles foram projetados seguindo a estética e as mensagens acordadas com o Santander, fortalecendo o alinhamento entre as duas marcas. Além disso, implementamos comunicações via SMS para clientes com coberturas residenciais, enviando lembretes sobre suas proteções contra eventos climáticos.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Treinamento para um melhor atendimento

Na **Argentina**, estendemos a todos os colaboradores o curso *Customer Facing Conduct*, que faz parte do Plano Anual de Treinamento em *Compliance* e é ministrado pelo Grupo Zurich, assim como o curso sobre o Código de Conduta, que destaca valores fundamentais no atendimento ao cliente. Também conscientizamos internamente sobre o conceito de Clientes Vulneráveis por meio de comunicações em nosso *sharepoint*.

Em parceria com o Banco Santander, realizamos 19 treinamentos presenciais e virtuais para mais de 260 participantes, incluindo executivos e líderes. Essas sessões abordaram temas relacionados aos nossos produtos, estratégias de retenção de seguros, habilidades comerciais e uso de ferramentas digitais nas agências, entre outros.

No caso do **Brasil**, treinamos os funcionários da *Ouvidoria* em produtos de seguros, sistemas de sinistros e conceitos gerais de assistência ao longo de 172 horas. Também realizamos treinamentos com as equipes focadas em sinistros e previdência do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que tiveram mais de

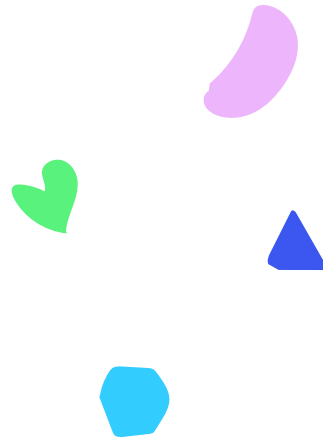
50 participantes e 72 horas de dedicação. Contamos com uma equipe de suporte comercial especializada em seguros e previdência, com presença em todo o país, que lidera a formação e dá apoio aos diretores do Banco Santander nessas linhas de negócio. Em 2024, mais de 15 mil especialistas foram treinados, com um total de 22.500 horas. Além disso, todos os executivos participam de treinamentos online em colaboração com o Banco Santander e em sessões ministradas por nossa equipe de suporte comercial, reforçando nosso compromisso com a excelência no atendimento.

No **Chile**, promovemos a formação contínua dos nossos colaboradores para garantir um atendimento de qualidade. Desenvolvemos treinamentos sobre atendimento a clientes vulneráveis, novos produtos e atualização de processos. Além disso, dois membros da equipe obtiveram a certificação em Design de Experiências e Serviços da Universidade Adolfo Ibáñez.

No **México**, treinamos as equipes de Atendimento ao Cliente, Reclamações e Sinistros no atendimento de reclamações, cobrindo conceitos-chave sobre reclamações, estratégias de atendimento e as informações mínimas necessárias para seu registro e acompanhamento. Também realizamos um treinamento sobre atendimento a clientes vulneráveis para a equipe de Sinistros, onde foram abordados os perfis de clientes vulneráveis, como oferecer apoio e as emoções que eles podem experimentar.

Durante 2024, continuaremos com a capacitação anual de Clientes Vulneráveis para nossas equipes, com o objetivo de fornecer informações essenciais para identificar e apoiar clientes em situação de vulnerabilidade, bem como ajudar na mitigação dos riscos que possam afetá-los.

No **Uruguai**, realizamos uma atividade de treinamento sobre atendimento ao cliente via WhatsApp para nossas equipes de Sinistros e Operações. Além disso, oferecemos ao nosso pessoal de atendimento telefônico um curso de gestão de emoções para fortalecer sua capacidade de resposta na interação com os clientes.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

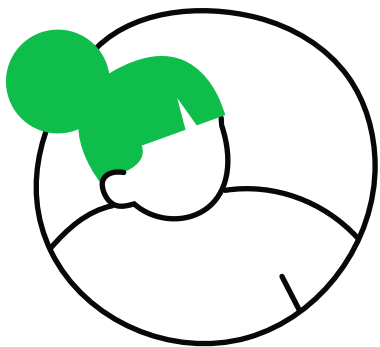
Sumário de  
conteúdo GRI

# Desenvolvimento de uma oferta de valor sustentável

Estamos comprometidos com o desenvolvimento de produtos e serviços que gerem um impacto social e ambiental positivo. Isso se traduz em soluções que protegem as pessoas e também podem incentivar sua participação em causas alinhadas com nosso propósito.

Na **Argentina**, continuamos oferecendo o serviço de Assistência em Incidentes Críticos (AIC), criado em 2021 e contemplado nas apólices de Vida, Acidentes Pessoais e Proteção à Saúde. Por meio desse serviço, oferecemos acompanhamento psicológico aos beneficiários de seguros por morte ou invalidez e seus familiares.

Por outro lado, com o objetivo de compartilhar nossa gestão sustentável com nossos clientes, incorporamos em nossas comunicações informações sobre hábitos sustentáveis, com foco no princípio das 3Rs: reduzir, reutilizar e reciclar, buscando aproximar informações e ser mais responsáveis na hora de tomar decisões de consumo.



No **Brasil**, lançamos um benefício de saúde exclusivo para clientes classificados como vulneráveis (de acordo com as regulamentações locais) após a contratação de um Seguro de Acidentes Pessoais, onde, além das coberturas habituais, eles têm acesso a um subsídio para medicamentos de até BRL 300 / 48 USD por ano e uma consulta gratuita com um especialista.

Além disso, aumentamos o valor segurado nos Seguros de Crédito Pessoal e SIM (empréstimo pessoal) para oferecer maior cobertura aos nossos clientes e ampliamos a cobertura por invalidez permanente do Produto Crédito Pessoal (CP) *Imóvel*, que agora inclui acidentes e doenças. No cartão de benefícios do Seguro de Vida INSS, ampliamos a idade de contratação para até 77 anos, adaptando-nos a uma população cada vez mais longeva. Também desenvolvemos seguros com tarifas diferenciadas para quem reorganiza seu Crédito Pessoal, garantindo proteção com um prêmio mais acessível.

Promovemos o uso de energias renováveis, oferecendo aos nossos clientes a possibilidade de obter descontos em sua conta de luz por meio da *Fit Energia*, empresa do Grupo Santander. Além disso, incorporamos em nossas comunicações conteúdos sobre qualidade de vida e bem-estar, incentivando hábitos que contribuem para uma maior longevidade.

No **México**, visitamos a agência de Tuiio para entender o modelo de negócios e as necessidades dos clientes. Além disso, durante a chegada do furacão John às costas de Guerrero e Oaxaca, levamos mantimentos aos clientes das comunidades afetadas, reforçando nosso compromisso com eles.

No **Chile**, continuamos oferecendo o Seguro Complementar de Saúde Santander, lançado em 2023. Este produto permite a adesão até os 74 anos e garante cobertura até os 80 anos para quem o contratar até os 60, com opção de prorrogação. Em 2024, ampliamos sua disponibilidade em toda a cidade de Santiago do Chile e continuamos ajustando seu perfil para aqueles que mais precisam e valorizam. Por sua vez, em 2024, lançamos o Seguro Complementar de Saúde PME para oferecer cobertura adicional a este segmento no sistema de saúde previdenciário. Inclui coberturas de saúde, vida, catastrófica e odontológica (opcional), além de cobrir todas as doenças pré-existentes.

No **Uruguai**, temos dois novos produtos para idosos de segmentos economicamente vulneráveis: um seguro de acidentes pessoais para maiores de 65 anos, que geralmente enfrentam dificuldades para acessar esse tipo de cobertura, e um seguro de fratura óssea com renda por internação para maiores de 60 anos.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Iniciativas comerciais com impacto sustentável



## 1. Argentina - Campanha #OctubreRosa

Lançamos a campanha #OctubreRosa para clientes do Seguro de Vida Select, mulheres e pessoas com mais de 40 anos, com o objetivo de promover a prevenção e conscientização sobre o câncer de mama. Lembramos que você pode acessar a assistência para realizar sua mamografia ou ultrassonografia mamária anual, conforme sua necessidade.



## 2. Chile – Campanha “Arriba Chile, juntos nos levantamos”

Juntamente com o Banco Santander, promovemos uma campanha solidária em apoio à TECHO Chile para a reconstrução de moradias após o incêndio em Valparaíso, arrecadando CLP 1.000 / USD 1 por cada contratação do Seguro Obrigatório de Acidentes Pessoais (SOAP) no Santander.cl e no App Santander durante o mês de fevereiro de 2024.



## 3. Chile – Campanha “Conecta Mayor”

Promovemos a inclusão digital de idosos através da Fundação Conecta Mayor UC, beneficiando 270 pessoas com formação digital graças a uma campanha comercial solidária com o Seguro Acidentes com Emergências Médicas.



## 4. Chile – Campanha “A la quimio, con mi simio”

Fizemos uma parceria com o Banco Santander, a Corredora de Seguros e a Fundação Nossos Filhos para realizar a campanha “A la quimio, con mi simio” (À quimioterapia, com meu macaco). Durante todo o mês de outubro, todo o portfólio de seguros acompanhou o mês da prevenção do câncer, beneficiando mais de 1.000 crianças em tratamento quimioterápico, apoiando-as com oficinas psicoterapêuticas, medicamentos paliativos e acompanhamento familiar pela Fundação Nuestros Hijos, além da entrega de kits lúdico-terapêuticos criados pela Jungle Studio.



## 5. México – Campanha “Por una niñez feliz”

Promovemos a campanha “Por una niñez feliz” (Por uma infância feliz), focada no combate à violência infantil, ao Produto Objeto Protegido Santander. Dessa forma, arrecadamos fundos que apoiaram o Projeto Zero Violência da Agenda Zero. Além disso, em conjunto com esta organização, doamos 54 moletons para crianças e adolescentes do Centro de Estancia Transitoria da Procuradoria Geral da Cidade do México, bem como fundos para o aluguel do teatro onde a Agenda Cero realiza as apresentações teatrais de encerramento de seus workshops.



## 6. México – Campanha “Alguien con quien contar”

Para o produto Vida Recompensa, fizemos uma parceria com a Fundação Alzheimer e promovemos a campanha “Alguien con quien contar” (Alguém com quem contar), que buscou visibilizar o abuso e o maltrato contra idosos no âmbito do Dia dos Pais. Os fundos arrecadados foram destinados à Fundação.

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI



7. México – Campanha “Ahorra y Emprende”

Em resposta ao impacto causado pelo furacão Otis no setor educacional, nos unimos à EDUCA México por meio do Produto Ingreso Familiar Santander para apoiar o projeto “Ahorra y Emprende” (Poupe e Empreenda). A iniciativa proporcionou habilidades socioemocionais e financeiras a 280 jovens do ensino médio em áreas afetadas, durante um ano letivo completo.



8. México - Campanha “Reconstruyendo Vidas”

Por meio do Produto Despesas Médicas Graves, foi lançada a campanha “Reconstruyendo Vidas” (Reconstruindo Vidas) para conscientizar sobre o câncer de mama e sensibilizar sobre os desafios enfrentados pelas mulheres diagnosticadas.



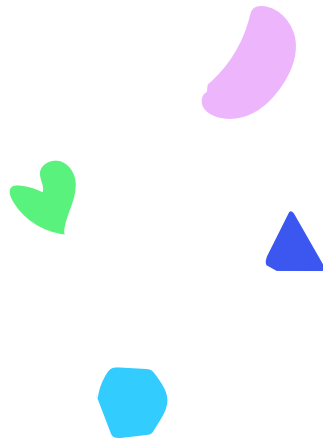
9. México - Campanha Outubro Rosa

No âmbito do Outubro Rosa, colaboramos com a Fundação Cima, organização que trabalha para reduzir a mortalidade por esta doença.



Além disso, no **México**, desde 2021, doamos parte da venda dos seguros Vida Recompensa e Vida Multianual à ONG Casa da Amizade, dedicada a garantir atendimento médico digno a crianças e jovens carentes com câncer.

No **Uruguai**, continuamos apoiando a **Fundação Aldeas Infantiles**, destinando, desde 2021, parte da venda das apólices de garantia de aluguel para promover a reintegração social e profissional de jovens de baixa renda que cresceram sob sua tutela.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Apoio durante catástrofes climáticas

Diante do crescente impacto dos eventos climáticos extremos na região, desenvolvemos um *Framework* Regional para Catástrofes Naturais para fortalecer a atenção e o atendimento aos nossos clientes e comunidades nessas situações.

Na **Argentina**, após a tempestade em Buenos Aires no final de 2023, criamos o Comitê CAT para monitorar a operação e tomar medidas rápidas em benefício dos clientes. Implementamos uma Célula de Suporte a Sinistros CAT com colaboradores de outras áreas para gerenciar sinistros não complexos. Nesse sentido, agilizamos a resolução de casos por telefone e estabelecemos um relatório pericial reduzido, com base em valores de mercado e avaliação de especialistas.

Além disso, reforçamos a comunicação com os segurados residenciais, oferecendo assistência e um manual para reclamações no *Online Banking*. Também flexibilizamos as condições para os escritórios de liquidação externos, melhorando os pagamentos e prazos, permitindo inspeções por telefone e conformidades pelo WhatsApp. Essas ações reduziram o tempo de atendimento e permitiram indenizar em tempo recorde mais de 3.600 segurados afetados.

Por outro lado, após os incêndios ocorridos em Córdoba, firmamos uma parceria com a Cruz Vermelha Argentina para apoiar seu trabalho em emergências por meio de doações. Esse apoio reforça a assistência humanitária e contribui para a reconstrução das áreas afetadas.

Em 2024, o **Brasil** enfrentou fenômenos climáticos de grande escala, o que fortaleceu nosso enfoque diante de catástrofes com a estrutura definida pelo *Framework* Regional. Diante das fortes chuvas e inundações no Rio Grande do Sul em maio, priorizamos uma resposta ágil e humanizada para clientes, parceiros e comunidades. Antes do evento, notificamos os clientes da região sobre a previsão de fortes chuvas e reforçamos a disponibilidade dos canais de atendimento. Ampliamos as equipes de Atendimento ao Cliente e Sinistros, simplificamos a documentação e prorrogamos vencimentos nas áreas afetadas, além de entrar em contato proativamente com segurados que moravam nas áreas afetadas, mas não entraram em contato conosco. Além disso, como parte do nosso Fundo de Catástrofes, destinamos US\$ 2.000 / R\$ 92.600 para a compra de 400 colchões e provisão de alimentos, alcançando mais de 12.000 pessoas; e colaboramos

com a reconstrução de moradias com US\$ 20.800 / R\$ 128.509. Da mesma forma, promovemos doações de colaboradores, que foram equiparadas pela Z Zurich Foundation.

Por meio do nosso Fundo de Catástrofes, oferecemos apoio em diversas emergências ao longo do ano no Rio de Janeiro, Acre, Amazonas e Espírito Santo. Contribuímos com US\$ 107.000 / R\$ 660.000 para a compra de cestas básicas, kits de higiene, alimentos desidratados, colchões, água potável e filtros de tratamento de água para residências.

Em 2024, diante do crescente impacto dos eventos climáticos extremos na região, desenvolvemos um *Framework* Regional para Catástrofes Naturais para fortalecer a atenção e o atendimento aos nossos clientes e comunidades nessas situações.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

No **Chile**, estamos transformando nossos processos de atendimento, liquidação de sinistros e retenção de clientes diante de catástrofes naturais, com um enfoque especializado de acordo com a magnitude da emergência. Nesse contexto, estamos implementando um Modelo de Acompanhamento em Catástrofes e Emergências Territoriais que prevê: fortalecimento dos canais digitais, para que sejam o principal meio de denúncias; comunicações proativas; e mudanças no processo de liquidação, para melhorar a eficiência na gestão de cada caso. Além disso, como parte desse projeto, desenvolvemos o workshop “Família Preparada para Emergências”, com a participação de mais de 40 colaboradores. Esse *workshop* abordou a identificação de riscos e prevenção em casa, a criação de um plano de emergência familiar e como manter uma comunicação eficaz durante uma crise.

Em 2024, os incêndios em Valparaíso, no Chile, afetaram inúmeras famílias e comunidades. Em resposta, a Companhia se comprometeu com a causa e realizou uma campanha comercial em conjunto com a Techo Chile para apoiar a reconstrução de moradias na região\*, além de promover diversas ações de apoio às comunidades afetadas.\*\*

No **México**, diante da emergência causada pelo furacão Otis em 2023, em 2024 continuamos implementando as ações planejadas e nos unimos ao programa de intervenção da Techo México, que consistiu na construção de abrigos temporários com captação de água da chuva em Coyuca de Benítez, uma das áreas mais afetadas de Guerrero. Além disso, nossos colaboradores se uniram com doações de material escolar\*\*\*, e, juntamente com a EDUCA México, proporcionamos aos estudantes habilidades socioemocionais e financeiras para o desenvolvimento de empreendimentos sustentáveis.

Após a passagem do furacão John por Oaxaca e Guerrero em setembro de 2024, lançamos a campanha de arrecadação “¡Guerrero y Oaxaca necesitan nuestra ayuda!” (Guerrero e Oaxaca precisam da nossa ajuda!), destinada às famílias afetadas. Além disso, 21 colaboradores participaram da montagem e entrega de 52 cestas básicas completas por meio de uma agência da TUIIO em Acapulco. A iniciativa fez parte do programa *Double Match* da Z Zurich Foundation, multiplicando o impacto do apoio.

No caso do **Uruguai**, em resposta a um evento climático ocorrido no interior do país, enviamos comunicações aos clientes com apólices de seguro residencial em vigor para

que lembrassem os números de telefone e pudessem fazer as denúncias correspondentes, caso necessário.



