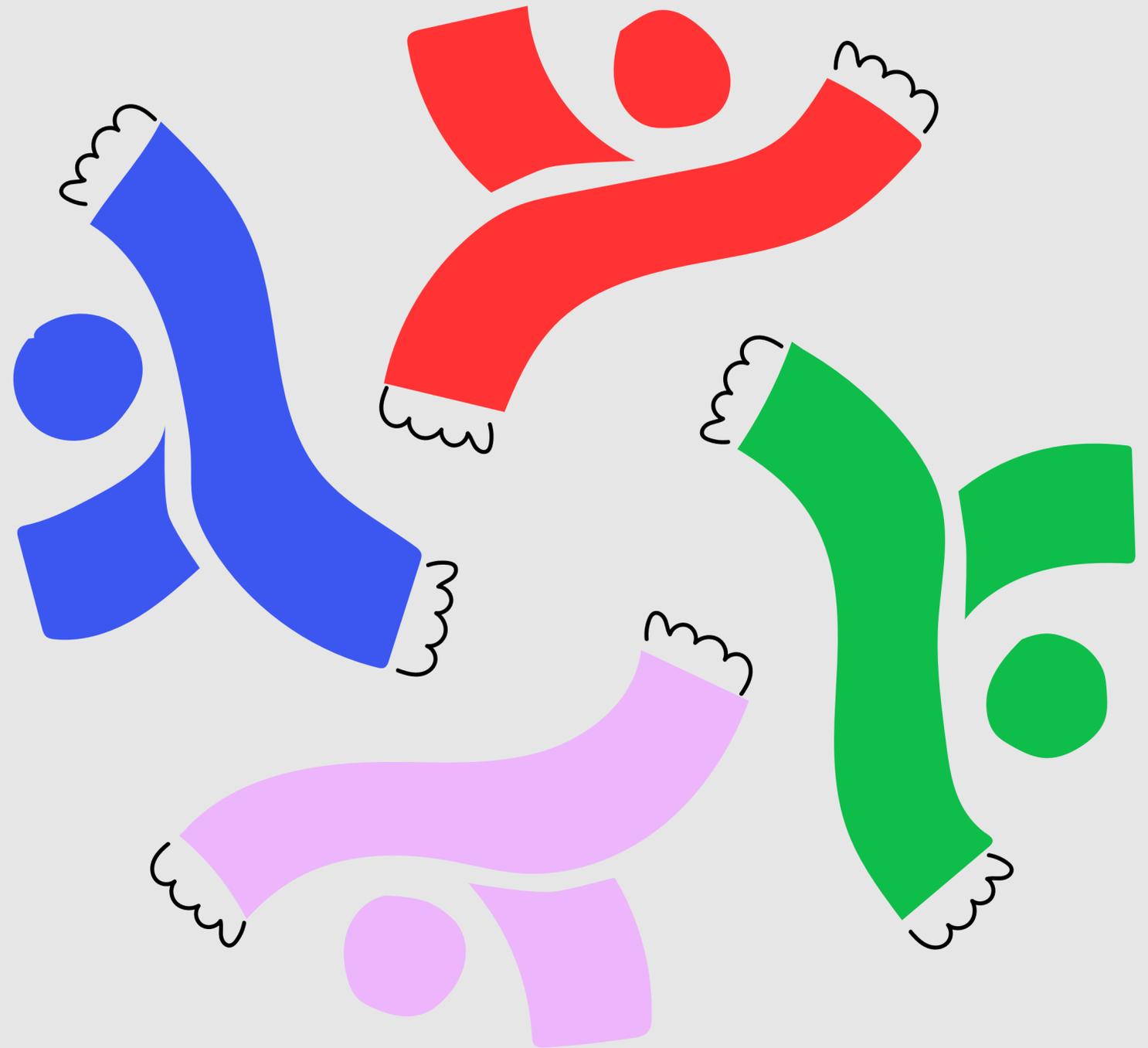
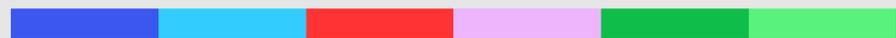


Reporte de Sostenibilidad **2024**



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Mensaje del CEO

Me enorgullece presentarles la cuarta edición del **Reporte de Sostenibilidad de Zurich Santander Insurance America**, donde reflejamos nuestro compromiso con un crecimiento sostenible y compartimos los resultados de nuestro desempeño Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) con nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

En Zurich Santander, consideramos la **sostenibilidad como un pilar transversal de nuestra gestión** y buscamos integrar su integración en cada decisión y acción. Alineamos nuestros esfuerzos con estándares internacionales, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, buscando contribuir a un desarrollo más equitativo en los países donde operamos.

En 2024, celebramos nuestro 13º aniversario, un hito que refleja nuestra trayectoria y posicionamiento en la región. Somos **líderes en prevención y protección**, acompañando a nuestros clientes, sus familias y proyectos en los momentos más desafiantes. Como

una de las principales bancaseguradoras de la región, con presencia en Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay, seguimos consolidando nuestro liderazgo con una gestión basada en la ética, la transparencia y la búsqueda constante de oportunidades para crear valor a largo plazo.

En un entorno cada vez más dinámico y desafiante, la innovación y la digitalización son claves para seguir ofreciendo soluciones ágiles y accesibles. Por eso, este año fortalecimos y ampliamos nuestros canales de atención, facilitando la autogestión y generando un impacto positivo en la experiencia de nuestros **más de 20 millones de clientes** en América Latina.

Por su parte, los eventos climáticos extremos están afectando cada vez más a las personas y sus bienes, y en Zurich Santander somos fieles a nuestro propósito de **proteger lo que más importa**. Así es que desarrollamos un **Framework Regional ante Catástrofes Naturales**, que nos permite responder con mayor rapidez tanto a nuestros clientes como a las comunidades afectadas. A lo largo de 2024,

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

este enfoque nos permitió actuar con agilidad ante incendios, huracanes e inundaciones en distintos países, garantizando la continuidad del servicio y brindando apoyo en momentos críticos. Sabemos que estos desafíos seguirán creciendo, por lo que continuaremos fortaleciendo nuestras capacidades para minimizar el impacto y acompañar a quienes confían en nosotros.

En este sentido, cabe destacar que el talento de los más de **1.130 colaboradores a nivel regional** es la clave de nuestro crecimiento. Seguimos reafirmando nuestro compromiso con su desarrollo, sumando nuevas iniciativas de formación y acompañamiento para potenciar su crecimiento profesional. Lanzamos **“TraveZSia”** y **“TraveZSia Extended”**, dos iniciativas innovadoras que promueven el aprendizaje y la colaboración Internacional, aprovechando nuestra presencia en diversos países de la región y en España. También presentamos **“Líderes que Inspiran”** a nivel regional, una iniciativa para identificar y formar líderes que promuevan la inclusión, el respeto y la diversidad.

Creemos que un equipo **diverso e inclusivo** impulsa la innovación y fortalece nuestra cultura, por lo que seguiremos apostando por un entorno donde cada

persona pueda crecer y aportar lo mejor de sí. Los esfuerzos dirigidos hacia el desarrollo y el bienestar de nuestra gente fueron reconocidos en distintos países, donde nos posicionamos entre los mejores lugares para trabajar según **Great Place to Work** y **Top Employer**.

Por otra parte, en términos de nuestra contribución a la comunidad, quiero destacar el inicio de la segunda etapa del **Programa Regional de Fundación Forge**, impulsado con el apoyo de la Z Zurich Foundation. Mediante esta iniciativa buscamos ampliar las oportunidades de empleo para jóvenes de sectores vulnerables a través de capacitación laboral y formación docente, donde se propone alcanzar a más de 1.200.000 jóvenes y 21.000 docentes para 2026. Además, el voluntariado siguió siendo una pieza clave de nuestra identidad, con la **participación del 80%** de nuestros colaboradores, quienes dedicaron **6.133 horas** a proyectos sociales, un 33% más que en 2023.

Por último en materia ambiental, avanzamos en la medición de nuestra huella de carbono bajo los lineamientos del Grupo Zurich, un desafío clave en nuestra transición hacia la descarbonización. En este camino, relevamos nuestras fuentes de emisión y

trabajamos para mejorar la calidad de los datos e identificar oportunidades de eficiencia, así como de reducción de nuestro impacto.

Quiero expresar mi **agradecimiento** a cada integrante de Zurich Santander Insurance America por su dedicación y esfuerzo para alcanzar nuestros objetivos. Nuestro liderazgo en la región no sería posible sin su compromiso, la **confianza** de nuestros clientes, el **respaldo** de nuestros accionistas y la **colaboración** de nuestros socios y aliados en la comunidad.

Los invito a leer este Reporte para conocer en detalle los avances y logros de nuestra gestión en 2024. Sus comentarios y sugerencias serán siempre bienvenidos para continuar impulsando nuestro crecimiento y compromiso con la sostenibilidad.