\* Para mais informações, consulte a seção “Iniciativas comerciais com impacto sustentável” deste mesmo capítulo.  
\*\* Veja informações detalhadas na página 108 do capítulo Comunidade.  
\*\*\* Para mais informações, consulte a seção “Iniciativas comerciais com impacto sustentável” deste mesmo capítulo.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

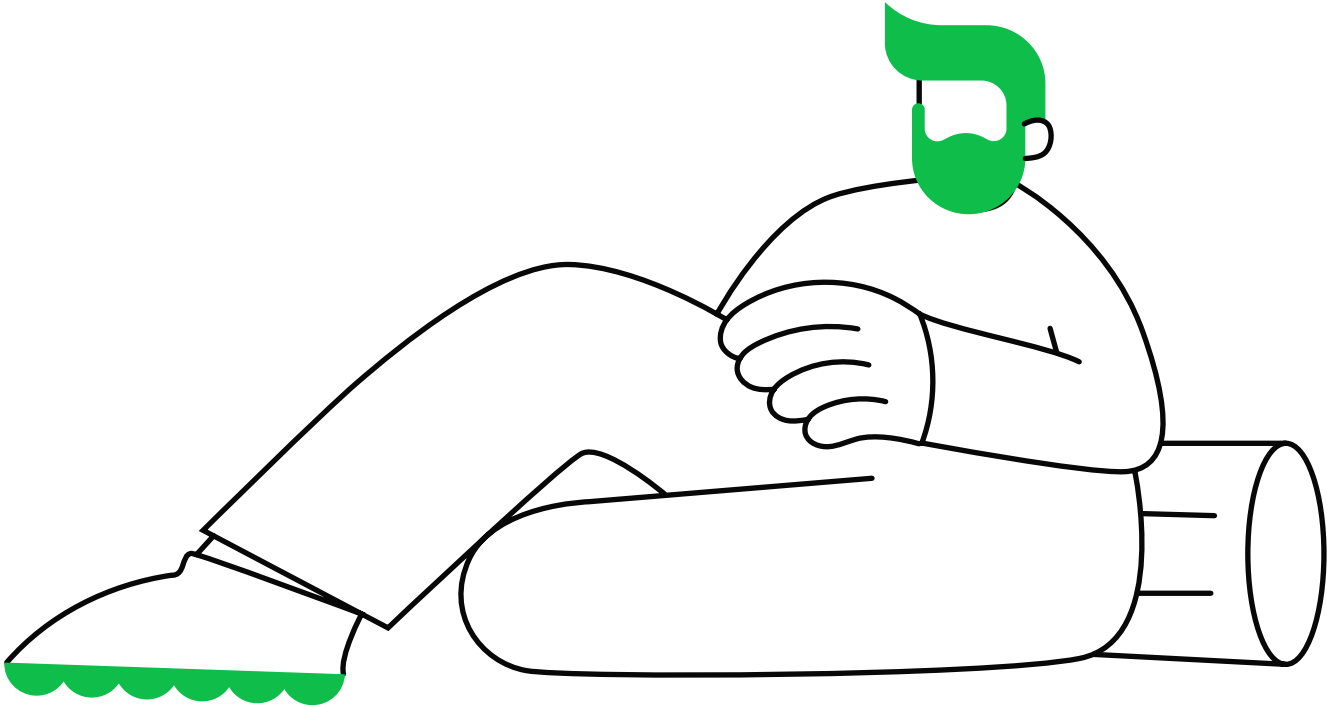
Planeta

09

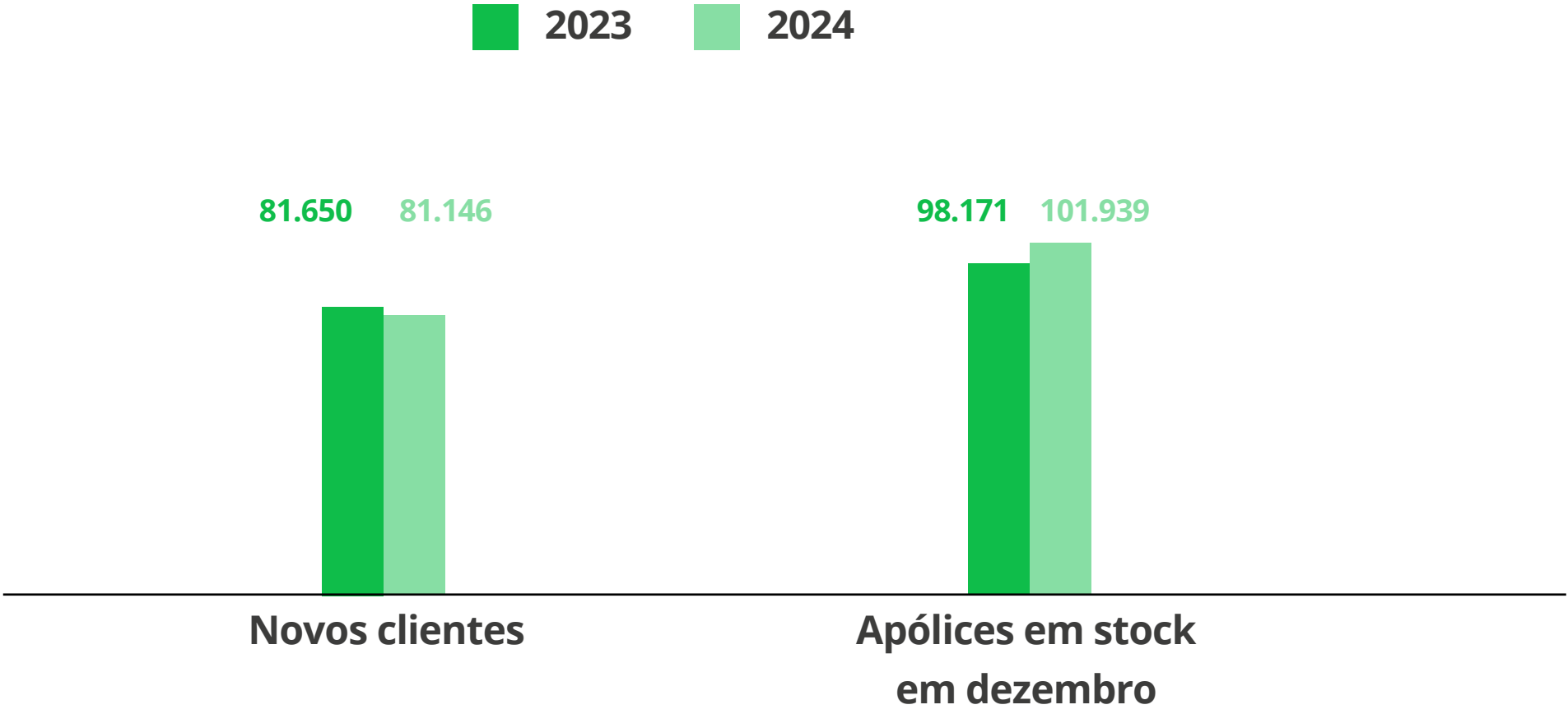
Sumário de  
conteúdo GRI

# Microseguros para inclusão financeira

Desenvolvemos soluções voltadas para promover a inclusão financeira nos setores mais vulneráveis. No **México**, trabalhamos em conjunto com a TUIIO, a iniciativa de inclusão financeira e microfinanças do Banco Santander, criada em 2017 para levar produtos e serviços financeiros a comunidades de segmentos vulneráveis. Como parte dessa proposta, oferecemos seguros com coberturas adaptadas e um programa de educação financeira. Por sua vez, na **Argentina**, distribuímos seguros personalizados por meio das Agências de Inclusão Social (SIS) do Banco Santander, que buscam a integração financeira de comunidades urbanas que estão fora do sistema financeiro ou com dificuldades de acesso.



## TUIIO



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Previdência e seguros de poupança

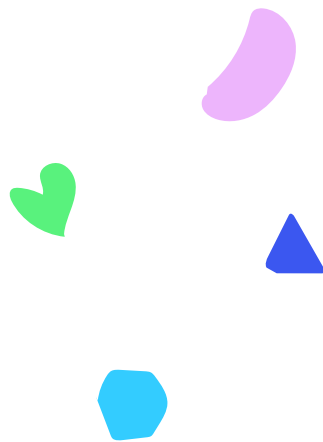
Dentro da nossa oferta de planos de previdência, os clientes têm acesso a fundos que, além do seu potencial de valorização financeira, integram critérios de sustentabilidade, considerando boas práticas sociais, ambientais e de governança corporativa. Para fortalecer essa proposta, desenvolvemos produtos de poupança que incorporam instrumentos ESG, selecionados de acordo com a avaliação da Santander *Asset Management*, nossa parceira estratégica nessa área. Entre os fundos mais destacados estão:

◆ **Fundo Ethical Ações Sustentabilidade Special IS (Brasil):** recebe exclusivamente recursos de planos de previdência e possui o certificado da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima) como Investimento Sustentável (IS). O fundo investe até 70% desses recursos em empresas que se destacam pelo seu desempenho em sustentabilidade.

◆ **SAM-ESG (México):** fundo de renda variável mexicano, de gestão ativa, com investimento em empresas que cumprem os critérios ESG e apresentam uma avaliação atraente.

◆ **SAM-RVG (México):** fundo de renda variável global que investe principalmente em ações de empresas com alto retorno de caixa, fluxo de caixa sólido, valor atraente e que cumprem os critérios ESG. O fundo conta com a consultoria da Robeco Institutional Asset Management B.V.

|                           | Quantidade<br>de certificados | Quantidade<br>de clientes | Asset Under<br>Management (AuM) | Quantidade<br>de certificados | Quantidade<br>de clientes | Asset Under<br>Management (AuM) |
|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
|                           | 2023                          |                           |                                 | 2024                          |                           |                                 |
| Prev<br>Ethical<br>Brasil | 1.120                         | 1.027                     | BRL 19.766.540                  | 3.075                         | 2.824                     | BRL 18.538.750                  |
| ESG<br>México             | 40                            | 39                        | MXN 30.221.349                  | 39                            | 38                        | MXN 27.426.644                  |
| RVG<br>México             | 46                            | 43                        | MXN 80.021.361                  | 52                            | 48                        | MXN 96.257.405                  |



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

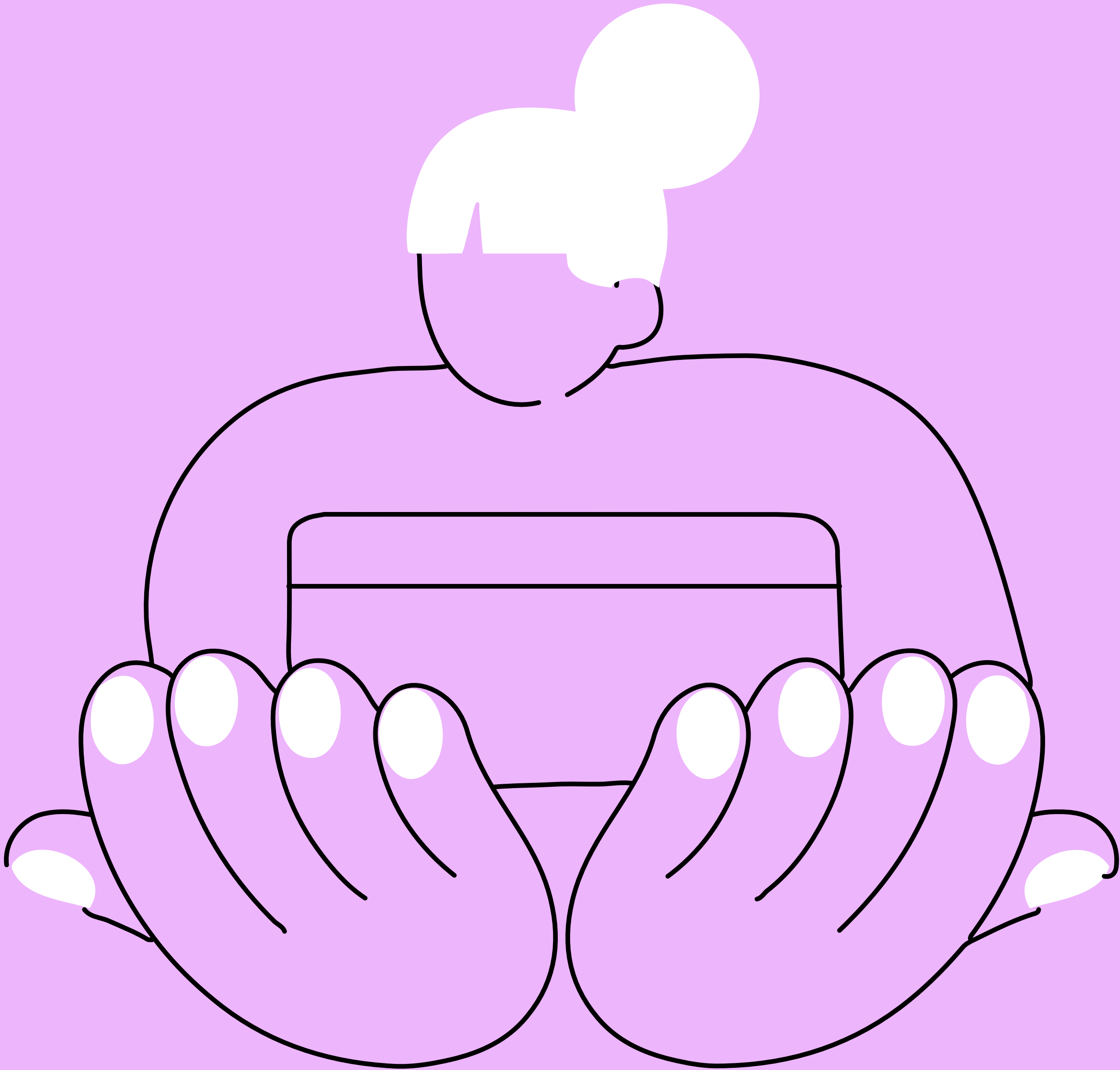
Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# 06.

## Fornecedores

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Fornecedores

O sucesso de nossa empresa é construído por meio de uma colaboração estreita e contínua com nossos fornecedores. Portanto, mantemos **relacionamentos sólidos e de longo prazo baseados na confiança, no respeito e na transparência** com aqueles que compartilham nosso compromisso com práticas comerciais responsáveis.

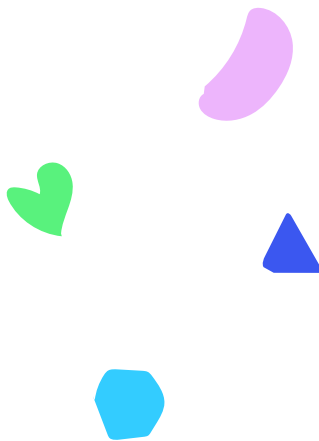
Regionalmente, a maioria dos nossos fornecedores está em setores como tecnologia (software, desenvolvimento, segurança cibernética, licenciamento), consultoria, serviços jurídicos, liquidação de sinistros, suporte e serviços gerais. Também temos fornecedores em áreas como resseguro e cosseguro, contabilidade e impostos, realocação e viagens, além de comunicação e marketing.

Promovemos o desenvolvimento dos países onde operamos, priorizando fornecedores locais e fomentando o crescimento de pequenas e médias empresas, sempre garantindo a qualidade e o preço dos produtos e serviços que fornecemos.



**1.296**  
fornecedores ativos a nível regional

|                                                  | Argentina | Brasil | Chile | España | México | Uruguai |
|--------------------------------------------------|-----------|--------|-------|--------|--------|---------|
| Número de fornecedores ativos                    | 158       | 197    | 381   | 230    | 270    | 60      |
| Porcentagem de compras de fornecedores nacionais | 99%       | 98%    | 94%   | 72%    | 10,3%  | 73%     |
| Porcentagem de fornecedores PMEs                 | 83%       | N/D    | 69%   | N/D    | 84%    | 47%     |



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Política de Compras

Na Zurich Santander, temos um **Guideline Regional de Compras e Gestão de Fornecedores** que estabelece as diretrizes e normas para a aquisição e avaliação de fornecedores. Dessa forma, garantimos a transparência em cada processo, de acordo com o Código de Conduta do Grupo Zurich (que orienta nossas relações e práticas com os fornecedores) e a ZRP (Política de Gestão de Riscos do Grupo Zurich). De acordo com as regulamentações de cada um dos países em que operamos, complementamos a Política Regional de Compras e Administração com outras políticas, procedimentos e treinamento para a contratação e o gerenciamento adequado de nossos fornecedores.

Durante 2024, um processo analítico de possíveis atualizações das políticas locais foi iniciado em nível regional, com o objetivo de alinhá-las com as novas diretrizes *Third Party Group Framework* (TPGF) do Grupo Zurich. Isso envolve a incorporação de uma avaliação

de Direitos Humanos para manter os processos de contratação de fornecedores dentro dos padrões.

Em 2024, tanto no **Brasil** quanto no **Chile**, fizemos algumas atualizações nas *Guidelines* de Compras locais. No caso do Brasil, a atualização foi para atender às exigências da Circular Susep nº 666/2022, que consistiu em dar maior clareza às práticas da área de Compras em relação aos critérios de seleção de fornecedores e prestadores de serviços, levando em conta sua exposição a riscos de sustentabilidade. No **Chile**, a principal mudança foi relacionada à metodologia de avaliação da criticidade e do nível de risco dos fornecedores.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

# Processos de Contratação

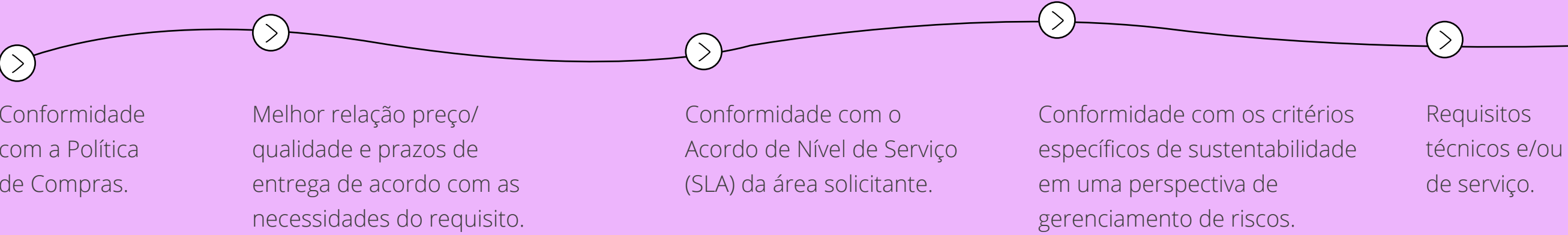
Mantemos controles rigorosos e auditorias externas durante os processos de recrutamento e renovação de fornecedores. Nossa abordagem abrange áreas como conformidade, segurança da informação, finanças e gerenciamento de riscos. Além disso, monitoramos de perto o desempenho para garantir a conformidade com o Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelecido nos contratos.

A criticidade\* do fornecedor é um fator determinante que define quais processos de seleção e avaliação são implementados, bem como seu nível de profundidade.

*\* Aqueles que desempenham um papel fundamental em nossa companhia, atuando em uma função essencial para a prestação de serviços aos nossos clientes como acesso a informações confidenciais, estão incluídos no plano de continuidade de negócios, têm impacto em nossos lucros, têm impacto na reputação com o órgão regulador ou com os clientes etc.*

*\*\* A REPSE é um registro administrado pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social para regulamentar e tornar transparente a subcontratação de pessoas no México.*

## Critérios para seleção de fornecedores



Além disso, continuamos a implementar um sistema de compras na **Argentina, Chile, España y Uruguai**, o que nos permite gerenciar um inventário atualizado dos fornecedores atuais, avaliar sua sustentabilidade financeira, tecnológica e operacional e administrar a gestão de pagamentos. Também trabalhamos em estreita colaboração com os fornecedores para adaptar e fortalecer as avaliações, obtendo uma análise mais robusta e alinhada com as novas necessidades, tecnologias e regulamentações.

Trabalhamos para garantir que nossas políticas e procedimentos de terceirização e gestão de fornecedores reflitam nossa estratégia de negócios, promovendo práticas responsáveis e transparentes. No **Brasil**, aplicamos a Minuta Contratual desenvolvida pelo departamento Jurídico, que define como gerenciar a terceirização dentro da relação comercial entre a empresa e o fornecedor. Além disso, temos instrumentos contratuais que preveem o cumprimento de obrigações regulatórias e

obrigações sociais e ambientais, como, entre outras, a prevenção do trabalho forçado e infantil, o respeito ao meio ambiente, o combate a todas as formas de discriminação, a garantia dos direitos trabalhistas e de saúde e segurança.

Nas cláusulas contratuais do **Chile**, não permitimos a subcontratação, exceto em casos específicos que devem ser claramente detalhados nos contratos. Dessa forma, os padrões trabalhistas exigidos dos subcontratados de nossos fornecedores são os mesmos que aplicamos aos fornecedores diretos. Na **Espanha**, incluímos uma cláusula nos contratos com os fornecedores que permite a subcontratação somente com nossa autorização expressa. Além disso, o fornecedor se compromete a garantir que o subcontratado assuma as mesmas obrigações que tem conosco. No caso do **México**, nós nos alhamos com as políticas locais de compras, em que um dos documentos exigidos é o Registro de Prestadoras de Serviços Especializados (REPSE)\*\*.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Sustentabilidade na cadeia de valor

Como parte de nosso compromisso com a sustentabilidade, procuramos estender essa abordagem à maneira como fazemos negócios em toda a nossa cadeia de valor. Por esse motivo, **implementamos um processo para controlar e verificar o histórico de nossos fornecedores.** Esse processo é realizado pelas áreas de Compliance no início ou durante a renovação de qualquer relacionamento comercial. Dessa forma, avaliamos o grau de risco que cada fornecedor apresenta em relação às políticas da nossa organização para evitar corrupção, suborno e lavagem de dinheiro. Essa verificação também considera aspectos sociais, como trabalho forçado, compulsório ou infantil.