Claudio Alberto Chiesa

CEO Zurich Santander Insurance America

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

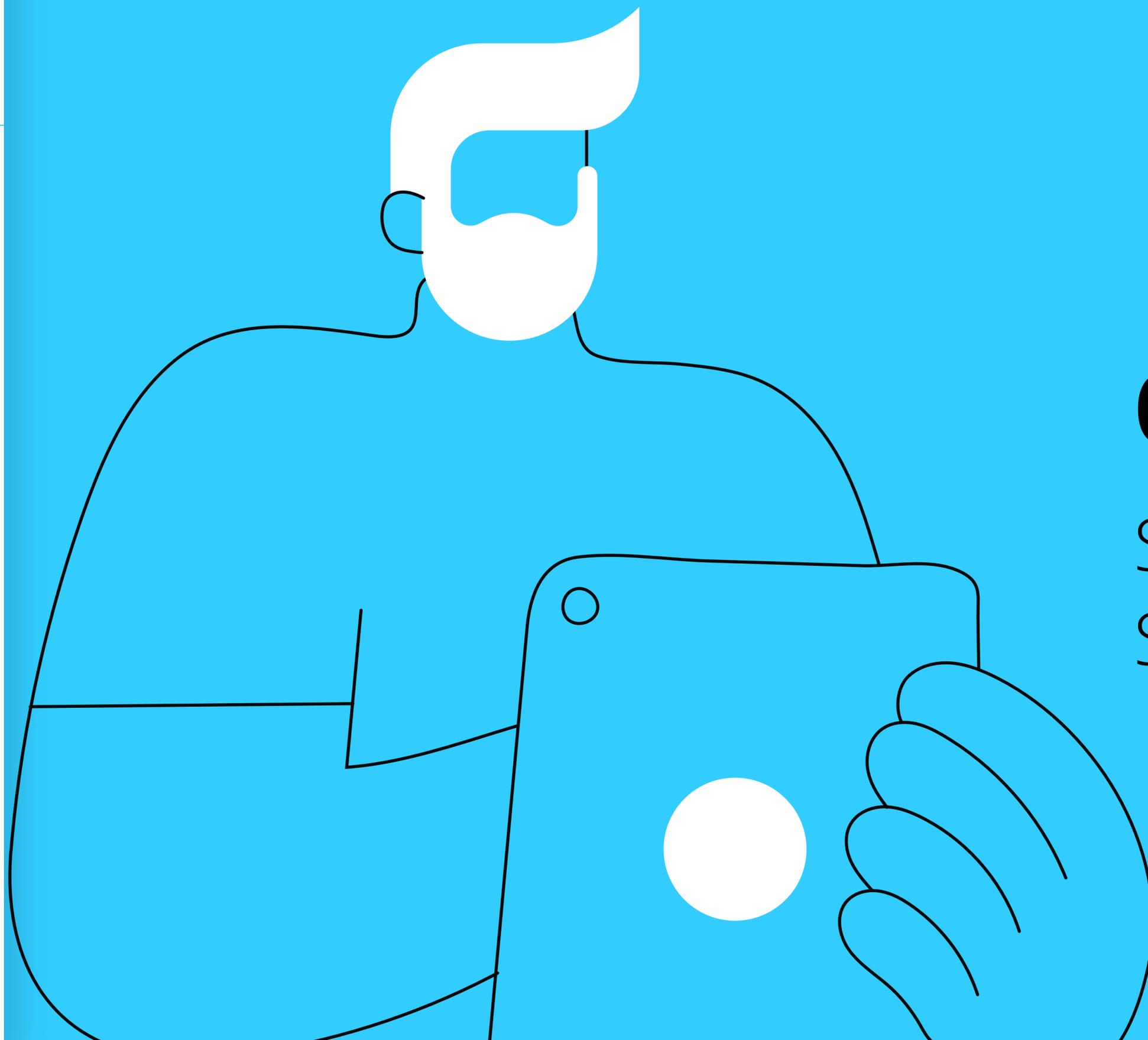
Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



01.

Sobre Zurich
Santander

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Sobre nosotros

Zurich Santander Insurance América es una *joint venture* entre el Grupo Zurich y Banco Santander establecida en 2011. Nuestra actividad principal se centra en la provisión de seguros de vida y generales, tanto para individuos como para pequeñas y medianas empresas, lo que nos convierte en una de las aseguradoras más destacadas a nivel global.



Grupo Zurich

51%

— Aporta su vasta experiencia en seguros.



Banco Santander

49%

— Brinda una amplia red de distribución y su cercanía con los clientes.

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Dónde estamos



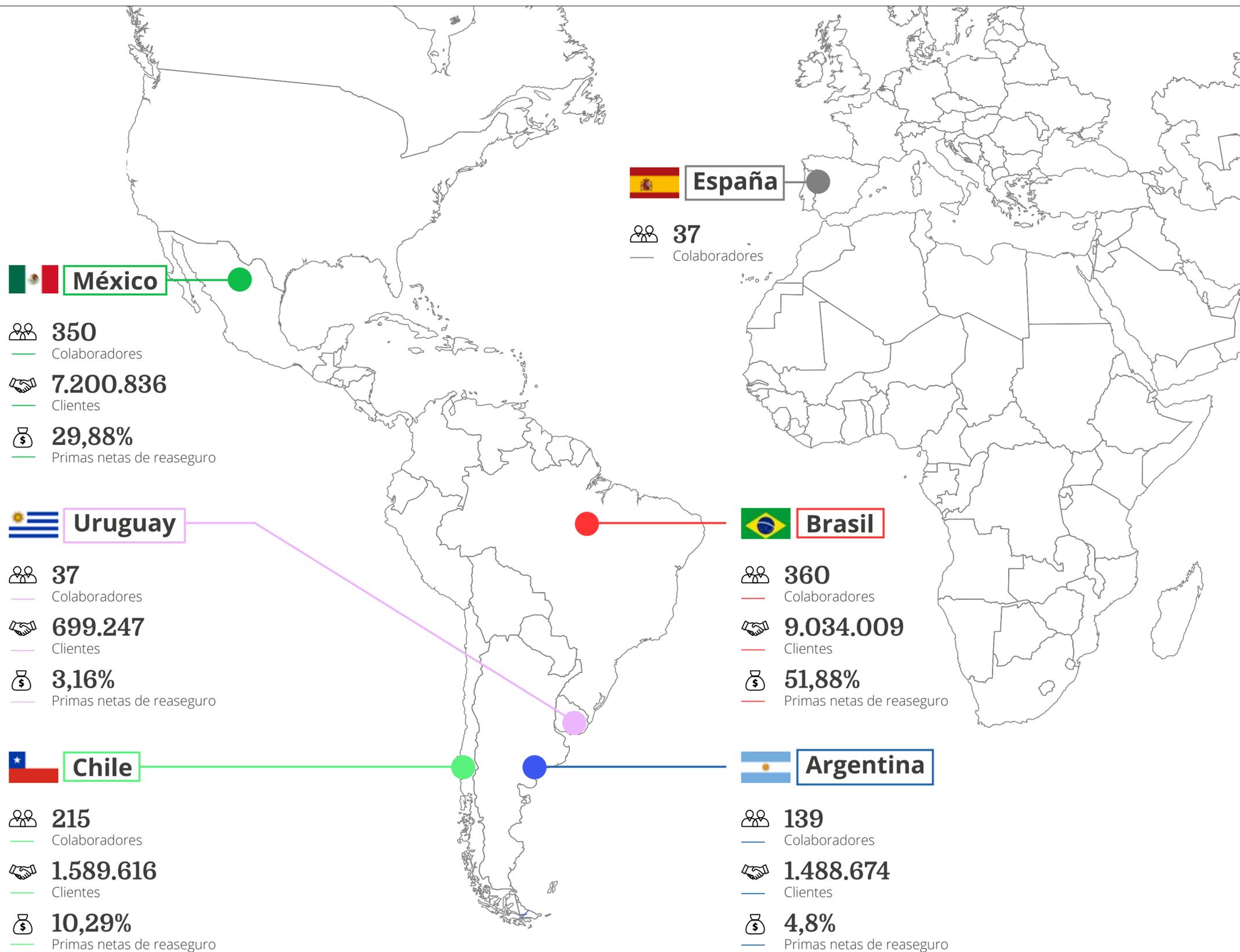
6
países



20 M
clientes



1.138
colaboradores



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Misión, visión y valores

Somos una aseguradora líder e innovamos cada día para: cuidar, acompañar y prevenir. Mantenemos nuestro foco en las personas dentro y fuera de la Compañía siendo inclusivos, creando oportunidades laborales y apoyando a la comunidad, para que todos sean protagonistas de su propia historia.

Nuestro propósito

Innovamos cada día para garantizar la protección de las personas y sus proyectos, y hacer que nuestro sector sea cada vez más humano, ético y sostenible.

Nuestra misión

En Zurich Santander estamos comprometidos con las personas, protegiéndoles y apoyando sus proyectos para que puedan afrontar la vida con mayor seguridad.