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

Como destaque do ano, introduzimos uma avaliação regional de Direitos Humanos. Essa ferramenta nos permite avaliar os fornecedores e estabelecer controles relacionados à prevenção do trabalho infantil e à garantia de condições de trabalho decentes. Estamos trabalhando para implementá-la em cada um dos países nos quais a Zurich Santander atua.

Na **Argentina**, os fornecedores assinam um Código de Conduta no momento de sua inscrição, garantindo seu compromisso com as diretrizes estabelecidas. Além disso, usamos um processo de due diligence antes do registro do fornecedor para verificar se não há alegações de trabalho infantil, forçado ou compulsório.

No **Brasil**, o conteúdo do Código de Conduta está disponível publicamente no site da empresa, e sua divulgação e notificação são feitas no momento da formalização dos contratos. Ao mesmo tempo,

realizamos uma triagem de reputação e sanções no Google e no *World Check\** no início de novos negócios. Além disso, de acordo com o atual Manual de Aplicação de Compras, realizamos avaliações com critérios sociais e ambientais somente para compras acima de R\$ 15.000/USD 2.583 por ano. Além disso, no processo de garantia de qualidade para fornecedores críticos, também realizamos avaliações anuais de critérios sociais e ambientais, nas quais solicitamos aos fornecedores que apresentem evidências da regularidade desses critérios.

No **Chile**, realizamos 40 avaliações dos fornecedores críticos e de médio risco da companhia. Os resultados consideraram diferentes dimensões avaliadas, tais como: análise financeira, segurança da informação, compliance, jurídica e sustentabilidade. Posteriormente, foram elaborados planos de ação de acordo com as lacunas identificadas, que foram acompanhados pela área de Risco para conformidade.

*\* Banco de dados de pessoas politicamente expostas e indivíduos e organizações de alto risco, usado em todo o mundo para ajudar a identificar e gerenciar riscos financeiros, regulatórios e de reputação.*

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI



Na **Espanha**, a due diligence consiste na solicitação de uma declaração de conflito de interesses e na revisão da lista de sancionados do *World-Check*. Para evitar operações de fornecedores que envolvam trabalho infantil, forçado ou compulsório, solicitamos ao fornecedor uma declaração de conformidade sobre essa questão, com base no país de origem ou no setor.

No **México**, como parte da implementação da metodologia *Third Parties Governance Framework* (TPGF), avaliamos os fornecedores por meio de um questionário de sustentabilidade que abrange os seguintes tópicos: qualidade de vida dentro da empresa (incluindo práticas de inclusão da pessoa com deficiência); compromisso com a comunidade; cuidado e preservação do meio ambiente; competitividade; e certificações de negócios socialmente responsáveis. Além disso, solicitamos informações ao fornecedor sobre a adoção de medidas para reduzir o impacto ambiental negativo de suas operações, como emissões de carbono, consumo de energia, consumo de água, plásticos de uso único, uso de papel e resíduos operacionais. Além disso, questionários relacionados a finanças, conformidade e direitos humanos foram integrados à avaliação, permitindo-nos fazer uma avaliação abrangente dos fornecedores com os quais trabalhamos.



**Avaliamos anualmente 100% dos nossos fornecedores em termos de ética e transparência.**

No **Uruguai**, adicionamos adendos aos contratos de fornecedores críticos para indicar que eles cumprem todas as regulamentações anticorrupção locais, garantindo assim um cumprimento mais bem-sucedido da relação contratual. Em 2024, 20 fornecedores críticos receberam um adendo com uma cláusula anticorrupção.

Também convidamos os fornecedores a **participar de projetos comunitários**. No **México**, nossos fornecedores colaboram ativamente por meio de organizações sem fins lucrativos, juntando-se a nossas iniciativas, como nosso dia anual de reflorestamento em colaboração com o Movimiento de Jóvenes por el Agua e nossa campanha de doação de sangue. No **Uruguai**, organizamos um dia de cinema movido a pedal, em que a energia para a projeção foi gerada por bicicletas e convidamos nossos fornecedores, incentivando seu compromisso com nossas ações.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Canais de Diálogo com os Fornecedores

Promovemos uma comunicação aberta e constante com nossos fornecedores, construindo relacionamentos sólidos e duradouros baseados no diálogo e na transparência.

Nossas formas de comunicação incluem:



Reuniões  
presenciais



Reuniões  
virtuais



E-mails



Chamadas  
telefônicas



WhatsApp  
(somente  
Argentina,  
Chile e México)



Jira  
(somente  
no Uruguai)



Microsoft Teams  
(somente  
no Uruguai)



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Presentes Corporativos Sustentáveis

Como parte de nossas práticas de gestão responsável de fornecedores, promovemos alternativas sustentáveis para brindes corporativos, priorizando produtos com impacto social.

Na **Argentina**, durante 2024, colaboramos com a Fundación Gracias por meio da compra de kits de boas-vindas e bonés para nossos colaboradores. Essa iniciativa teve um impacto significativo, pois, juntamente com o apoio de outras empresas, permitiu a construção de três cisternas de 16.000 litros, essenciais para o armazenamento de água da chuva em comunidades sem acesso seguro à água potável.

Também optamos por apoiar a *Fundación Todavía es Tiempo* comprando seus produtos de panificação para cafés da manhã em diferentes dias no escritório. Dessa forma, não apenas promovemos seu trabalho, mas também contribuímos para a geração de empregos na comunidade, ampliando o escopo de seu impacto social.

No **Brasil**, em nosso *Town Hall* de fim de ano, chamado *Offsite*, passamos dois dias em um evento corporativo fora do escritório e fornecemos a todos os colaboradores copos reutilizáveis para o consumo de bebidas durante todo o evento. Além disso, também disponibilizamos uma máquina de água potável nesse evento, como forma de evitar a compra de garrafas plásticas.

No **Chile**, continuamos a promover compras e presentes com propósito por meio do nosso Guia de Presentes Sustentáveis. Ao escolher um produto, nos certificamos de que ele atenda a pelo menos um dos seguintes critérios:

- ✖ Priorizar PMEs, empreendedores, artesãos, fundações ou ONGs.
- ✖ Favorecer produtos fabricados com materiais ambientalmente sustentáveis e que reduzam a pegada de carbono.
- ✖ Apoiar o desenvolvimento da economia circular e minimizar a geração de resíduos.



✖ Presentes com significado, ou seja, que sua compra gere um impacto positivo em uma comunidade, em que parte da renda seja destinada a apoiar treinamento, aconselhamento para pessoas necessitadas ou iniciativas que contribuam para o meio ambiente.

No **México**, para comemorar o aniversário de cada funcionário, damos a eles uma caixa de chocolates artesanais produzidos em Chiapas. Essa fábrica de chocolate apoia a conservação da biodiversidade, gerando um baixo impacto ambiental por meio do uso eficiente dos recursos naturais e preserva as técnicas de produção artesanal que honram a tradição e a cultura locais.

No **Uruguai**, durante o dia de conscientização da Hora do Planeta, compramos velas de cera de um empresário local para distribuir aos colaboradores. Além disso, na cerimônia de premiação do Líder Sustentável, selecionamos pacotes de estadias em hotéis com foco em sustentabilidade.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# 07.

## Impacto na Comunidade

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

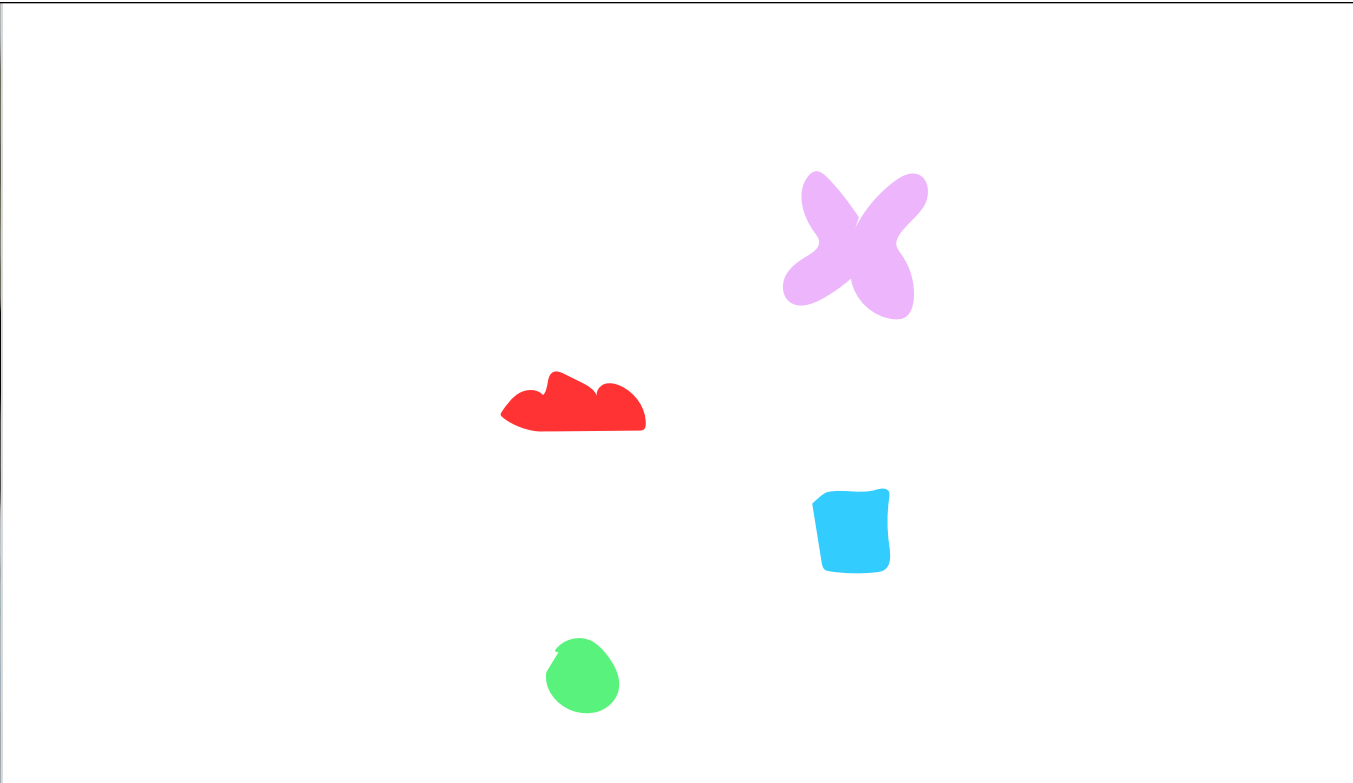
Sumário de conteúdo GRI

# Estratégia de Impacto Social

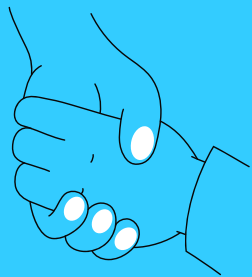
Em linha com nossa estratégia e propósito, buscamos gerar um impacto positivo e contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde atuamos, promovendo a conscientização sobre riscos, fomentando a inclusão financeira e profissional e promovendo o desenvolvimento e o bem-estar das pessoas.

Para isso, desempenhamos um papel ativo em iniciativas que geram valor compartilhado com nossos acionistas. Trabalhamos em parceria com mais de **45 organizações não governamentais (ONGs) e instituições** para promover iniciativas, fomentar o diálogo e atender às necessidades locais e da sociedade em geral. Trabalhamos em colaboração com elas para definir objetivos conjuntos e garantir qualidade e resultados rastreáveis.

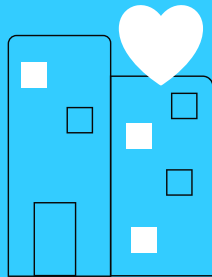
O nosso principal parceiro estratégico é a **Z Zurich Foundation**, que contribui para o desenvolvimento de vários projetos e iniciativas nas comunidades locais.



## Eixos de trabalho para o investimento social



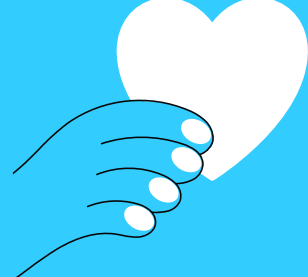
Educação e inclusão



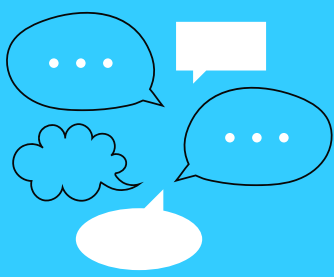
Infraestrutura e promoção da saúde



Preservação ambiental



Proteção social e serviços comunitários



Promoção cultural

Compromisso + Impacto

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

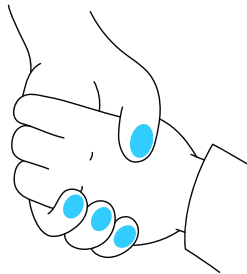
07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# O nosso investimento social em números

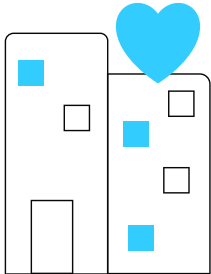
A nossa contribuição comunitária em 2024 ultrapassou USD 5,7 milhões, dos quais contribuímos com 65% e os 35% restantes foram contribuídos pela *Z Zurich Foundation*.



Educação  
e inclusão

2023  
**628.301** USD

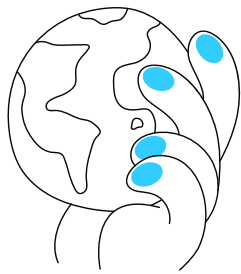
2024  
**2.008.210** USD



Infraestrutura  
e promoção  
da saúde

2023  
**568.448** USD

2024  
**246.998** USD



Preservação  
ambiental

2023  
**36.225** USD

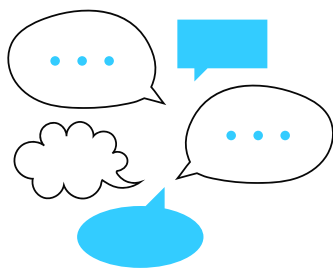
2024  
**7.211** USD



Proteção social  
e Serviços  
comunitários

2023  
**2.948.371** USD

2024  
**2.136.187** USD



Promoção  
cultural

2023  
**2.237.023** USD

2024  
**1.348.353** USD

Contribuição total

2023  
**6.464.840** USD

2024  
**5.746.960** USD

Contribuição  
por país  
(em USD)



Argentina

2023  
**264.474** USD

2024  
**172.281** USD



Brasil

2023  
**5.606.932** USD

2024  
**3.446.470** USD



Chile

2023  
**86.316** USD

2024  
**131.969** USD



Espanha

2023  
**19.765** USD

2024  
**6.444** USD



México

2023  
**86.271** USD

2024  
**151.835** USD



Uruguai

2023  
**28.000** USD

2024  
**21.827** USD

Regional\*

2023  
**373.083** USD

2024  
**1.816.135** USD

\* Financiamento fornecido pela Z Zurich Foundation para o Programa Regional, com a Forge Foundation.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

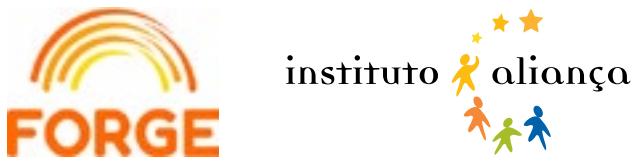
08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Educação e Inclusão

Estamos convencidos de que a educação é fundamental para impulsionar o progresso social. É por isso que estamos comprometidos com iniciativas que promovem o progresso, a formação e a preparação de crianças e jovens de comunidades vulneráveis para que tenham mais oportunidades no futuro.

## Programa Regional com a Forge Foundation



Com grande entusiasmo, em 2024 tivemos o início de nossa parceria renovada com o Programa Regional da **Forge Foundation**, graças ao apoio da *Z Zurich Foundation*. O programa tem como objetivo oferecer capacitação profissional a jovens de setores vulneráveis e fortalecer o setor educacional de professores por meio de treinamento em habilidades pedagógicas e tecnológicas.

Durante sua primeira fase, entre 2020 e 2023, o programa superou em muito seus objetivos, atingindo mais de **136.000 jovens** e **3.700 professores**, mesmo diante dos desafios impostos pela pandemia, e expandindo-se para oito países (em comparação com os seis iniciais), estando atualmente presente na Argentina, Brasil (graças ao parceiro local Instituto Aliança), Chile, Colômbia, Equador, México, Peru e Uruguai.

### Jovens impactados

Primeira etapa (2020-2023)

**136.435**  
(+62% da meta)

Segunda etapa (2024-2026)

**1.200.000**  
para 2026

### Professores impactados

Primeira etapa (2020-2023)

**3.737**  
(+87% da meta)

Segunda etapa (2024-2026)

**21.000**  
para 2026

**70% dos jovens que participam dos programas da Forge conseguem seu primeiro emprego formal.**



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI



Durante a segunda etapa do programa, o objetivo é obter um impacto escalável e sistêmico na transição dos jovens do ensino médio para a vida adulta, para que eles possam atingir seus objetivos e para que o sistema produtivo possa encontrar talentos mais qualificados e diversificados. Para isso, o programa está organizado em quatro pilares:

- ◆ **Laboratório de conteúdo digital e inovação:** para projetar e testar novos produtos sob demanda, gratuitos, on-line e autogerenciados para jovens e professores.
- ◆ **Escala:** busca gerar influência no ecossistema educacional por meio de acordos com instituições importantes para fornecer mais formações a mais professores em diferentes localizações geográficas dos países.
- ◆ **Inteligência de dados:** busca gerar informações estatísticas de qualidade sobre o mercado de trabalho e a situação contextual dos jovens na América Latina.
- ◆ **Posicionamento da causa:** para promover a defesa da causa por meio de diferentes ativações e alianças com outras organizações e empresas.

\* Refere-se a jovens, professores e diretores de escolas que foram diretamente afetados pelo programa.

Conquistas em 2024 do Programa Regional da Forge Foundation:

- > **9.943**  
jovens transformados
- > **7.388**  
professores capacitados
- > **235.808**  
pessoas impactadas\*
- > **18**  
acordos com instituições educacionais, abrangendo mais de 1.500 escolas na região
- > **19**  
jovens passaram pelo programa de estágio First Job da Zurich Santander
- > **7**  
jovens contratados pela companhia

- > **Lançamento de 3 cursos on-demand:** “Habilidades empreendedoras”, “Perguntas difíceis para entrevistas de emprego” e “Isso vai para o seu currículo” (para traduzir realizações e hobbies em habilidades profissionais para um currículo).
- > **Desenvolvimento do Observatório Regional com dados estatísticos** das pesquisas do mercado de trabalho para nível básico na América Latina.
- > **Constituição de um consórcio de empresas** para promover o movimento de incorporação de jovens ao mundo produtivo de qualidade para o desenvolvimento da América Latina.

Para fortalecer o apoio ao programa, os colaboradores da Zurich Santander participam voluntariamente de tutoriais educativos sobre orientação profissional, formação educacional e profissional, equilíbrio entre vida pessoal e profissional e educação financeira, além de painéis com diferentes executivos da empresa e simulações de entrevistas de emprego para motivar os jovens a continuarem sua formação e prepará-los para o mundo do trabalho. Também organizamos visitas aos nossos escritórios, onde eles podem conhecer a dinâmica de uma empresa como a Zurich Santander.