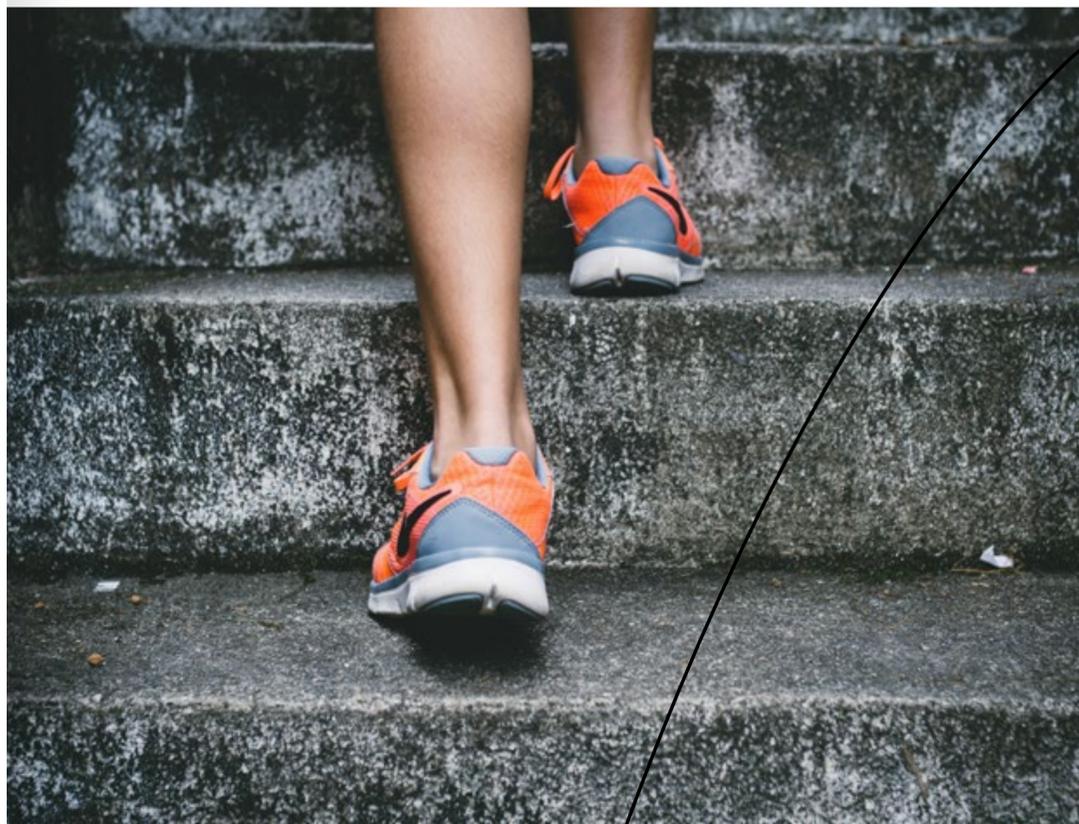
Nuestra visión

Abordamos nuestro trabajo con profesionalidad, eficiencia, compromiso y pasión por lo que hacemos.

Nuestros valores

Los valores que mejor representan nuestra forma de trabajar son:

- ◆ **Compromiso:** Nos define nuestro sentido de responsabilidad y entrega a nuestros clientes, accionistas y colaboradores: trabajamos cada día para honrar la confianza que depositan en nosotros.
- ◆ **Excelencia:** Somos expertos en nuestro negocio: innovamos para mejorar nuestros productos y modelo de gestión, y así seguir siendo líderes y referentes del sector.
- ◆ **Servicio:** Comprendemos la importancia que tiene nuestro trabajo para los demás, actuamos siempre con espíritu de colaboración para facilitar y mejorar la vida de las personas.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

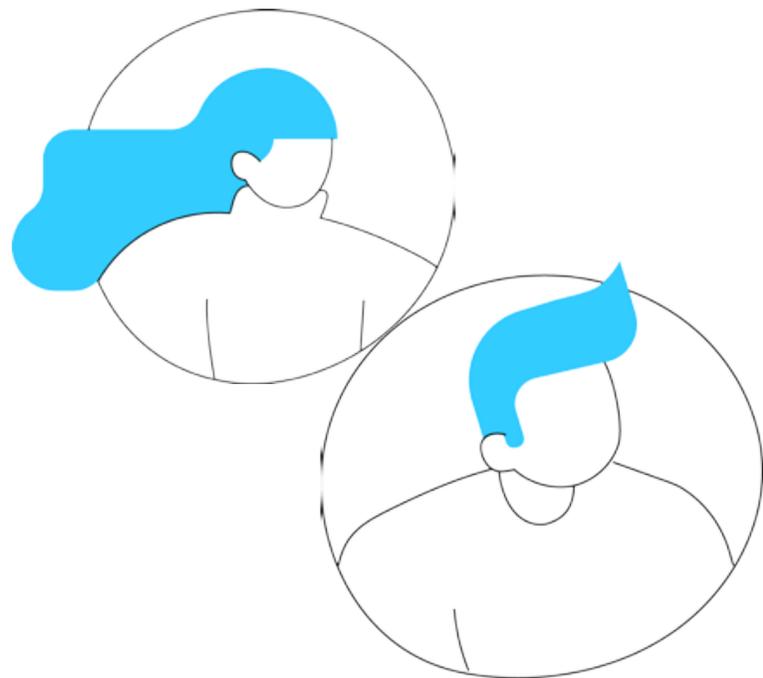
Planeta

09

Índice GRI

Estructura de gobierno

Comprometidos con la integridad empresarial, nuestro gobierno corporativo impulsa la construcción de una cultura anclada en la ética y la responsabilidad en todos los niveles de la Compañía.



Board of Directors

(Consejo de Administración)

Es el máximo órgano de gobierno de Zurich Santander y está conformado por nueve miembros, de los cuales cinco son designados por el Grupo Zurich y cuatro por Banco Santander.

Cargo	Nombre y apellido	Antigüedad
President	Alison Martin	25/09/2019
Board Member	Julian Temes*	02/12/2024
Board Member	Javier Lorenzo	17/06/2014
Board Member	Richard Burden	22/12/2023
Board Member	Laurence Maurice	15/10/2020
Board Member	Javier García-Carranza**	21/06/2024
Board Member	Raúl Pou	30/04/2019
Board Member	Carlos Rey***	30/01/2024
Board Member	Francisco del Cura	30/01/2014

* Bettina Bornmann renunció el día 2 de diciembre de 2024, y fue reemplazada por Julian Temes.

** Víctor Matarranz renunció el día 21 de junio de 2024, y fue reemplazado por Javier García-Carranza.

*** José Galiana renunció el día 30 de enero de 2024, y fue reemplazado por Carlos Rey.

Nombramientos: Tanto la metodología de elección como los lineamientos para el funcionamiento del *Board of Directors*, quedan bajo el criterio de los accionistas. Cada miembro debe contar con las competencias y el perfil descrito en la Política “Principles for Subsidiaries Governance” del Grupo Zurich.

Responsabilidades: El *Board* tiene la responsabilidad de administrar la Compañía y establecer la estrategia a seguir para alcanzar los objetivos propuestos. En 2024 continuamos con el Plan Estratégico 2023/2025 que fue aprobado por el *Board*.

Conflictos de interés: En cumplimiento con la legislación, anualmente los miembros del *Board* declaran situaciones de conflictos de interés en caso de corresponder, de acuerdo con lo establecido en el Art. 229 de la Ley de Sociedades de Capital en España.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Comités del **Board of Directors**

Para asegurar la ejecución de la estrategia de la Compañía, contamos con dos Comités que reportan al *Board of Directors* y fueron creados por los accionistas, quienes cuentan con representación de sus consejeros en cada uno de ellos.

- ◆ *Audit & Risk* (Auditoría y Riesgo, en español)
- ◆ *Assets, Liabilities and Investment Management Committee – ALMIC* (Gestión de activos, pasivos e inversiones, en español)

La gobernanza a nivel local en los países donde operamos se inspira en la anteriormente descrita y se adapta según requiera la regulación. Además, se crean otros comités locales según las necesidades de cada país.

Al mismo tiempo, para garantizar los lineamientos de la estrategia regional en cada país contamos con comités de gestión que reportan al CEO local. Tanto los equipos de la oficina regional, como los equipos de la División de Seguros del Santander son invitados a participar de estos comités.



01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Comité Ejecutivo Regional y CEOs

Comité Ejecutivo

Cargo	Nombre y apellido
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 de los países

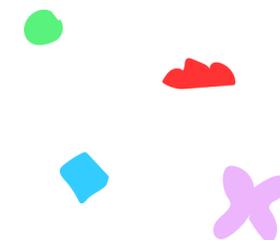
País	Nombre y apellido
 Argentina	Leandro Cileta
 Brasil	Marcelo Malanga
 Chile	Herbert Philipp
 México	César Alves Vital
 Uruguay	Sabrina Otero

Comité Ejecutivo Regional y CEOs

Responsabilidades	Evaluación
<ul style="list-style-type: none"> Definen la estrategia de gestión y controlan las operaciones del negocio. Diseñan el plan estratégico que se realiza cada 3 años. Revisan y actualizan el propósito, la misión y valores de la Compañía. 	<p>Su evaluación tiene impacto en los planes de compensación, desarrollo y crecimiento.</p> <p>Entre los criterios de evaluación uno de ellos es el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la Compañía.</p>