**330**  
colaboradores voluntários



**639**  
horas de trabalho voluntário

Para obter mais informações sobre o programa da Forge, acesse:



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Parcerias Locais



Na **Argentina**, juntamente com a *Z Zurich Foundation*, renovamos nossa parceria com a **Fundación Empujar** até 2027, consolidando o trabalho bem-sucedido que realizamos para ajudar jovens de origens vulneráveis a entrar no mercado de trabalho. Nessa nova fase, estamos ampliando nosso compromisso com o objetivo de alcançar **6.410 jovens** nos próximos quatro anos. Esse esforço busca capacitar jovens entre 18 e 24 anos para que possam ter acesso a empregos formais e de qualidade, fortalecendo suas oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional. Continuamos a realizar entrevistas simuladas entre nossos colaboradores e os jovens da Empujar, nas quais os jovens têm a oportunidade de conhecer nosso escritório e as diferentes áreas de trabalho de uma empresa, conversar com os diretores sobre suas carreiras e fazer perguntas.

**667** jovens acompanhados durante a primeira etapa do programa (2020–2023)

**1.331** jovens acompanhados durante 2024



No **Chile**, continuamos a fortalecer nossa parceria com a **Fundação Belén Educa**, cujo objetivo é oferecer educação de qualidade a crianças e adolescentes de setores vulneráveis do Chile por meio de três programas. Um deles é o programa de tutoria realizado por voluntários da empresa, que oferecem apoio individual a um jovem no último ano da escola, dando-lhe orientação que contribui para seu desenvolvimento profissional, empregatício e acadêmico, com **20 tutores e 20 jovens** concluindo o programa com sucesso. Outro programa é o “Quando eu frequento, eu aprendo”, que impactou mais de **2.000 alunos** e nos permitiu fortalecer o compromisso das famílias e dos alunos da escola com sua frequência durante todo o ciclo escolar. Por fim, temos o programa Vocational Talks, no qual trabalhamos com a escola Lorenzo Sazié para conversar e refletir com mais de **100 alunos** sobre a importância de continuar seus estudos.



Na **Espanha**, durante 2024, contribuímos com a **Fundação Down Madrid**, cuja missão é defender o direito à vida e à dignidade das pessoas com síndrome de Down ou outras incapacidades intelectuais, bem como sua plena inclusão na família, na escola, no trabalho e na vida social e melhorar sua qualidade de vida. Trabalhamos com eles em duas atividades: a primeira foi o trabalho voluntário no Centro Ocupacional 3 Olivos da Fundação, onde colaboramos em oficinas de artesanato, alimentação e jardinagem. Essa experiência permitiu que nos conectássemos tanto com nossos colegas quanto com os jovens do centro, aumentando a conscientização e o compromisso social. Também participamos do 19º Torneio Solidário de Paddle Tennis organizado pela Fundação, cuja renda foi usada para promover o esporte e hábitos de vida saudáveis entre pessoas com deficiência intelectual.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Educação em Finanças e Seguros

Em linha com nosso compromisso de promover a educação financeira e a conscientização sobre finanças, seguros e riscos, realizamos diversas iniciativas com o objetivo de fortalecer a comunidade.

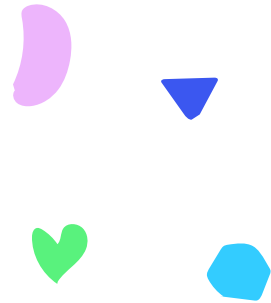
Na **Argentina**, convidamos várias ONGs para participar de uma palestra sobre “O jogo entre os jovens”, organizada pelo Banco Santander, onde refletimos sobre os desafios enfrentados pelas novas gerações em relação ao jogo e seus riscos. Além disso, na **Fundación Todavía es Tiempo**, nossa equipe de Finanças conduziu um *workshop* destinado a empreendedores, com o objetivo de fornecer ferramentas práticas para administrar suas finanças de forma responsável, promovendo assim decisões econômicas mais seguras e sustentáveis.

No **Brasil**, há um grupo de voluntários que foi ampliado em 2024, treinando mais voluntários, chegando a 14 colaboradores dedicados a promover essa agenda. No ano, foram realizados 5 *webinars* para 5 ONGs diferentes, impactando mais de **370 pessoas** por meio de 36 horas de dedicação voluntária.

No **Chile**, realizamos oficinas de educação financeira para jovens da **Forge Foundation**, com foco em fornecer orientações básicas sobre finanças pessoais, uso de produtos bancários e os cuidados que devem ser tomados ao lidar com instituições bancárias, seus produtos e dinheiro.

No **México**, realizamos duas conferências no *Work Café* do Santander, destinadas a clientes e à comunidade, que abordaram a importância de ter um seguro como parte de um bom planejamento financeiro.

No **Uruguai**, fortalecemos nossa aliança com a **Aldeas Infantiles** por meio de um dia de treinamento em educação financeira para jovens prestes a completar 18 anos. Projetada e facilitada por nossos parceiros, a atividade incluiu conceitos-chave sobre orçamento, poupança, investimento, empréstimo e termos financeiros relevantes.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

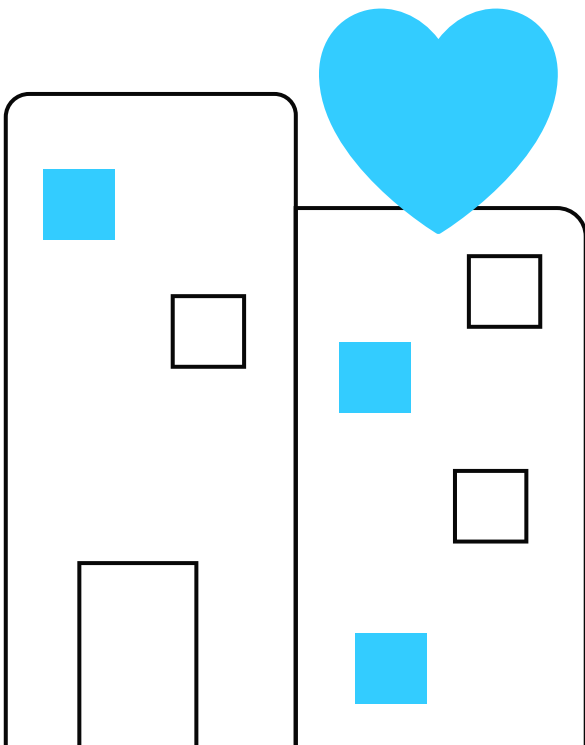


# Infraestrutura e Promoção da Saúde

A infraestrutura é fundamental para garantir o acesso e a eficiência na prestação de serviços médicos, contribuindo diretamente para o bem-estar da saúde. Na companhia trabalhamos em iniciativas que geram um impacto positivo na qualidade de vida das pessoas.

No **Brasil**, mais uma vez colaboramos com a campanha Julho Neon, em parceria com as **ONGs Amigo da Vez e Associação Fraternidade**, levando atendimento odontológico a **110 crianças e jovens** da comunidade do Embu, no interior de São Paulo. Além do atendimento, orientamos sobre a higiene bucal adequada e fornecemos um kit para que eles continuassem o tratamento em casa. Durante dois dias, 18 voluntários acompanharam as crianças, oferecendo seu tempo e carinho. Também realizamos outras ações sociais para apoiar diversas ONGs que atendem públicos vulneráveis, como campanha de doação de sangue, palestras e doação de alimentos e itens de higiene para idosos.

No **México**, promovemos a campanha *Reconstruindo Vidas* para conscientizar e sensibilizar o público em geral sobre a batalha enfrentada pelas mulheres que sofrem de câncer de mama. Por esse motivo, durante todo o mês de outubro, lançamos a campanha em conjunto com a **Fundación Cima**, uma organização que contribui para a redução da mortalidade por câncer de mama no México por meio de sete linhas de ação: informação e educação; atendimento a pacientes; plataforma Tanto por Hacer; alianças estratégicas; defesa de políticas públicas; programas comunitários e fortalecimento institucional, além de divulgação para detecção precoce.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Preservação Ambiental

Continuamos a fortalecer nosso compromisso ambiental por meio da implementação de iniciativas destinadas a preservar e promover um estilo de vida mais sustentável.

Na **Argentina**, realizamos várias atividades para aumentar a conscientização sobre a importância de proteger nosso meio ambiente e sua biodiversidade. Realizamos duas palestras sobre práticas responsáveis para proteger o ambiente natural: na primeira, abordamos os diferentes ecossistemas de nosso país, destacando sua importância, os desafios para sua proteção e ações concretas que podemos implementar em nossas casas. A segunda palestra foi vinculada a um concurso de “desplastificação”, em colaboração com a **Unplastify**, em que refletimos sobre o impacto dos plásticos de uso único e incentivamos sua redução ou eliminação. Também organizamos um dia de voluntariado com a **Wildlife Foundation** na reserva natural El Corredor, onde limpamos 250 metros de costa e coletamos **51,9 quilos de resíduos**.



No **Brasil**, para comemorar o Dia do Meio Ambiente, combinamos educação ambiental com uma ação social em que 40 colaboradores voluntários transformaram 360 latas – coletadas internamente entre todos nós – em **180 instrumentos musicais**, para enriquecer e transformar com música a vida de crianças de 2 a 6 anos do Instituto Bacarelli e de 12 Centros Educacionais Unificados (CEU) em São Paulo. Nossos voluntários foram responsáveis pela coleta, limpeza de cada uma das latas, organização dos materiais até a entrega dos instrumentos.



No **Chile**, realizamos uma atividade de voluntariado familiar em conjunto com a organização **Corporación Cultiva**, onde plantamos mais de **60 árvores** nativas que contribuirão para transformar o Cerro Colorado de Renca em um novo pulmão verde para Santiago. Também realizamos uma oficina de bombas de sementes e atividades físicas, permitindo que as crianças que nos acompanharam se conectassem com a natureza por meio do esporte. Graças à doação da companhia e com o apoio da **Corporación Cultiva**, um total de **280** árvores será plantado em nome da empresa.



No **México**, realizamos o Dia Anual do Reflorestamento como parte de nosso programa de voluntariado, em colaboração com o **Movimiento de Jóvenes por el Agua A.C. (MOJA)**. Essa iniciativa promove a educação e a conscientização ambiental, além de fomentar um senso de colaboração e responsabilidade compartilhada entre nossos colaboradores e suas famílias. Tivemos a participação de **59 colaboradores**, acompanhados de familiares e amigos, chegando a um total de **127 participantes**, que conseguiram plantar **1.430 árvores**.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Proteção Social e Serviços Comunitários

Por meio desse eixo, promovemos diferentes ações que fortalecem o impacto e a gestão das organizações sociais.

Na **Argentina**, renovamos a nossa aliança com a **Olimpiadas Especiales Argentina (OEA)**, apoiando três ligas de futebol e seu torneio anual em várias instituições. O objetivo dessa iniciativa é oferecer treinamento em esportes de estilo olímpico a pessoas com e sem deficiência intelectual. Além disso, contribuímos para o treinamento de técnicos em nível nacional, permitindo que eles ofereçam treinamento local e participem do circuito de competições da OEA. Como parte das atividades, vivenciamos uma jornada esportiva com os atletas da organização e, em seguida, realizamos uma palestra sobre inclusão para os colaboradores da Zurich Santander, promovendo a conscientização e o compromisso com a diversidade. Graças a esse esforço, conseguimos beneficiar mais de **810 atletas**.

Ao mesmo tempo, como parte de nossa aliança com a **Fundación Todavía es Tiempo**, organizamos voluntariado e workshops sobre finanças, design e comunicação para empresários. Essas atividades têm como objetivo fortalecer suas habilidades para que eles possam implementá-las em seus empreendimentos, tanto dentro da fundação quanto em seus projetos pessoais, e gerar renda, impactando diretamente suas comunidades.



Também em colaboração com a **Fundación Gracias e a Fundação Tablero de Oportunidades**, realizamos diversas iniciativas de apoio a comunidades vulneráveis. Fizemos doações de alimentos não perecíveis junto com as famílias da Zurich Santander e participamos de dias de voluntariado focados na criação de folhas e jogos educativos para fortalecer o apoio escolar da **Tablero de Oportunidades**. Além disso, promovemos compras responsáveis na loja on-line da **Fundación Gracias**, contribuindo assim para diferentes projetos sociais. Também realizamos uma campanha de doação de aparelhos eletrônicos fora de uso para a **Fundación Equidad**, em que doamos **175 quilos de aparelhos** que serão restaurados e colocados em funcionamento para serem doados a diferentes instituições em nosso país.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

No **Chile**, para apoiar a reconstrução das casas afetadas pelos incêndios na região de Valparaíso, lançamos a campanha de solidariedade “*Arriba Chile, juntos nos levantamos*”, em colaboração com a Corredora de Seguros Santander e o Banco Santander, o que nos permitiu doar 30.000.000 pesos chilenos/ USD 30.153 para a **TECHO Chile**, com foco na reconstrução de 10 casas. Além disso, em parceria com a **Fundación Ronda**, doamos 31 computadores para as vítimas do setor Olivar, na região de Valparaíso, uma das áreas mais afetadas pelo incêndio ocorrido em fevereiro de 2024.



Também organizamos a atividade “Um agosto para recordar”, na qual mais de 30 voluntários da Zurich Santander participaram de um dia especial com os idosos da Residência Esteban Gumucio da **Fundação Molokai**. Durante essa atividade, convidamos os residentes a desfrutar de uma celebração que incluiu jogos dieciocheros, um show folclórico e comida típica. Também comemoramos o “Natal com ZSentido: Patrocinando Sonhos”, em um evento cheio de magia e emoção

na Escola Gil de Castro, onde mais de **50 colaboradores** realizaram os desejos de Natal de mais de **200 crianças** em uma celebração, graças ao envolvimento de todos os colaboradores que doaram previamente presentes escolhidos pelas crianças em sua carta ao Papai Noel.

Na **Espanha**, continuamos a colaborar com a **Fundação Soñar Despierto**, que trabalha com crianças e jovens em abrigos. Em 2024, organizamos um dia de voluntariado no Parque de Atracciones, onde nossos colaboradores compartilharam um dia de diversão com algumas das crianças. Também participamos da Campanha Cartas aos Reis Magos, na qual cada funcionário voluntário recebeu uma carta escrita por uma criança com seu pedido de presente, encarregando-se de realizar seu desejo.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI



No **México**, realizamos diversas atividades: participamos com voluntários da empresa da entrega de refeições aos pacientes do Hospital Siglo XXI em conjunto com a **Fundación por un Hogar**, fizemos parte da iniciativa Mochilas Completas promovida pela **Dignifica tu Vida**, equipando e entregando **110 mochilas** para a volta às aulas em comunidades indígenas, também participamos da revitalização da fachada e das salas do **Centro ANSeR**, um espaço dedicado a apoiar famílias que enfrentam o câncer infantil, e participamos da corrida com uma causa organizada por essa mesma fundação. Também realizamos duas campanhas de doação de sangue em colaboração com a **Blooders México**, nas quais a **Fundação Mosaico Down** nos acompanhou com cafés da manhã de seu serviço de bufê por uma causa.

Em resposta aos vários desastres naturais que ocorreram no México, participamos de uma série de iniciativas, como a construção de dois abrigos temporários nas áreas mais afetadas de Guerrero, em conjunto com a **TECHO México**; uma doação de **180 mochilas**, em conjunto com a **Enseña por México**, para apoiar o retorno às aulas após a catástrofe causada pelo furacão Otis; e montamos 52 despensas que foram enviadas às filiais da TUIIO Santander para ajudar as pessoas afetadas pelo furacão John. Além disso, a Fundação Zurich fez uma doação de US\$ 15.000 à **Fundação CADENA** para implantar o protocolo de resposta imediata para lidar com a emergência, uma solicitação que foi feita em colaboração com a Zurich México, como resultado dos danos causados pelo John.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



No **Uruguai**, também realizamos várias ações para gerar um impacto positivo em nossas comunidades. Juntamente com a **Redalco**, organizamos dias de coleta de maçãs e abóboras para abastecer cozinhas populares. Em apoio a **Cero Callejero**, fornecemos assistência para a reconstrução do abrigo para 60 animais afetados por ventos fortes, cobrindo os danos por meio da equipe de sinistros. Além disso, em colaboração com a **Aldeas Infantiles**, participamos da comemoração do Dia das Crianças com atividades circenses, presentes e alimentos, e contribuímos para o desenvolvimento de seus beneficiários por meio de treinamento em educação financeira para jovens e patrocínio por meio de doações.

Além disso, como nos últimos anos, participamos, em colaboração com o Banco Santander, da jornada de arrecadação de fundos organizada pela **Fundação Teletón**. Destacamos a presença de **43% de nossos colaboradores** e suas famílias, que juntos contribuíram para arrecadar mais de 142 milhões de pesos uruguaios/USD 3,2 milhões. Esses fundos são destinados aos centros Teleton, onde são oferecidos diagnóstico e atendimento multidisciplinar especializado a crianças e adolescentes com deficiências neuro-músculo-esqueléticas.

## Sobre a Zurich Santander

## Compromisso com a sustentabilidade

Ética e conduta  
empresarial

## Colaboradores

## Clientes

## Fornecedores

## Impacto na Comunidade

## Planeta

## Sumário de conteúdo GRI

# Projetos de Patrocínio e Mecenato

Na **Argentina**, como fazemos todos os anos, em 2024 apoiamos **27 projetos de mecenato** por meio do programa de financiamento da plataforma Impulso Cultural do Ministério da Cultura da Cidade de Buenos Aires, que permite o desenvolvimento de grandes projetos artísticos e culturais nas áreas de arte audiovisual e digital, educação, emprego para jovens, inclusão social, emprego, música popular e televisão.

No **Brasil**, continuamos a apoiar projetos que promovem a cultura, o esporte, a qualidade de vida de pessoas com deficiência, a proteção dos direitos de crianças e adolescentes e o acesso ao tratamento do câncer. O nosso objetivo é garantir que esses projetos estejam alinhados com nossa missão de gerar impacto positivo na comunidade, respeitando as melhores práticas de compliance e governança.

Um deles é o projeto **Instituto Mano Down**, que oferece práticas esportivas para pessoas com Síndrome de Down e que vivem em situação de vulnerabilidade social, tendo sido iniciado em 2023 e podendo ser ampliado em 2024 com a contribuição da empresa. O projeto faz parte da Academia Inclusiva Mano Down e, por meio do esporte, gera impactos além da qualidade de vida, como autoestima, autonomia, melhora das funções cognitivas e fisiológicas e integração com a sociedade.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

Também continuamos nosso apoio por meio do **Programa Nacional de Apoio à Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas)**, com projetos sociais voltados para o atendimento de pessoas com deficiência por meio do esporte, da inclusão e da educação; do **Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)**, com iniciativas voltadas para pesquisa, desenvolvimento, compra de equipamentos e atendimento geral a pessoas em tratamento de câncer e, por fim, de leis federais de incentivo à cultura e ao esporte.

Uma nova iniciativa, lançada em 2024, é o **Repórter de Valor**, que tem como objetivo levar os colaboradores para conhecer projetos sociais apoiados pela empresa. Uma das visitas foi ao Serviço de Estimulação e Reabilitação da Criança (SERC), em Gravata, zona rural do estado de Pernambuco, na região nordeste do Brasil. Os nossos colaboradores visitaram o espaço de atendimento especializado para **81 crianças e jovens com deficiências diversas** e suas casas, conversando com todos sobre a diferença que o projeto faz na vida daqueles que talvez não tenham oportunidade de desenvolvimento pessoal, dado o contexto de vulnerabilidade social e afastamento da cidade, onde há maior acessibilidade e estrutura social.