Comité Ejecutivo local

De forma complementaria cada país cuenta con un Comité Ejecutivo local conformado por el CEO y los directores de las áreas estratégicas.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

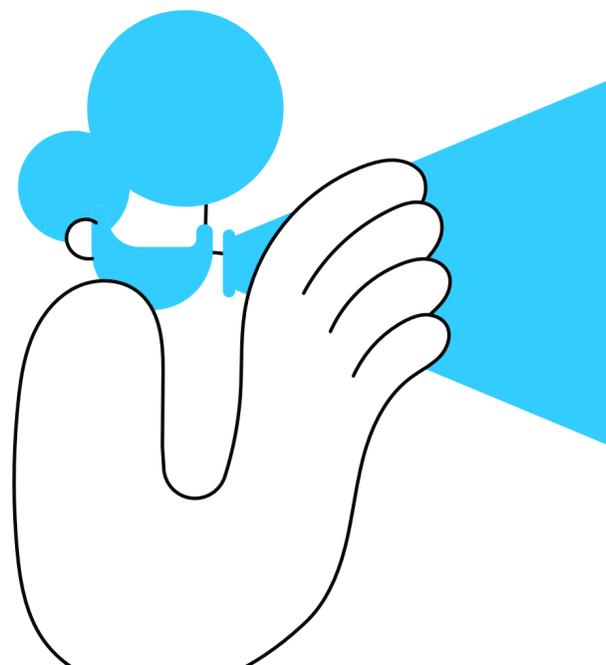
Planeta

09

Índice GRI

Nuestros productos

Con un enfoque centrado en el cliente, ofrecemos una propuesta de valor personalizada, flexible y digital. Nuestro portafolio incluye productos de seguros, ahorro y planes de pensiones, diseñados para brindar protección y planificación financiera, con una amplia variedad de coberturas, servicios y beneficios. La venta y contratación de nuestros productos son exclusivas del Banco Santander.



	Producto	Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguay
Seguros asociados a créditos	Préstamos personales (PPI)	●	●	●	●	●
	Hipoteca (PPI y Daños a la Propiedad)	●	●	●	●	●
	Tarjetas de crédito (Vida Saldo Deudor)	●	●	●	●	●
Seguros no asociados a créditos	Vida	●	●	●	●	●
	Accidentes Personales	●	●	●	●	●
	Hogar	●	●	●	●	●
	Fraude (Robo en cajero)	●	●	●	●	●
	Salud	●	●	●	●	●
	Viaje		●	●		●
	Otros (micromovilidad, mascotas, <i>gadgets</i>)	●		●	●	●
	Garantía de alquiler					●
	PYMEs Daños	●	●	●	●	●
	<i>Cyber</i>				●	
	Vida para PYMEs (socios y/o empleados)		●	●		●
	Vida colectivo PYMEs		●			
	Desempleo	●				
Productos de ahorro y pensiones	Previdencia		●			
	<i>Unit-linked</i>		●		●	
	Ahorro y protección financiera			●		

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Plan Estratégico 2023/2025

Para seguir manteniendo nuestro posicionamiento diseñamos junto al Banco Santander el **Plan Estratégico 2023/2025** con 7 pilares que definen la dirección hacia donde queremos ir.

Comprometidos con una misma misión de proteger a las personas y apoyar sus proyectos para que puedan afrontar la vida con mayor seguridad y el propósito de innovar cada día para garantizar esa protección, continuamos evolucionando en nuestra manera de entender las necesidades de nuestros clientes. Abordamos nuestro trabajo con profesionalidad, eficiencia y pasión por lo que hacemos en línea con los valores que nos definen.



Uso inteligente del dato

Desarrollar las capacidades de uso del dato en conjunto con el Banco Santander para nutrir con una información más efectiva los modelos de propensión que permitan personalizar la oferta de valor y los servicios proporcionando una experiencia de cliente excelente.

Excelencia en la experiencia del cliente

Gestionar de manera integrada y holística la experiencia del cliente implementando el Autoservicio 100% digital en la post-venta, realizando comunicaciones proactivas para posventa, escuchando la voz del cliente para mejorar los procesos y servicios, así como gestionando proactivamente los clientes más propensos a cancelar.

Omnicanalidad y simplificación

Permitir a los clientes acceder a sus productos y servicios donde y cuando quieran a través de procesos altamente integrado entre canales, proporcionando una experiencia fácil, ágil y simple.

Propuesta de valor personalizada, segmentada y completa

Contar con una oferta de valor a medida para cada cliente y realidad, así como el desarrollo de líneas de negocio con alto potencial como Ahorro, Salud y PyMes.