Por fim, neste ano reforçamos nosso compromisso com o **Programa Amigo de Valor**, uma iniciativa do Banco Santander que busca mobilizar a sociedade para apoiar projetos alinhados ao Estatuto da Criança e do Adolescente. O programa envolve clientes, colaboradores e fornecedores da Zurich Santander na canalização de recursos para os Fundos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente, apoiando iniciativas que defendem e garantem os direitos de crianças e adolescentes em municípios com maiores carências. Também colaboramos com o **Programa Parceiro do Idoso**, voltado para projetos sociais para idosos, e promovemos a cultura e o esporte por meio de incentivos fiscais, facilitando o acesso da comunidade a essas importantes atividades.

Projetos apoiados por meio de patrocínio.

|                                                                                                             | Contribuições em USD | Número de projetos |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
|  <b>ARGENTINA</b>        |                      |                    |
| Programa de financiamento da plataforma Impulso Cultural do Ministério da Cultura da Cidade de Buenos Aires | 31.975               | 25                 |
|  <b>BRASIL</b>           |                      |                    |
| <i>Lei Rouanet</i> – Lei Federal de Incentivo à Cultura (Pronac)                                            | 1.316.088            | 8                  |
| <i>Lei do Esporte</i> – Lei de Incentivo ao Esporte                                                         | 659.704              | 5                  |
| <i>Lei do Idoso</i> – programa Parceiro do Idoso                                                            | 460.748              | 12                 |
| <i>Fundo da Criança e do Adolescente</i> – programa Amigo da Coragem                                        | 460.748              | 17                 |
| <i>Programa Nacional de Apoio à Atenção Médica das Pessoas com Deficiência</i> (Pronas)                     | 199.012              | 4                  |
| <i>Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica</i> (Pronon)                                             | 199.012              | 1                  |
| TOTAL                                                                                                       | 3.327.286            | 72                 |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

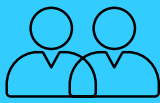
# Colaboradores em Ação

Por meio de nosso programa de voluntariado, buscamos causar um impacto positivo nas comunidades em que atuamos. Assim, convidamos os colaboradores a participar das iniciativas e ações que desenvolvemos nas áreas de educação e inclusão; infraestrutura e promoção da saúde; conservação ambiental; proteção social e serviços comunitários; e promoção cultural. Para isso, oferecemos **três dias remunerados por ano** para que os colaboradores participem de atividades solidárias, organizadas pela empresa ou por organizações externas.

Como parte desse compromisso, incentivamos os colaboradores a se comprometerem com causas sociais por meio do *Community Hero Awards*. Esse prêmio anual é organizado desde 2017 pela *Z Zurich Foundation* e reconhece os colaboradores e as iniciativas que transcendem por sua contribuição à sociedade. Este ano, **seis colaboradores da Zurich Santander** foram reconhecidos, um de cada país, e cada um recebeu 5.500 dólares para doar a uma instituição de caridade de sua escolha.



 **6.133**  
horas de voluntariado\*  
(vs. 4.638 em 2023)

 **906**  
colaboradores participaram de  
atividades de impacto na comunidade

 **80%**  
de colaboradores participantes  
(vs. 60% meta de compromisso)

\* Atualmente, as horas de voluntariado registradas neste Relatório referem-se apenas às registradas na plataforma My Impact. Estamos trabalhando para aumentar o número de horas registradas para capturar 100% das horas de voluntariado em relatórios futuros.

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI



## Plataforma *My Impact*

Continuamos a alavancar a nossa plataforma ***My Impact***, implementada em 2023, uma ferramenta desenvolvida pela *Z Zurich Foundation* e operada pela *Benevity*. Essa plataforma transforma o engajamento de nossos colaboradores em ações concretas com impacto positivo, permitindo que eles conheçam e apoiem causas comunitárias locais e globais, inscrevam-se em atividades de voluntariado em seus escritórios locais e registrem as horas de voluntariado realizadas, tanto em iniciativas corporativas organizadas pelo Zurich Santander quanto em atividades externas.

O My Impact também facilita as doações para instituições de caridade em todo o mundo e recompensa os colaboradores pelas horas de voluntariado e pelo registro de doações recorrentes na plataforma. **Em 2024, graças ao apoio da *Z Zurich Foundation*, mais de USD 72 mil foram doados a várias ONGs e fundações escolhidas pelos colaboradores da Zurich Santander, que trabalham em diversas causas e desafios socioambientais por meio do *My Impact*.**



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

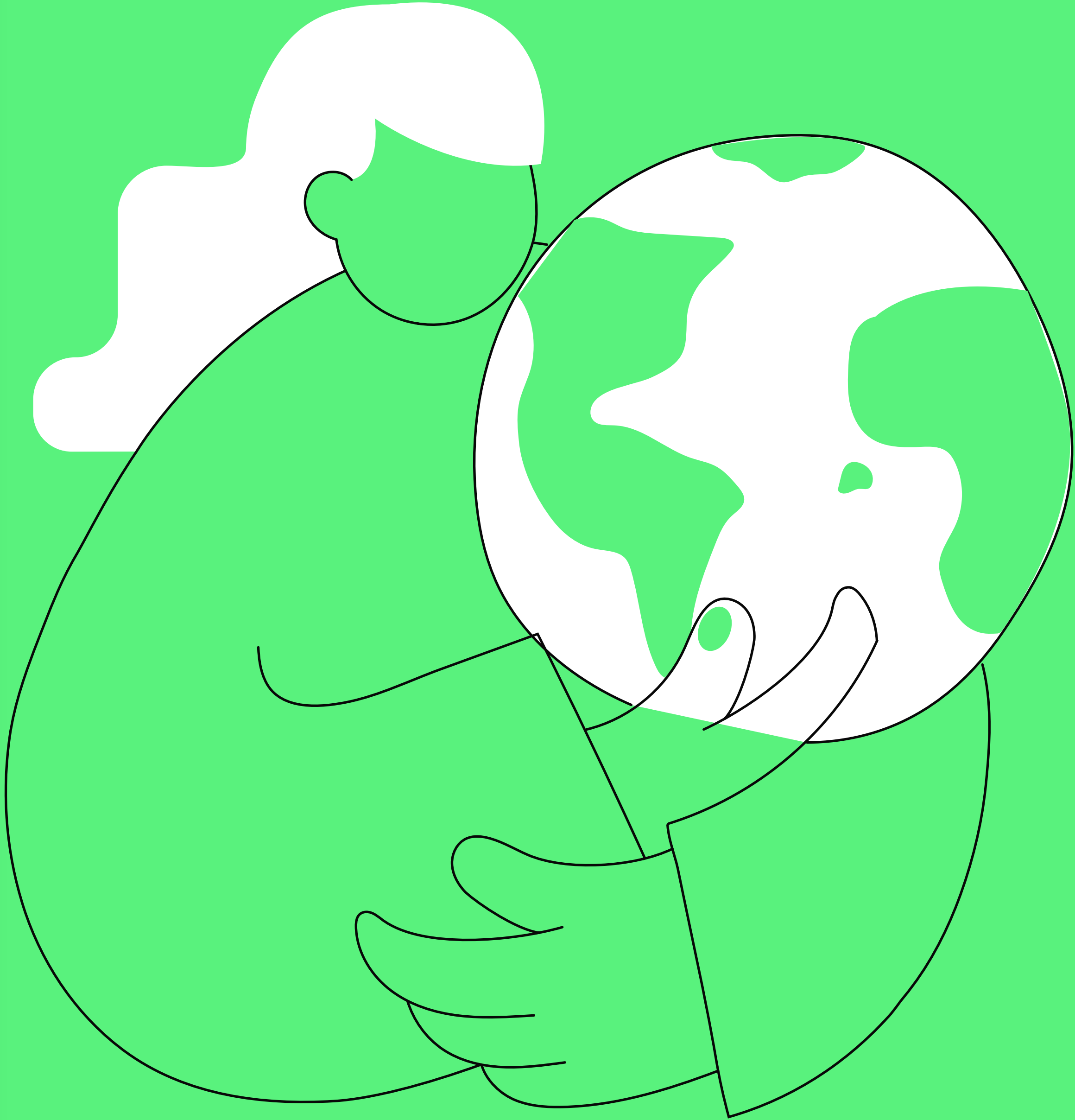
Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# 08.

## Planeta

01  
Sobre a Zurich  
Santander

02  
Compromisso com  
a sustentabilidade

03  
Ética e conduta  
empresarial

04  
Colaboradores

05  
Clientes

06  
Fornecedores

07  
Impacto na  
Comunidade

08  
Planeta

09  
Sumário de  
conteúdo GRI

# Planeta

Na Zurich Santander, nos concentramos em **minimizar o impacto de nossas operações** por meio de práticas ambientais sólidas, oferecendo soluções aos nossos clientes que **promovam a responsabilidade ambiental**.

Buscamos desenvolver iniciativas que ajudem os clientes, as comunidades e nossa cadeia de valor a gerenciar os riscos climáticos e fortalecer a sua resiliência aos desafios ambientais. Além disso, as mudanças climáticas são integradas ao nosso gerenciamento de riscos, avaliando seu impacto potencial em nossos negócios.

Também promovemos a gestão sustentável de recursos e resíduos, incentivando os nossos colaboradores a adotarem estilos de vida mais sustentáveis e ecologicamente corretos.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Compromisso Ambiental

Na Zurich Santander, nos baseamos no *Framework Approach to Operational Sustainability* do Grupo Zurich, que define as principais diretrizes para o gerenciamento de riscos e oportunidades ambientais. Essa abordagem dá ênfase especial ao tratamento eficaz dos aspectos ambientais sob nosso controle operacional, ao mesmo tempo em que estende nosso compromisso às partes interessadas ao longo de toda a cadeia de valor.

Para cumprir esses compromissos, procuramos reduzir nossa pegada ambiental, diminuindo as viagens aéreas por meio da promoção de reuniões virtuais, promovendo a educação ambiental por meio de campanhas de conscientização e adotando iniciativas locais para reduzir o consumo de energia, recursos e geração de resíduos.

No **Brasil**, nossos escritórios corporativos estão localizados no condomínio Tower Bridge, que possui duas certificações *LEED® GOLD*: “Construção” e “Operações”. Dentro dessa estrutura, gerenciamos o impacto ambiental de nossas operações por meio de práticas sustentáveis e do monitoramento dos principais indicadores para minimizar os riscos ambientais.

Na **Espanha**, onde se encontra nossa sede regional, nossos escritórios estão localizados na Ciudad Financiera Santander, em Boadilla del Monte, um complexo Net Zero alinhado com o compromisso do Banco Santander de compensar as emissões inevitáveis derivadas de sua atividade. Esse modelo de gestão ambiental é baseado nas certificações ISO 14001 e ISO Zero Waste, que foram renovadas em 2023. Em 2024, implementamos um novo modelo de estacionamento que otimiza o uso dos espaços internos.

Por outro lado, em relação às iniciativas planejadas para 2025 na **Argentina**, estamos nos preparando para a mudança de escritório prevista para março, avaliando vários aspectos da arquitetura sustentável na nova infraestrutura e logística. Essa mudança inclui a incorporação de novos indicadores relacionados ao consumo de energia, à geração de resíduos e à nossa pegada ambiental. No **Brasil**, vamos nos concentrar em continuar a melhorar os indicadores ambientais que estamos monitorando desde 2023, reforçando a conscientização e as boas práticas ambientais em termos de gestão de resíduos, consumo de água e energia,

mapeando novas oportunidades de eficiência e redução. No **Chile**, continuaremos a reforçar a educação socioambiental e o cuidado com o meio ambiente entre nossos colaboradores por meio de comunicações, intervenções e treinamento. E no **Uruguai**, já estamos trabalhando para eliminar os plásticos de uso único em nossos escritórios, implementar a reciclagem em todos os níveis da empresa e incentivar nossos clientes a participar de iniciativas de impacto positivo.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Conscientização e Treinamento

Ao longo de 2024, desenvolvemos várias atividades educacionais e participativas sobre questões ambientais para promover a conscientização e a ação sustentável entre os nossos colaboradores.

Como parte do treinamento do nosso Código de Conduta, que é obrigatório para todos os colaboradores, incluímos uma seção dedicada ao cuidado com o meio ambiente e à redução do impacto ambiental dos negócios.

Na **Argentina**, desenvolvemos uma palestra com a Fundación Azara para explorar os diferentes ecossistemas de nosso país e incentivar ações em casa para proteger a biodiversidade, da qual participaram 57 colaboradores. Também realizamos uma atividade voluntária com a *Fundación Vida Silvestre* na reserva El corredor em Bellavista, coletando 51,9 quilos de lixo ao longo de 250 metros de margem do rio.

No **Brasil**, implementamos um plano de comunicação interna sobre questões ambientais e abordamos tópicos como a Hora do Planeta, o descarte adequado de resíduos em eventos, o Dia Mundial do Meio Ambiente, a iniciativa Julho Sem Plástico, o consumo

responsável de energia, nossa pegada de carbono e o Dia Nacional do Consumo Consciente, entre outros.

No **Chile**, enviamos comunicados e realizamos treinamentos regulares com ênfase especial na separação correta dos resíduos na fonte gerados em nossos escritórios. Além disso, nosso programa Sustentabilidade em Casa busca estender a nossa cultura responsável para além dos escritórios e para as casas de nossos colaboradores. Também promovemos o programa de voluntariado familiar Vamos Reflorestar Juntos um Chile Nativo, no qual mais de 40 colaboradores e suas famílias plantaram mais de 60 árvores nativas que servirão para transformar o Cerro Colorado, na Comuna de Renca, em um pulmão verde para a cidade de Santiago.

No **México**, divulgamos informações sobre datas relevantes relacionadas ao meio ambiente por meio de telas internas. Também nos unimos ao Movimento Jovens pela Água para realizar um Dia Anual de Reflorestamento com 127 participantes, incluindo colaboradores e suas famílias, plantando 1.430 árvores.

No **Uruguai**, enviamos comunicados no Dia da Terra e organizamos atividades com a Efecto Cine para aumentar a conscientização sobre o uso de energia por meio de bicicletas ergométricas. Aderimos ao desafio coordenado pela Unplastify com a equipe da Argentina e realizamos uma nova edição do concurso Líder Sustentável, reconhecendo os colaboradores que priorizaram viagens sustentáveis ao longo do ano. Também participamos de um concurso proposto pela Aldeas Infantiles, no qual fizemos o upload dos quilômetros percorridos de forma sustentável e das atividades físicas realizadas por nossos colaboradores.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Ação Climática

Em 2024, o Zurich Santander avançou com a nossa estratégia de carbono, **identificando as principais fontes de emissões operacionais** - consumo de energia no escritório, deslocamento de colaboradores e viagens aéreas - **e avaliando os dados disponíveis em cada país**. Isso nos permitiu comparar nosso impacto ambiental atual com os tempos antes da pandemia de 2019 e identificar as principais reduções. Entre os principais desenvolvimentos, identificamos a redução das viagens aéreas e a adoção do modelo de trabalho híbrido. Nesse sentido, nos concentramos no monitoramento da demanda interna de viagens, priorizando reuniões virtuais, e também seguimos a *Group Travel Policy Zurich*, gerenciando de perto as viagens aéreas para controlar e minimizar as emissões de CO<sup>2</sup> na medida do possível.

Da mesma forma, em 2024, os principais focos estiveram em **melhorar a qualidade dos dados coletados** sobre nossas emissões e trabalhar no alinhamento da gestão da pegada de carbono e dos relatórios do Grupo Zurich. Nesse sentido, as emissões operacionais relatadas no ano de 2024 foram estimadas utilizando a metodologia e a pegada de carbono global do Grupo Zurich para o cálculo das emissões.

Por exemplo, no **Brasil**, trabalhamos com uma abordagem abrangente liderada pela área de Facilities, que inclui métricas importantes, como consumo de água e energia, medição e gerenciamento de resíduos recicláveis e não recicláveis, desligamento diário das luzes fora dos horários de pico, redução do tempo de uso do ar-condicionado e uso de motocicletas elétricas para o transporte de documentos e malotes. Em 2024, incorporamos novos indicadores, como o número de impressões em papel no escritório, o consumo de diesel e gás natural dos geradores de energia do condomínio e a reposição de gases refrigerantes na manutenção do sistema de ar-condicionado.

Também tomamos outras medidas para reduzir as contingências relacionadas ao clima, como a integração da avaliação de riscos físicos e de transição nas estratégias de investimento, o desinvestimento em empresas que se concentram principalmente em carvão térmico, xisto e areias petrolíferas e que não reorientaram seus negócios, entre outras. Dessa forma, estamos trabalhando em conjunto com o Grupo Zurich para aumentar o portfólio em ativos classificados pelo MSCI em suas classificações ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) em relação aos seus ativos totais. Em 2024, 18,4% do total de investimentos terão classificação ESG\*, sendo de 17,11% em 2023.

\* De acordo com a metodologia MSCI ESG Ratings, que pontua as empresas em uma escala de AAA (melhor desempenho) a CCC (pior desempenho), com base em sua exposição a riscos ESG e como elas os gerenciam em comparação com o mercado. Para obter mais informações, acesse <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>.

## Em toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente \*\*

|          |         |
|----------|---------|
| Escopo 1 | 238,12  |
| Escopo 2 | 111,67  |
| Escopo 3 | 1.415,3 |

\*\* Escopo 1: inclui emissões da frota de veículos próprios e aquecimento de escritórios.  
Escopo 2: inclui emissões do consumo de energia dos escritórios, tanto para iluminação quanto para aquecimento. Sua estimativa levou em consideração o número de metros quadrados dos escritórios utilizados em cada país, considerando as médias globais e a metodologia de estimativa do Grupo Zurich.  
Escopo 3: inclui emissões de viagens de negócios por avião, trem, deslocamento de funcionários, gerenciamento de resíduos, consumo de papel e emissões indiretas da própria frota da empresa.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

# Eficiência Energética

Na **Argentina**, no **Brasil**, no **México** e no **Uruguai**, temos sistemas automáticos de corte de energia para equipamentos de ar-condicionado e, no caso da **Espanha**, o equipamento é controlado a partir da sede da Ciudad Financiera, de acordo com as normas de economia de energia. Na **Argentina**, no **México**, na **Espanha** e no **Chile**, controlamos o horário de ligar e desligar as luzes para evitar o uso desnecessário e reduzir o consumo de energia. Na **Argentina**, reduzimos o tempo em que as luzes ficam acesas três horas antes do horário habitual de desligamento e, no **Brasil**, continuamos com a iniciativa Hora do Planeta, que consiste em desligar as luzes do escritório fora do horário de pico.

Nos escritórios do **Chile**, da **Espanha**, do **México** e do **Uruguai**, todas as luminárias são de LED. No caso da **Argentina** e do **Brasil**, estamos substituindo gradualmente todas as luminárias que estão queimadas para atingir a meta de 100% de iluminação LED. No **Brasil**, na reforma do novo Espaço Gourmet Praça Sorriso da Lu dentro do escritório, priorizamos a instalação exclusiva de lâmpadas LED e sensores de presença. No **Chile** e no **Uruguai**, as luzes das áreas comuns também possuem sensores de movimento, assim como as luzes dos banheiros no **México**.

Na **Espanha**, a energia utilizada em nossos escritórios é proveniente de fontes renováveis, grande parte dela solar e de produção própria. No **Brasil**, o consumo de energia do edifício também provém de fontes renováveis e é certificado pelo I-REC, uma verificação que faz parte de um sistema global de monitoramento e verificação da origem renovável da energia.

Também no **México**, todos os computadores foram substituídos por laptops com menor consumo de energia.

Enquanto isso, no **Uruguai**, desde a construção do primeiro edifício sustentável em 2022, o consumo de energia é altamente eficiente. Além disso, temos painéis solares que contribuem para o consumo de energia do edifício, embora ainda não cubram toda a demanda.

| Consumo de eletri- cidade (em kWh) | Argentina | Brasil  | Chile        | Espanha | México | Uruguai |
|------------------------------------|-----------|---------|--------------|---------|--------|---------|
| 2023                               | N/D **    | N/D *** | 120.380 **** | N/D *   | 15.321 | 51.340  |
| 2024                               | 162.420   | 396.974 | 127.756      | N/D *   | 19.325 | 56.111  |

\* Estamos trabalhando para melhorar e coletar dados de consumo de energia de diferentes fontes no nível da empresa para relatórios futuros.

\*\* Até 2023, a Argentina não tinha dados de consumo de energia para escritórios.

\*\*\* Os dados de consumo de energia para 2023 no Chile são de janeiro a outubro.

\*\*\*\* Em junho de 2024, foi detectada uma inconsistência na medição do consumo de energia nos escritórios da Tower Bridge em Zurique Santander Brasil. Após uma inspeção das instalações de medição do edifício, novos medidores foram instalados a partir de julho de 2024.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Eficiência no Uso de Recursos

Promovemos a eficiência de recursos também por meio de brindes corporativos sustentáveis. No **Brasil**, damos a cada novo funcionário um kit de boas-vindas com uma garrafa reutilizável e uma caneca. No **México**, presentearmos os colaboradores com uma caixa de chocolates de Chiapas em seu aniversário, feitos com práticas que minimizam o impacto ambiental por meio do uso eficiente de recursos naturais. E no **Uruguai**, entregamos velas de cera de um empresário local para a Hora do Planeta.\*



\* Para obter mais informações sobre nossas iniciativas de compras sustentáveis, consulte a seção “Presentes corporativos sustentáveis” na seção “Fornecedores” deste relatório.

## Papel

Promovemos a digitalização e desencorajamos o uso de papel em todos os países, evitando impressões desnecessárias e facilitando canais digitais para que os nossos clientes possam gerenciar os seus processos de forma mais eficiente e sustentável.

Na **Argentina**, implementamos a digitalização no envio de apólices e na assinatura de contratos com fornecedores. Na mesma linha, na **Espanha**, passamos a enviar faturas de fornecedores exclusivamente por e-mail desde 2024.

No **Brasil**, mantemos uma única impressora nos escritórios e monitoramos mensalmente o consumo de papel, incluindo também o mapeamento das áreas solicitantes. Utilizamos tanto papel reciclado quanto papel tradicional em nossas operações, garantindo que todo o material adquirido tenha certificação FSC (*Forest Stewardship Council*). Além disso, avançamos na digitalização dos materiais de comunicação com os nossos clientes, reduzindo os envios impressos e reservando-os apenas para aqueles que não possuem um endereço de e-mail cadastrado.

No **Chile**, adotamos processos digitais como a assinatura eletrônica e os livros contábeis eletrônicos, conseguindo reduzir as impressões e o consumo de papel em 80%.

No **México**, substituímos os *Welcome Kits* físicos por versões digitais, eliminando assim o uso de materiais impressos.



01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI



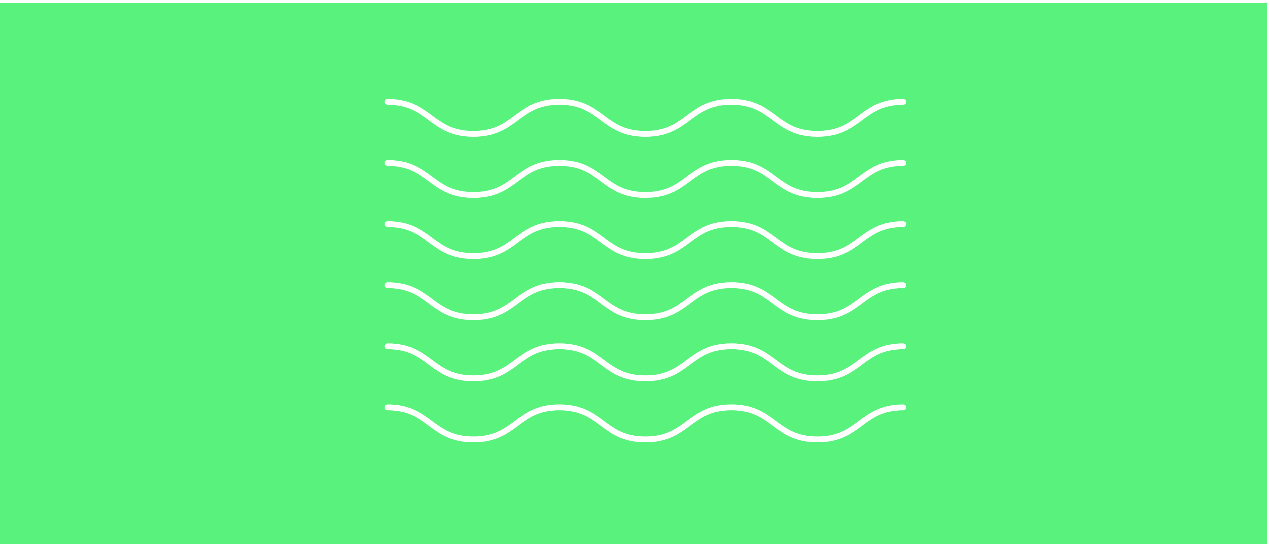
Plástico

Na **Argentina** e no **Uruguai**, participamos do programa de eliminação de plásticos com a Unplastify, com um concurso entre os colaboradores. O objetivo do concurso era incentivar a eliminação de plásticos de uso único em nossa vida diária, incluindo duas palestras de conscientização para entender o problema, destacar o impacto positivo da mudança de hábitos e promover melhores práticas para a vida diária. Graças a essa iniciativa, conseguimos reduzir o uso de 51 quilos de plástico, incluindo sacolas, garrafas de bebidas e filmes entre os três principais plásticos eliminados.

No **Brasil**, a ação Deplastifique já faz parte da cultura organizacional. Todos os colaboradores recebem orientação sobre a redução do uso de plásticos de uso único e recebem uma garrafa reutilizável como parte de seu kit de boas-vindas. Além disso, o condomínio onde estão localizados os escritórios separa e descarta adequadamente os resíduos recicláveis e não recicláveis.

No **Chile**, oferecemos xícaras de café recicladas e biodegradáveis, bem como material de escritório, como cadernos e lápis sem plástico. Incentivamos o uso de copos e garrafas reutilizáveis, que são entregues aos novos colaboradores durante o processo de integração. Além disso, nosso Manual de Presentes Sustentáveis prioriza a seleção de produtos feitos de materiais sustentáveis.

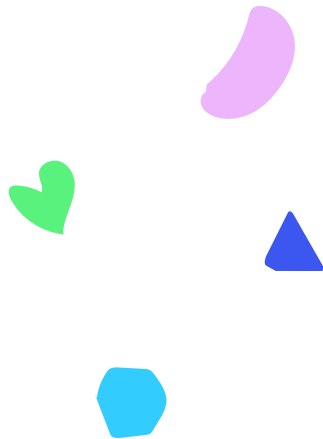
No **México** e na **Espanha**, nossos escritórios também são livres de plástico. Não usamos garrafas de água ou canudos de plástico nas máquinas de venda automática. Na Espanha, as máquinas de venda automática de café e os copos descartáveis na Ciudad Financiera são feitos de papel, evitando o uso de plástico nesses itens. No **México**, na cafeteria do escritório, os alimentos e as bebidas são fornecidos com pratos, xícaras e copos reutilizáveis, e distribuimos garrafas térmicas aos colaboradores para que possam reabastecê-las nos bebedouros disponíveis nos escritórios.



Água

Na **Argentina**, no **Chile**, **México** e **Uruguai**, temos torneiras com sensores e/ou fechamento automático para o uso eficiente da água. E, no **Brasil**, trocamos todos os arejadores das torneiras dos banheiros, dispositivos que misturam ar com água, reduzindo o fluxo e o consumo.

No **Brasil** e no **Uruguai**, reutilizamos a água da chuva para abastecer os banheiros dos edifícios e regar os jardins. Na **Espanha**, também usamos a água da chuva para irrigação e também revisamos as espécies das áreas de paisagismo, priorizando as espécies endêmicas que exigem menos água e são mais resistentes a condições climáticas extremas.



01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI



# Gestão de Resíduos

Em todos os nossos escritórios, separamos os resíduos na fonte e os descartamos de acordo com os fluxos de resíduos e as regulamentações locais.

Na **Argentina**, em 2024, implementamos uma Estação de Resíduos em nossos escritórios para facilitar a separação de baterias, tampas, garrafas térmicas e dispositivos eletrônicos não utilizados. Além disso, já tínhamos lixeiras para separar resíduos recicláveis e não recicláveis. Os eletrônicos fora de uso são doados à **Fundación Equidad**, que compartilha conosco um relatório de impacto detalhando o destino dos equipamentos doados. ‘Botellas de amor’ são reutilizadas como “madeira plástica” para construir jogos e praças. As tampas das garrafas são doadas ao **Hospital Garrahan** como parte de seu programa Reciclagem e Meio Ambiente, enquanto as baterias são entregues aos Pontos Verdes da Cidade de Buenos Aires para garantir seu descarte final correto.

No **Brasil**, temos uma empresa especializada que cuida do descarte adequado de resíduos recicláveis, não recicláveis, eletrônicos e lâmpadas, de acordo com o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), que é obrigatório por regulamento para grandes geradores em São Paulo. Além disso, temos coletores específicos para pilhas e baterias. Em 2024, realizamos uma reforma no escritório e doamos todos os móveis não reutilizados para parceiros interessados. Dessa forma, conseguimos

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

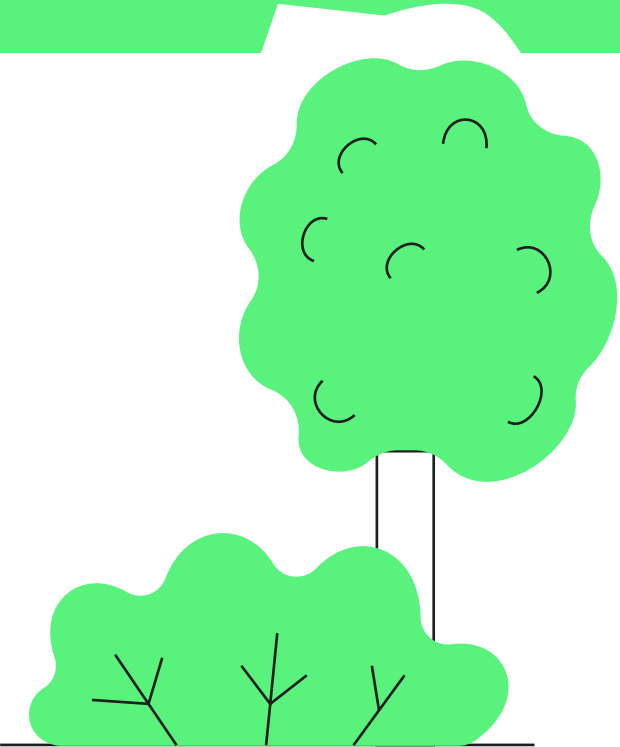
Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

gerenciar 1,09 tonelada de resíduos recicláveis e 1,22 tonelada de resíduos não recicláveis. Além disso, demos continuidade ao processo de pesagem de resíduos recicláveis e não recicláveis, buscando maior assertividade no rastreamento de dados sobre o volume desses materiais. No **Chile**, em conjunto com a **BZero**, implementamos um processo de medição e gerenciamento de resíduos em nossos escritórios, priorizando a recuperação de resíduos para reduzir significativamente os resíduos enviados para aterros sanitários. Instalamos Pontos Limpos em cada andar, treinamos os colaboradores para o descarte correto de resíduos e designamos um representante por andar para fornecer orientação sobre a classificação de resíduos. Os resíduos recicláveis são enviados para usinas de reciclagem para serem transformados em novas matérias-primas, enquanto os resíduos orgânicos são enviados para usinas de compostagem para serem transformados em fertilizantes. Além disso, lançamos a **campanha Vamos Recarregar**, com o objetivo de aumentar a conscientização sobre a reciclagem e o descarte correto de resíduos elétricos e eletrônicos. Como resultado, coletamos **223,5 quilos** de resíduos dos escritórios e das residências dos colaboradores. Resíduos perigosos, como chumbo e mercúrio, foram enviados para descarte seguro.

**No Chile, 735 quilos de resíduos foram transformados em novas matérias-primas, graças à nossa parceria com a BZero.**



Na **Espanha**, renovamos a certificação AENOR Zero Waste, reintroduzindo pelo menos 90% dos resíduos para serem reutilizados e/ou transformados em matérias-primas. Como parte desse compromisso, as xícaras de café e os mexedores em nossa cafeteria são biodegradáveis. Como o escritório é de natureza administrativa, os resíduos gerados se limitam principalmente a papel e embalagens de alimentos comprados externamente, que são descartados em lixeiras separadas para o descarte adequado.

No **México**, temos lixeiras específicas para plástico PET e alumínio, cujos materiais são vendidos a empresas de reciclagem. Além disso, para reduzir a geração de resíduos, promovemos o uso de plástico reutilizável na cafeteria.

No **Uruguai**, os resíduos orgânicos no escritório são provenientes principalmente de reuniões presenciais organizadas pela companhia. As sobras de alimentos em boas condições são distribuídas entre os colaboradores, e os alimentos em más condições são enviados para a **Compost Ciudadano**, uma organização que coleta resíduos semanalmente, leva-os para seu centro de coleta e os transforma em adubo. Incentivamos nossos colaboradores a participarem dessa iniciativa, designando-lhes recipientes para que possam trazer seus próprios resíduos orgânicos de suas casas. Também incentivamos essa prática por meio do concurso Líder Sustentável, no qual cada entrega de resíduos ganha pontos. Os materiais recuperados incluem erva-mate, cascas de frutas, ovos, café e chá, e estamos trabalhando para incluir também resíduos secos. Conseguimos recuperar mais de 1.240 quilos de resíduos orgânicos, evitando a emissão do equivalente a 740kg de CO<sub>2</sub>.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# 09.

## Sumário de conteúdo GRI

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

# Sumário de conteúdo Global Reporting Initiative (GRI)

**Declaração de uso:** Zurich Santander relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 2024 utilizando com base nas Normas GRI. **GRI 1 utilizada:** GRI 1: Fundamentos 2021.

| Norma GRI                    | Conteúdo                                                             | Página / Resposta      |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------|
| CONTEÚDOS GERAIS             |                                                                      |                        |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-1 Detalhes da Organização                                          | 5-6; Nota 1            |
|                              | 2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | Nota 1                 |
|                              | 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato                 | Nota 2                 |
|                              | 2-4 Reformulações de informações                                     | Nota 3                 |
|                              | 2-5 Verificação Externa                                              | Nota 4                 |
|                              | 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios        | 5-6; 11; 90-97; Nota 5 |
|                              | 2-7 Empregados                                                       | 45; Nota 6             |
|                              | 2-8 Trabalhadores que não são empregados                             | Nota 7                 |
|                              | 2-9 Estrutura de governança e sua composição                         | 8-10; Nota 8           |

| Norma GRI                    | Conteúdo                                                                                        | Página / Resposta            |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| CONTEÚDOS GERAIS             |                                                                                                 |                              |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança                                    | 8; Nota 8                    |
|                              | 2-11 Presidente do mais alto órgão de governança                                                | 8; Nota 8                    |
|                              | 2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos | 8-10; 22-24; Nota 9; Nota 17 |
|                              | 2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos                                      | 8-10; 22-24; Nota 9          |
|                              | 2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade        | 22-24                        |
|                              | 2-15 Conflitos de Interesse                                                                     | 8                            |
|                              | 2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança                                   | 8-10                         |
|                              | 2-19 Políticas de Remuneração                                                                   | 44-53; Nota 10               |
|                              | 2-20 Processo para determinação da remuneração                                                  | Nota 10                      |
|                              | 2-21 Proporção da remuneração total anual                                                       | Nota 11                      |
|                              | 2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável                                 | 2-3                          |
|                              |                                                                                                 |                              |
|                              |                                                                                                 |                              |
|                              |                                                                                                 |                              |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

| Norma GRI                              | Conteúdo                                                                                   | Página / Resposta                         |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| CONTEÚDOS GERAIS                       |                                                                                            |                                           |
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021           | 2-23 Compromissos de política                                                              | 17-24; 25-43; 90-97; 99-100; 115; Nota 12 |
|                                        | 2-24 Incorporação de compromissos de política                                              | 17-24; 25-43; 90-97; 99-100; 115          |
|                                        | 2-25 Processos para reparar impactos negativos                                             | 34-38; 42-43; Nota 13                     |
|                                        | 2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações                         | 17-21; 34-38; Nota 14                     |
|                                        | 2-27 Conformidade com leis e regulamentos                                                  | Nota 15                                   |
|                                        | 2-28 Participação em associações                                                           | 17-21; 99-100                             |
|                                        | 2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders                                            | 16-24                                     |
|                                        | 2-30 Acordos de negociação coletiva                                                        | Nota 16                                   |
| TÓPICOS MATERIAIS                      |                                                                                            |                                           |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021          | 3-1 Processo de determinação dos tópicos materiais                                         | Nota 17                                   |
|                                        | 3-2 Lista de Tópicos Materiais                                                             | Nota 17                                   |
| Inovação, digitalização e automação    |                                                                                            |                                           |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021          | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                           | 76-78                                     |
| Indicador próprio                      | Digitalização de apólices                                                                  | 78                                        |
| Cibersegurança e privacidade dos dados |                                                                                            |                                           |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021          | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                           | 40-41                                     |
| GRI 418: Privacidade do cliente 2016   | 418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes | Nota 18                                   |

| Norma GRI                                             | Conteúdo                                                                                    | Página / Resposta   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| TÓPICOS MATERIAIS                                     |                                                                                             |                     |
| Investimentos sob critérios ESG                       |                                                                                             |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                         | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                            | 23; 119             |
| Experiência e satisfação dos clientes                 |                                                                                             |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                         | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                            | 68-75               |
| GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016                   | 417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços                        | 39; 79-81; Nota 19  |
|                                                       | 417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços | Nota 20             |
|                                                       | 417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing                       | Nota 21             |
| Indicador próprio                                     | Indicador T-NPS                                                                             | 70                  |
| Oferta de produtos responsável, acessível e inclusiva |                                                                                             |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                         | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                            | 79-89               |
| Indicador próprio                                     | Clientes de segmentos vulneráveis protegidos com produtos específicos                       | Nota 22             |
| Indicador próprio                                     | Pessoas impactadas por meio de nossa oferta de valor sustentável                            | 79-89               |
| Ética e transparência                                 |                                                                                             |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                         | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                            | 34-38; 79-82        |
| Governança                                            |                                                                                             |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                         | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                            | 8-10; 22-24; Nota 8 |
| Concorrência honesta                                  |                                                                                             |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                         | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                            | 34-39               |

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

| Norma GRI                                            | Conteúdo                                                                                                  | Página / Resposta   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| TÓPICOS MATERIAIS                                    |                                                                                                           |                     |
| GRI 206: Concorrência desleal 2016                   | 206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio                            | Nota 23             |
| Promoção e respeito aos Direitos Humanos             |                                                                                                           |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                        | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                          | 26-33; 42-43; 94-95 |
| GRI 408: Trabalho infantil 2016                      | 408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil                      | 26-33; 42-43; 90-97 |
| GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016 | 409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo | 26-33; 42-43; 90-97 |
| Desempenho econômico sustentável                     |                                                                                                           |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                        | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                          | 12                  |
| GRI 201: Desempeño económico 2016                    | 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído                                                         | Nota 24             |
|                                                      | 201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas          | 32; 119             |
|                                                      | 201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria                          | Nota 25             |
|                                                      | 201-4 Apoio financeiro recebido do governo                                                                | Nota 26             |
| Cultura e conscientização sobre sustentabilidade     |                                                                                                           |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                        | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                          | 17-21; 98-114       |
| Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro        |                                                                                                           |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                        | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                          | 34-38               |

| Norma GRI                                              | Conteúdo                                                                                                       | Página / Resposta   |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| TÓPICOS MATERIAIS                                      |                                                                                                                |                     |
| GRI 205: Combate à Corrupção 2016                      | 205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção                                             | 34-38               |
|                                                        | 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção                            | 34-38               |
|                                                        | 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas                                                         | Nota 27             |
| GRI 415: Políticas públicas 2016                       | 415-1 Contribuições políticas                                                                                  | Nota 28             |
| Gestão de Riscos                                       |                                                                                                                |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                          | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 26-33               |
| Diversidade e igualdade de oportunidades               |                                                                                                                |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                          | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 8-10; 54-57; Nota 8 |
| GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016 | 405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados                                                         | Nota 8; Nota 29     |
|                                                        | 405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens | Nota 30             |
| Educação financeira e sobre seguros                    |                                                                                                                |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                          | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 83-89; 101-104      |
| Indicador próprio                                      | Pessoas com formação em educação financeira                                                                    | 83-89; 101-104      |
| Cadeia de valor responsável                            |                                                                                                                |                     |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                          | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 65-89; 90-97        |
| GRI 204: Práticas de compras 2016                      | 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais                                                              | 91                  |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

| Norma GRI                                           | Conteúdo                                                                                                          | Página / Resposta         |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| TÓPICOS MATERIAIS                                   |                                                                                                                   |                           |
| Inclusão social                                     |                                                                                                                   |                           |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                       | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                                  | 42-43; 83-89; 98-114      |
| GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016         | 203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços                                                          | 83-89; 98-100;105;107-114 |
|                                                     | 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos                                                                | 23; 44-46; 83-89; 98-114  |
| GRI 413: Comunidades locais 2016                    | 413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local | 98-114                    |
|                                                     | 413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais               | 42-43; 83-89; 98-114      |
| Indicador próprio                                   | Empregados socialmente engajados                                                                                  | 113                       |
| Indicador próprio                                   | Valor econômico destinado à ajuda socioambiental                                                                  | 100                       |
| Indicador próprio                                   | Pessoas diretamente impactadas em causas beneficentes                                                             | 83-89; 98-100             |
| Atração, desenvolvimento e bem-estar dos empregados |                                                                                                                   |                           |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                       | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                                  | 47-64; Nota 17            |
| GRI 404: Capacitação e Educação 2016                | 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado                                                        | 53; Nota 31               |
|                                                     | 404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira | 47-53; Nota 32            |

| Norma GRI                                         | Conteúdo                                                                                                       | Página / Resposta |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| TÓPICOS MATERIAIS                                 |                                                                                                                |                   |
| GRI 404: Capacitação e Educação 2016              | 404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira | 49; Nota 33       |
| Indicador próprio                                 | Zurich Experience Survey (ZES)                                                                                 | 59                |
| Ação climática e transição para a descarbonização |                                                                                                                |                   |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                     | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 115; 119          |
| Proteção e preservação da biodiversidade          |                                                                                                                |                   |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                     | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 117-118           |
| Gestão de recursos e resíduos                     |                                                                                                                |                   |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                     | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 119; 121-124      |
| GRI 303: Água e Efluentes 2018                    | 303-5 Consumo de agua                                                                                          | 122               |
| GRI 306: Resíduos 2020                            | 306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos                                    | 123-124           |
|                                                   | 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos                                              | 123-124           |
|                                                   | 306-3 Resíduos gerados                                                                                         | Nota 34           |
|                                                   | 306-4 Resíduos não destinados para disposição final                                                            | Nota 34           |
|                                                   | 306-5 Resíduos destinados para disposição final                                                                | Nota 34           |
| Eficiência energética                             |                                                                                                                |                   |
| GRI 3: Tópicos Materiais 2021                     | 3-3 Gestão dos Tópicos Materiais                                                                               | 120               |
| GRI 302: Energia 2016                             | 302-1 Consumo de energia dentro da organização                                                                 | 120               |

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

Nota 1

Todas as operações na América Latina são controladas pela Zurich Santander Insurance America, S.L. (ZSIA):

- Zurich Santander Holding S.L., como detentora das ações no Brasil.
- Zurich Santander Holding Dos S.L., como detentora das ações no México.
- **Argentina:** Zurich Santander Seguros Argentina S.A.
- **Brasil:** Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A. Filiais: Zurich Santander Brasil Seguros S.A. e Zurich Santander Brasil Odonto, Ltda.
- **Chile:** Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. e Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.
- **México:** Zurich Santander Seguros México S. A. e Zurich JV Company Servicios Mexico S.A.
- **Uruguai:** Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.

A nível regional, a Zurich Latin America Holding, S.L.U., acionista majoritária da Zurich Santander Insurance America, S.L. (ZSIA), apresenta demonstrações financeiras auditadas em **Espanha**, abrangendo todas as sociedades dependentes dos países. O escopo é o mesmo do Relatório de Sustentabilidade. Por outro lado, na **Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México** e **Uruguai**, as entidades incluídas nos relatórios financeiros são as mesmas incluídas no Relatório de Sustentabilidade.

Nota 2

Por meio do nosso quarto Relatório de Sustentabilidade, comunicamos anualmente nosso desempenho em sustentabilidade a todos os nossos grupos de interesse, incluindo aspectos ambientais, sociais e de governança. Abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, com data de publicação em julho de 2025. Colocamos à disposição dos grupos de interesse um e-mail para que nos enviem seus comentários e dúvidas: sersosteniblezs@zurichsantander.com.

A periodicidade do Relatório de Sustentabilidade é igual à dos relatórios financeiros.

Nota 3

Caso seja realizada alguma atualização das informações publicadas anteriormente, isso será explicitado ao longo do Relatório.

Nota 4

Não é realizada verificação externa do Relatório.

Nota 5

Em 2024, não houve mudanças significativas na cadeia de suprimentos da organização.

Nota 6

Informamos o número de colaboradores em 31 de dezembro de cada ano. Os dados coletados não incluem funcionários estagiários/bolsistas com contrato por prazo determinado e/ou tempo parcial e aposentados alocados nos países.

Em nenhum dos países onde estamos presentes, contamos com trabalhadores por horas não garantidas.

Em 2024, não houve uma variação significativa no quadro de funcionários da Companhia.

Nota 7

Em relação aos trabalhadores que não são colaboradores da Empresa:

- **Argentina:** Embora não seja significativo, contamos com pessoal externo para tarefas de consultoria em TI, call center e pessoal de manutenção.
- **Brasil:** Contamos com pessoas que não são colaboradores efetivos da Empresa, como jovens aprendizes (que trabalham com contratos especiais e temporários) e fornecedores para atividades administrativas, atendimento ao cliente, liquidação de sinistros e desenvolvimento sistemas de informática.
- **Chile:** Não há atividades-fim da empresa realizadas por trabalhadores que não sejam colaboradores da Zurich Santander. Contamos com um programa de busca de futuros profissionais aos quais, por um período máximo de quatro meses, oferecemos contratos de estágio.
- **Espanha:** Não há atividades-fim da empresa realizadas por trabalhadores que não sejam colaboradores da Zurich Santander. No caso de áreas que necessitem reforçar o pipeline de profissionais, temos a opção de contratar jovens talentos através de um programa de busca de futuros profissionais aos quais, por um período máximo de um ano, oferecemos contratos de estágio, com o objetivo de posteriormente recrutá-los para fazer parte do quadro de funcionários efetivos da Zurich Santander como colaboradores com contratos por tempo indeterminado. Em 2024, não procuramos nenhuma vaga com este programa.
- **México e Uruguai:** Não contamos com trabalhadores que não sejam colaboradores da Empresa.

Nota 8

Nenhum membro do Conselho de Administração desempenha funções executivas. Alison Martin, Presidente, é CEO da EMEA (Europa, Oriente Médio e África) do Grupo Zurich.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

| Composição do Board of Directors |                   |              |
|----------------------------------|-------------------|--------------|
| Por idade                        | Por nacionalidade | Por gênero   |
| 22% entre 30 e 50 años           | 56% espanhola     | 22% mulheres |
| 78% acima de 50 años             | 22% inglesa       | 78% homens   |
|                                  | 11% francesa      |              |
|                                  | 11% americana     |              |

Competências relevantes para os impactos da organização:

- Alison Martin: Graduada em Direito pela Universidade de Birmingham, com mais de 18 anos de experiência no setor de seguros, especialmente em gestão de riscos, questões estratégicas, financeiras e de política empresarial, resseguros e gestão geral. Qualificada profissionalmente pela ACA (ICAEW), IMC (CFA) e Llb Hons Law.
- Julian Temes: Graduado em Economia Internacional pela Universidade George Washington, nos Estados Unidos. Possui mais de 18 anos de experiência no setor de seguros, ingressando no Zurich Group em 2011. Atualmente, é Head de Implementação de Estratégias.
- Javier Lorenzo: Atuário formado pela Universidade Anáhuac do México, com mais de 28 anos de experiência em bancos e no setor de seguros..
- Laurence Maurice: Engenheira pelo Instituto Agro Montpellier e Mestre em Administração de Empresas, Auditoria e Finanças. Com conhecimentos no setor de seguros desde 1989, incluindo temas como gestão de riscos, fusões e aquisições, entre outros de relevância.
- Richard Burden: Graduado em Matemática pela Universidade de Warwick (no Reino Unido). Mais de 30 anos no setor financeiro (Goldman Sachs, Credit Suisse) e segurador. Ingressou no Zurich Group em 2016 e atualmente é CFO do Bank Distribution na EMEA.
- Javier Carranza: Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Carlos III de Madrid. Mais de 25 anos de experiência no setor financeiro, tendo trabalhado 16 anos na Morgan Stanley em Londres. Ingressou no Banco Santander em 2016 e atualmente é Diretor Global do Santander Wealth Management and Insurance.
- Raúl Pou: Graduado 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, alto responsável por riscos e conformidade e auditor com uma clara orientação empresarial, atualmente no ramo de gestão de patrimônios e seguros.

- José Galiana: Economista pela Universidade de São Paulo e mestre em Auditoria Interna. Com experiência em bancos desde 1993, em trabalhos de auditoria e elaboração de relatórios financeiros.
- Carlos Rey: Licenciado em Direito pela Universidade Complutense de Madrid, com mais de 23 anos de experiência profissional, dos quais 9 anos na McKinsey antes de ingressar no Banco Santander em 2010. Atualmente é Diretor Regional para a América do Sul.
- Francisco del Cura: Graduado em Ciências Econômicas e Financeiras, atuário de seguros e mestre em Administração de Empresas. Desenvolveu sua carreira profissional no setor de seguros desde 1995, trabalhando em diferentes mercados com ênfase especial na América Latina.

Nota 9

Não existe uma periodicidade definida, mas normalmente o Comitê Executivo é informado mensalmente e o Conselho de Administração duas vezes por ano. Por sua vez, desde 2023, contamos com uma instância anual onde apresentamos os avanços em matéria de sustentabilidade aos CEOs de cada um dos países, utilizando nosso Painel de Sustentabilidade como ferramenta de gestão.

Nota 10

Na **Argentina**, o modelo de remuneração é baseado em dois fatores: desempenho individual e informações de mercado. Em abril, o reajuste salarial inclui uma parte do reajuste por “mérito”. O reajuste de outubro é feito de acordo com a avaliação do mercado. Neste ano, esse reajuste foi antecipado para setembro. Desde 2023, temos duas instâncias adicionais de revisão salarial para acompanhar a situação econômica do país, uma em janeiro e outra em junho. Além disso, em março, temos uma instância de pagamento de remuneração variável, o bônus por desempenho denominado STIP. Adquirimos pesquisas externas de remuneração, mas a administração e gestão do processo de remuneração é interna.

No **Brasil**, a política ou processo formal de remuneração está de acordo com o do Grupo Zurich e, em particular, utilizamos a mediana do mercado. A remuneração variável é definida com base nos resultados da empresa, em linha com seus acionistas e a metodologia de desempenho do Grupo Zurich.

No **Chile**, temos uma Política de Remuneração baseada na metodologia “HAY” de níveis e faixas salariais, onde buscamos ter faixas salariais alinhadas com a mediana do mercado para cada cargo. Contamos apenas com um KPI da empresa que reúne objetivos voltados para a Sustentabilidade. Para definir a política de remuneração, participamos de estudos de mercado como orientação e atualização de nossa gestão de remuneração. Anualmente,

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

participamos de um benchmark do mercado local para garantir nossa competitividade e zelar pela equidade interna.

Na **Espanha**, nossa estratégia de remuneração baseia-se na adoção das melhores práticas do mercado e no cumprimento do governo corporativo definido pelo Grupo Zurich em nível global. Nosso objetivo é garantir a todos os nossos colaboradores um posicionamento competitivo frente ao mercado externo, ao mesmo tempo em que zelamos pela equidade interna, mantendo o foco na meritocracia. A remuneração total é composta por diferentes elementos: salário fixo, bônus por desempenho, pacote de benefícios flexíveis, despesas de teletrabalho, benefícios e descontos. O bônus por desempenho é calculado considerando tanto o desempenho individual quanto o resultado dos negócios da empresa. Para garantir a competitividade de nossos salários em relação ao mercado, realizamos anualmente, com consultorias especializadas de renome, uma revisão dos benchmarks salariais, bem como dos modelos e práticas de benefícios e remuneração total, por meio da aquisição de estudos e pesquisas de mercado. Essas consultorias privadas especializadas são independentes da administração da empresa.

No **México**, contamos com um Manual de Políticas e Procedimentos para a função de Recursos Humanos, que aborda tudo o que está relacionado a remunerações. Contamos com o apoio de um consultor externo para o estudo da remuneração por meio da avaliação dos cargos.

No **Uruguai**, os salários são ajustados em duas instâncias: janeiro e julho de cada ano. A porcentagem a ser concedida é definida pelo conselho salarial, onde nos enquadramos na categoria de Bancos, Finanças e Seguros. A principal variável para definir a porcentagem é o IPC. Além disso, em abril, alguns salários são ajustados por mérito. Por outro lado, temos uma instância de pagamento de remuneração variável: o bônus por desempenho denominado STIP, que é pago em março de cada ano. Também adquirimos pesquisas de remuneração externas, mas a administração e gestão do processo de remuneração é interna.

Em nível regional, todos os colaboradores da Zurich Santander têm como parte de suas metas anuais indicadores de sustentabilidade definidos pela organização, que fazem parte da avaliação de desempenho, na qual se baseia sua remuneração variável.

Nota 11

Por motivos de confidencialidade, não divulgamos a relação entre a remuneração anual total da pessoa mais bem remunerada da organização e a mediana da remuneração anual total de todos os colaboradores, nem a relação entre o aumento percentual da remuneração anual total da pessoa mais bem remunerada da organização e a mediana do aumento percentual da remuneração anual total de todos os colaboradores.

Nota 12

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

Nota 13

No caso da **Argentina**, uma vez recebida uma reclamação e identificado o aspecto a ser corrigido, entramos imediatamente em contato com a área responsável e apresentamos uma proposta de melhoria. Todas as áreas envolvidas trabalham em conjunto e discutem as possíveis melhorias até sua implementação. Além disso, são criadas diferentes mesas de trabalho interáreas onde são debatidos os temas, como por exemplo o Comitê de Recusas, o Comitê Jurídico e de Benefícios, buscando a melhoria contínua no atendimento ao cliente.

No **Chile**, temos a Política de Risco Operacional, que estabelece as diretrizes necessárias para abordar e prevenir situações em que a operação do negócio traga impactos negativos, e também contamos com a política de Gestão de Incidentes Relevantes, que detalha os passos a serem seguidos em caso de incidentes.

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 na regulamentação que permitem corrigir o descumprimento ou irregularidade detectada, evitando uma multa ou impacto negativo perante os Reguladores. A área jurídica é responsável pela elaboração e publicação de políticas, capacitamos e assessoramos os colaboradores, atendemos denúncias e exigências regulatórias e realizamos monitoramentos.

No **Uruguai**, temos políticas que contemplam mecanismos ágeis para a resolução de possíveis diferenças com os clientes, bem como estabelecemos o compromisso de dar prioridade absoluta aos interesses dos clientes, a fim de evitar conflitos. Temos compromissos para evitar a manipulação de preços, concorrência desleal, abuso de poder dominante, uso indevido de informações privilegiadas e, periodicamente, os responsáveis revisam as políticas e/ou procedimentos relacionados, a fim de detectar modificações necessárias ou melhorias.

Nota 14

Para o diálogo com a comunidade, trabalhamos com instituições, ONGs e aliados para construir relações de longo prazo e poder contribuir com as necessidades locais que surgirem, promovendo o diálogo e a comunicação periódica. Ao mesmo tempo, qualquer pessoa ou organização pode entrar em contato com a Zurich Santander através dos números de telefone e endereços físicos dos escritórios que constam nos sites da Zurich Santander e do Banco Santander.

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

No **Brasil**, temos um site institucional que oferece todos os canais de contato disponíveis para nossos grupos de interesse (Portal de Sinistros, Central de Atendimento para Pessoas Físicas e Jurídicas, SAC, Assistência 24 horas, Defensoria do Cliente, além de um e-mail para dúvidas, sugestões ou reconhecimentos). Também nos comunicamos através de nossa conta no LinkedIn.

No **Uruguai**, além disso, convidamos nossos aliados estratégicos para nossos escritórios, a fim de estreitar as relações e permitir que nossos colaboradores conversem diretamente com eles.

Nota 15

Durante 2024, na **Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México e Uruguai**, não registramos nenhuma violação significativa das leis ou regulamentos por parte da Zurich Santander.

Nota 16

Na **Argentina**, nossa equipe está em sua maioria enquadrada no Acordo Coletivo de Seguros, exceto no caso de estagiários, gerentes, diretores e o CEO. Contamos com dois delegados que representam nossa equipe e atuam como intermediários nas negociações coletivas. Para aqueles que não estão incluídos neste acordo, definimos as condições de trabalho tomando como referência o Acordo Coletivo, além de análises de mercado, relatórios e tendências do contexto nacional.

No **Brasil**, gerenciamos as relações trabalhistas e a aplicação do acordo coletivo por meio do Banco Santander e do serviço de Acordo Legal, em coordenação com o Sindicato dos Colaboradores. Este serviço inclui o acompanhamento das negociações coletivas, consultoria em questões relacionadas com trabalhadores e sindicatos e a negociação de acordos coletivos próprios, quando aplicável. Contamos com o sindicato Securário, que representa os colaboradores, e o sindicato Patronal, que atua na perspectiva da empresa.

No **Chile**, a entidade estatal Dirección del Trabajo é responsável por regular os processos de negociação coletiva no país. Embora o acordo coletivo ao qual aderimos abranja os colaboradores sindicalizados, os benefícios do acordo coletivo se estendem a todos os colaboradores.

Na **Espanha**, contamos com uma equipe de Relações Trabalhistas que garante o cumprimento da legislação e a adoção das melhores práticas do setor. Todos os nossos colaboradores estão enquadrados no Acordo de Escritórios e Gabinetes de Madri.

No **México**, nossa principal premissa é cumprir a legislação trabalhista e promover o diálogo com nosso pessoal. Contamos com um acordo coletivo, cujo conteúdo é aprovado por votação pessoal, direta e secreta pelos colaboradores sindicalizados. Aqueles que não estão dentro do acordo são regidos pelos termos estabelecidos em seu contrato individual de trabalho.

Por outro lado, no **Uruguai** não temos um acordo coletivo; em vez disso, aplicamos o acordado no Consejo de Salarios, um órgão tripartido composto pelo governo, colaboradores e empregadores, que através do diálogo social define salários mínimos, categorias e outros benefícios.

Porcentagem de colaboradores abrangidos por convenção coletiva por país em 2024

|           |      |
|-----------|------|
| Argentina | 80%  |
| Brasil    | 100% |
| Chile     | 100% |
| Espanha   | 100% |
| México    | 3%   |
| Uruguai   | 0%   |

Nota 17

Como parte da nossa Estratégia de Sustentabilidade, em 2023 realizamos uma nova atualização da análise de materialidade para identificar e priorizar os temas mais relevantes que refletem os impactos significativos da Zurich Santander, seguindo a metodologia dos Padrões GRI.

Esse processo incorporou a abordagem de dupla materialidade: **materialidade de impacto social e ambiental**, considerando o impacto da Companhia sobre as pessoas, a economia e o planeta; e a **materialidade financeira**, analisando como fatores externos impactam nossa capacidade de gerar valor.

O processo consistiu em três etapas: contexto da organização, identificação dos temas materiais e priorização interna; e priorização externa e validação. Para esta última etapa, foi realizada uma pesquisa online com 1.465 pessoas de grupos de interesse para priorizar os temas materiais. Além disso, a análise incluiu entrevistas com líderes internos de sustentabilidade de cada país, identificando impactos atuais e potenciais. Como resultado, obtivemos a seguinte matriz de materialidade:

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

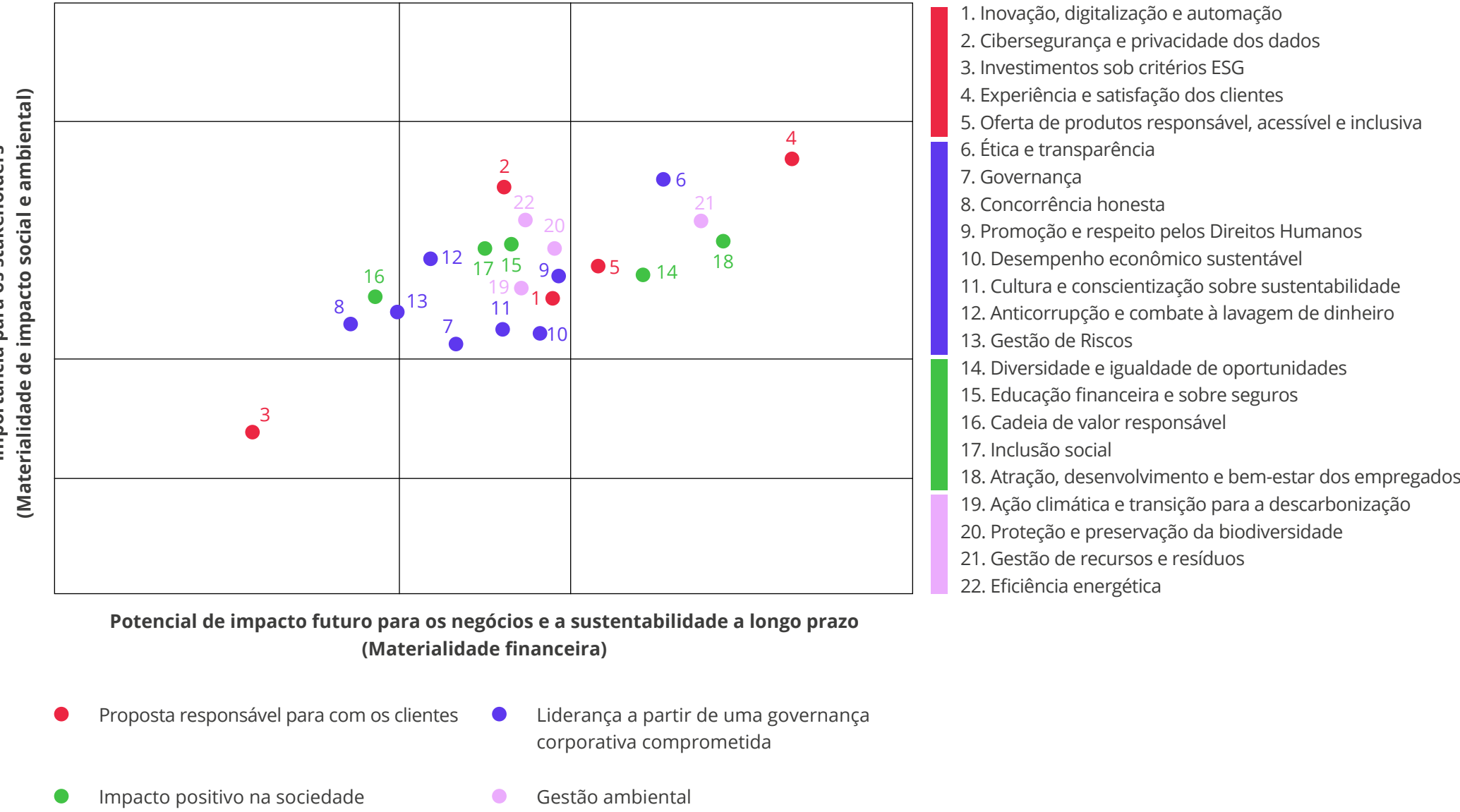
08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

Matriz de Materialidade



Por último, foram apresentados os resultados da análise de materialidade ao Comitê Executivo regional.

Nota 18

Durante 2024, não registramos reclamações relacionadas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente.

Nota 19

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

Nota 20

Durante 2024, não registramos casos de não conformidade relacionados à informação e rotulagem de produtos e serviços.

Nota 21

Durante 2024, não registramos casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing.

Nota 22

| País      | Total de clientes de segmentos vulneráveis protegidos com produtos específicos |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Argentina | 3.585                                                                          |
| Brasil    | 171.328                                                                        |
| Chile     | 1.789                                                                          |
| México    | 104.688                                                                        |
| Uruguai   | 8.743                                                                          |
| Total     | 290.133                                                                        |

Nota 23

Durante o ano de 2024, não registramos ações judiciais relacionadas à concorrência desleal, práticas monopolistas e contra a livre concorrência.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Nota 24

| VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO EM 2024 (em USD) | Argentina      | Brasil           | Chile          | Espanha        | México         | Uruguai       |
|-------------------------------------------------------|----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Valor econômico gerado (VEG)                          | 125.452.548,50 | 1.607.089.747,56 | 268.937.909,57 | 459.259.118,83 | 935.247.145,13 | 76.789.374,35 |
| Receitas                                              | 125.452.548,50 | 1.607.089.747,56 | 268.937.909,57 | 459.259.118,83 | 935.247.145,13 | 76.789.374,35 |
| Valor econômico distribuído (VED)                     | 116.286.407,01 | 1.349.095.222,25 | 250.270.939,79 | 458.439.422,67 | 909.693.947,52 | 73.924.674,43 |
| Custos operacionais                                   | 67.588.334,70  | 863.708.865,58   | 177.085.022,38 | 3.337.940,36   | 611.274.054,56 | 54.448.327,22 |
| Salários e benefícios                                 | 5.667.798,39   | 22.563.050,08    | 11.954.868,55  | 7.109.458,83   | 22.047.855,58  | 4.642.308,58  |
| Pagamentos a fornecedores de capital                  | 29.100.000,00  | 246.206.400,00   | 41.976.000,00  | 445.837.560,00 | 187.431.510,46 | 9.481.000,00  |
| Pagamentos ao governo                                 | 13.887.002,53  | 212.820.020,23   | 19.140.738,46  | 2.149.593,89   | 88.854.267,04  | 5.329.242,73  |
| Investimento na comunidade                            | 43.271,39      | 3.796.886,36     | 114.310,40     | 4.869,59       | 86.259,87      | 23.795,91     |
| Valor econômico retido (VER=VEG-VED)                  | 9.166.141,49   | 257.994.525,31   | 18.666.969,78  | 819.696,16     | 25.553.198,15  | 2.864.699,92  |

Nota 25

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

|                                                      | Argentina | Espanha | Uruguai |
|------------------------------------------------------|-----------|---------|---------|
| Porcentagem de contribuição por parte do colaborador | 11%       | 4%      | 17,5%   |
| Porcentagem de contribuição por parte do empregador  | 16%       | 12%     | 25,25%  |

01

Sobre a Zurich Santander

02

Compromisso com a sustentabilidade

03

Ética e conduta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de conteúdo GRI

No **Brasil**, a proporção da contribuição do colaborador é determinada em função do seu salário, de acordo com o indicado pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social), que varia entre 7,5% e 14% da contribuição. Por outro lado, o empregador contribui com 25,7%. Além disso, no Brasil, temos um plano de pensão privado ZSPrev para os colaboradores com uma contrapartida da empresa, que é um produto com taxas preferenciais.

No **Chile**, por lei, cada pessoa deve contribuir com 10% de seus rendimentos tributáveis mais uma porcentagem de pagamento por comissão à AFP contratada para administrar seus fundos de pensão. É aplicado um teto de renda de 84,3 UF. A título de comissão, a pessoa pagará entre 0,49% e 1,44% de sua remuneração bruta mensal, dependendo da AFP em que estiver. Em resumo, o afiliado sofrerá um desconto mensal entre 10,49% e 11,44% de seu salário bruto tributável.

No **México**, os planos de pensão não são exigidos por lei, são opcionais e têm certas condições que os regulam. As contribuições do colaborador são voluntárias e têm como contribuição máxima 12,5% do salário tributável (valor composto pelo salário e alguns benefícios que são considerados para fins tributários). A lei não estabelece uma porcentagem mínima ou máxima para a contribuição do empregador. No caso da Zurich Santander, as contribuições começam em 3% do salário-base e vão até 5%. Por outro lado, contamos com o programa governamental para a aposentadoria, chamado SAR (Sistema de Ahorro para a Aposentadoria), no qual atualmente contribuem o trabalhador, o empregador e o Governo Federal, em Contas Individuais de propriedade dos Trabalhadores. Este sistema é composto pelos pagamentos de quotas efetuados pelo empregador, obrigado a cobrir 3,15% do salário do trabalhador, depositando essas quotas em instituições financeiras de crédito (AFORES), que depois as transferem para as contas individuais do trabalhador.

**Nota 26**  
Durante 2024, não recebemos assistência financeira do governo no **Chile, Espanha e México**. Na **Argentina** e no **Brasil**, recebemos US\$ 31.975 e US\$ 3.295.312, respectivamente, a título de patrocínio. No **Uruguai**, recebemos US\$ 229.000 a título de isenções e créditos fiscais.

Nenhum governo está presente na estrutura acionária.

**Nota 27**  
Durante 2024, não houve casos públicos confirmados de corrupção nem denúncias relacionadas com suborno, corrupção e lavagem de dinheiro recebidas.

**Nota 28**  
Durante o ano de 2024, não realizamos contribuições para partidos e/ou representantes políticos.

Nota 29

| COLABORADORES ATÉ À DATA DE ENCERRAMENTO | 2024     |        |
|------------------------------------------|----------|--------|
|                                          | Mulheres | Homens |
| Distribuição por gênero                  | 594      | 544    |
| Distribuição por idade                   |          |        |
| Menores de 30 anos                       | 130      | 120    |
| Entre 30 e 50 anos                       | 419      | 353    |
| Maiores de 50 anos                       | 45       | 71     |
| Distribuição por categoria profissional  |          |        |
| Top Management                           | 21       | 28     |
| Upper Management                         | 15       | 14     |
| Middle Management                        | 50       | 64     |
| Jr Management                            | 313      | 288    |
| Operational                              | 195      | 150    |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Nota 30

| Diferença salarial entre homens e mulheres em 2024 <sup>1</sup> | Argentina <sup>2</sup> | Brasil | Chile  | Espanha <sup>3</sup> | México <sup>2</sup> | Uruguai <sup>4</sup> |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------|--------|--------|----------------------|---------------------|----------------------|
| <i>Top Management</i>                                           | 51%                    | 34,4%  | 18,4%  | -56,4%               | 7,8%                | -28,6%               |
| <i>Upper Management</i>                                         | -                      | 0,6%   | -16,9% | -8,5%                | -                   | 24,8%                |
| <i>Middle Management</i>                                        | 17,7%                  | -18,5% | -0,2%  | -                    | 3,3%                | -                    |
| <i>Jr Management</i>                                            | 7,6%                   | 11,1%  | 9%     | 6,9%                 | -113,4%             | 16,5%                |
| <i>Operational</i>                                              | -14,3%                 | 1,8%   | 5,9%   | -52%                 | 8,1%                | 12,3%                |

1 A diferença salarial refere-se à diferença entre o salário dos homens e das mulheres, calculada como a diferença entre o salário médio dos homens e das mulheres, dividida pelo salário médio dos homens, expressa em percentagem em cada um dos países. Salvo indicação em contrário, os dados não apresentados no quadro referem-se a classificações profissionais que não são ocupadas por nenhuma pessoa na organização.  
2 Não há colaboradores na categoria *Upper Management* para Argentina e México.  
3 A categoria *Middle Management* é ocupada apenas por homens, portanto não é possível calcular a diferença salarial.  
4 A categoria *Middle Management* é ocupada apenas por mulheres, portanto não é possível calcular a diferença salarial.

Nota 31

| Total de horas de formação por categoria profissional e país 2024 | Argentina | Brasil | Chile | Espanha | México | Uruguai | Total  |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------|---------|--------|---------|--------|
| <i>Top Management</i>                                             | 274       | 361    | 324   | 84      | 289    | 132     | 1.464  |
| <i>Upper Management</i>                                           | N/A       | 544    | 193   | 229     | N/A    | 5       | 971    |
| <i>Middle Management</i>                                          | 1.096     | 1.280  | 1.370 | 265     | 836    | 0       | 4.847  |
| <i>Jr Management</i>                                              | 2.650     | 5.941  | 2.944 | 233     | 2.995  | 664     | 15.427 |
| <i>Operational</i>                                                | 441       | 4.798  | 1.180 | 29      | 1.183  | 206     | 7.837  |

| Média de horas de formação por colaborador por género 2024 | Argentina | Brasil | Chile | Espanha | México | Uruguai |
|------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------|---------|--------|---------|
| Mulheres                                                   | 33        | 39     | 30    | 23      | 15     | 23      |
| Homens                                                     | 31        | 32     | 26    | 22      | 15     | 33      |
| Total médio de horas de formação por colaborador           | 32        | 36     | 28    | 23      | 15     | 27      |

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Nota 32

No **Brasil**, oferecemos um programa de requalificação profissional para todos os colaboradores que tenham sido demitidos involuntariamente e que tenham trabalhado por mais de um ano ininterrupto na empresa, de acordo com as disposições do Acordo Coletivo. O objetivo é garantir a atualização do currículo profissional e uma rápida recolocação, seja no mercado segurador ou em áreas relacionadas.

No **México**, temos um consultor que apoia os colaboradores que estão prestes a atingir a idade de aposentadoria, aconselhando-os sobre o processo de aposentadoria concedido pelo IMSS. Não houve casos, pois ainda não temos colaboradores nessa situação. Além disso, trabalhamos com um consultor para apoiar os perfis gerenciais a encontrar novas opções profissionais. Atualmente, esse serviço foi utilizado apenas uma vez.

No **Uruguai**, três colaboradores participaram do programa de recolocação profissional. O programa consiste em oferecer aconselhamento e apoio aos colaboradores com o objetivo de ajudá-los a encontrar um novo emprego, melhorando seu bem-estar emocional e profissional.

Nos demais países, não temos programas de ajuda à transição ou *outplacement*.

Nota 33

| Colaboradores avaliados em desempenho e desenvolvimento profissional 2024 | Argentina | Brasil | Chile | Espanha | México <sup>(1)</sup> | Uruguai |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|-------|---------|-----------------------|---------|
| Top Management                                                            | 100%      | 100%   | 100%  | 100%    | 100%                  | 100%    |
| Upper Management                                                          | 100%      | 93%    | 100%  | 100%    | 100%                  | 0%      |
| Middle Management                                                         | 100%      | 97%    | 100%  | 100%    | 96%                   | 100%    |
| Jr Management                                                             | 7,6%      | 96%    | 98%   | 100%    | 30%                   | 100%    |
| Operational                                                               | -14,3%    | 90%    | 94%   | 100%    | 1%                    | 91%     |

(1) No México, o cálculo é feito com base nos colaboradores com contrato por tempo indeterminado, pois são eles que passam por avaliação de desempenho.

01

Sobre a Zurich  
Santander

02

Compromisso com  
a sustentabilidade

03

Ética e conduta  
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Fornecedores

07

Impacto na  
Comunidade

08

Planeta

09

Sumário de  
conteúdo GRI

Nota 34

| Total de resíduos gerados em 2024 (em toneladas) <sup>(1)</sup> | Argentina <sup>(2)</sup> | Brasil <sup>(3)</sup> | Chile <sup>(4)</sup> | México <sup>(5)</sup> | Uruguai <sup>(6)</sup> |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|
| Total de resíduos gerados                                       | 0,17                     | 2,31                  | 2,19                 | 2,05                  | 1,65                   |
| Resíduos não destinados à eliminação                            | 0,17                     | 1,09                  | 0,73                 | 0,07                  | 1,2                    |
| Resíduos destinados à eliminação                                | N/D                      | 1,22                  | 1,23                 | 1,6                   | 0,45                   |

- (1) Não temos dados disponíveis para a Espanha, mas estamos trabalhando para coletá-los em relatórios futuros.
- (2) Argentina: Os resíduos não destinados à eliminação incluem papel e aparelhos eletrônicos.
- (3) Brasil: Os resíduos não destinados à eliminação incluem papel, cartão, plástico, metal e vidro. Os resíduos destinados à eliminação incluem resíduos orgânicos.
- (4) Chile: Os resíduos não destinados à eliminação incluem: papelão, papel, vidro, plástico, resíduos metálicos, Tetra Pak e resíduos orgânicos. Por outro lado, o total de geração de resíduos inclui os resíduos eletrônicos da campanha Recarguémonos de 2024.
- (5) México: Os resíduos não destinados à eliminação incluem: PET, alumínio e aparelhos eletrônicos. Quanto aos resíduos destinados à eliminação, incluem resíduos orgânicos.
- (6) Uruguai: Os resíduos não destinados à eliminação incluem papel, cartão, plástico, metal e vidro. Os resíduos destinados à eliminação incluem resíduos orgânicos.

# Agradecimentos

Mais um ano, nosso Relatório de Sustentabilidade 2024 foi possível graças aos mais de 110 responsáveis da Zurich Santander e fornecedores especializados que nos apoiam.

**Assessoria técnica:**

LB Consultora ESG  
<https://consultoraesg.com.ar/>

**Design editorial:**

GOTA, Agencia Creativa de La Usina  
<http://somosgota.com/>

Sabemos que a sustentabilidade é um caminho de melhoria contínua, por isso disponibilizamos aos grupos de interesse um e-mail para que possam nos enviar seus comentários:  
[sersosteniblezs@zurichsantander.com](mailto:sersosteniblezs@zurichsantander.com).