Automatización y eficiencia operativa

Transformar nuestra gestión operacional y tecnológica brindando un servicio de calidad a nuestros clientes internos y externos, de manera eficiente.



Identidad, Personas y Comunicación

Convertirnos en un lugar para trabajar de preferencia en el mercado atrayendo, reteniendo y desarrollando a los talentos, brindando la mejor experiencia en el viaje del colaborador en la Compañía.



Sostenibilidad

Ser una Compañía cada vez más sostenible con impacto positivo en los clientes, los colaboradores y la sociedad, y ser reconocidos por ello.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Participación de mercado y tendencias

Contexto del mercado

En su descripción del panorama del rubro asegurador para 2025, McKinsey* identifica algunas tendencias e innovaciones en el mercado de seguros, entre las que resaltó la **importancia de la adaptabilidad de las compañías en la adopción de soluciones ágiles, segmentadas e impulsadas por la tecnología**, con especial foco en la adopción de soluciones a través de la inteligencia artificial para adaptarse mejor a las nuevas demandas que aparecen**.

Esta importancia de la adaptabilidad se conjuga con un reconocible potencial de América Latina como mercado de seguros, que descansa en proyecciones macroeconómicas que prevén descenso de la inflación, baja de las tasas de interés para próximos años y un crecimiento moderado del PBI en el mediano plazo. Este escenario regional convierte en estratégico y vital el desarrollo de soluciones que aumenten la penetración del seguro mediante el desarrollo de nuevos productos y la expansión de canales de distribución.

Las estrategias de digitalización y eficiencia operativa de las aseguradoras podrían ampliar sus ofertas al sector desatendido de la población de bajos ingresos sin poner en peligro la rentabilidad, ampliando el alcance del negocio a sectores no apuntados tradicionalmente por productos de seguro.

Como región, **América Latina tiene la oportunidad de lograr avances decisivos para cerrar la brecha de protección de los seguros tanto para personas como para empresas**, que cada vez se está reduciendo por el incremento de la penetración de seguros a mayor ritmo que en otras regiones. En ese sentido, algunas empresas están desarrollando herramientas analíticas para explotar y aprovechar sus bases de datos para comprender mejor las necesidades de sus clientes.

* Fuente: *Global Insurance Report 2025: the pursuit of growth* (McKinsey, 2024)

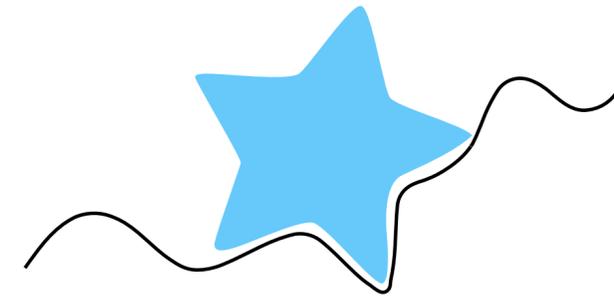
** Fuente: *Life insurance top trends 2024* (Capgemini, 2024)

*** Fuente: *Opinión sobre el sector de seguros en América Latina para 2024: Equilibrio entre riesgos y oportunidades* (S&P Global, 2024)

Las proyecciones para 2025 en América Latina marcan una desaceleración del crecimiento del mercado asegurador, que se espera se ubique en torno al 3,8% (siendo menor frente al crecimiento del 15% de 2023), así como también una perspectiva de moderación del crecimiento de GWP entre un 5% y un 7%. S&P identifica que estas tendencias ponen de manifiesto ciertas debilidades estructurales del mercado latinoamericano: infraestructura deficiente; alta informalidad en el mercado laboral; y falta de inversión y previsibilidad de los sectores privado y público***.

Otra tendencia identificable que presenta desafíos y oportunidades al mercado asegurador regional se presenta con la **creciente aparición de catástrofes climáticas preocupantes**, como el huracán Otis en 2023 o las inundaciones durante 2024 en países como Brasil en el marco del fenómeno El Niño. Estos acontecimientos podrían aumentar la conciencia sobre la necesidad de seguros en ciertas poblaciones. La incorporación de tecnología, de la mano de la creciente implementación de estrategias basadas en inteligencia artificial, también presenta un amplio potencial para ofrecer soluciones parametrizadas de contratación y gestión de siniestros, adaptándose a las necesidades cambiantes que presenta este panorama de fenómenos climáticos.

En este escenario de gran potencial, en donde la innovación se identifica como principal motor para la expansión, **desde Zurich Santander trabajamos para mantenernos ágiles con el objeto de situarnos en una posición ventajosa para alcanzar el éxito y superar las expectativas de clientes y otros grupos de interés.**



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

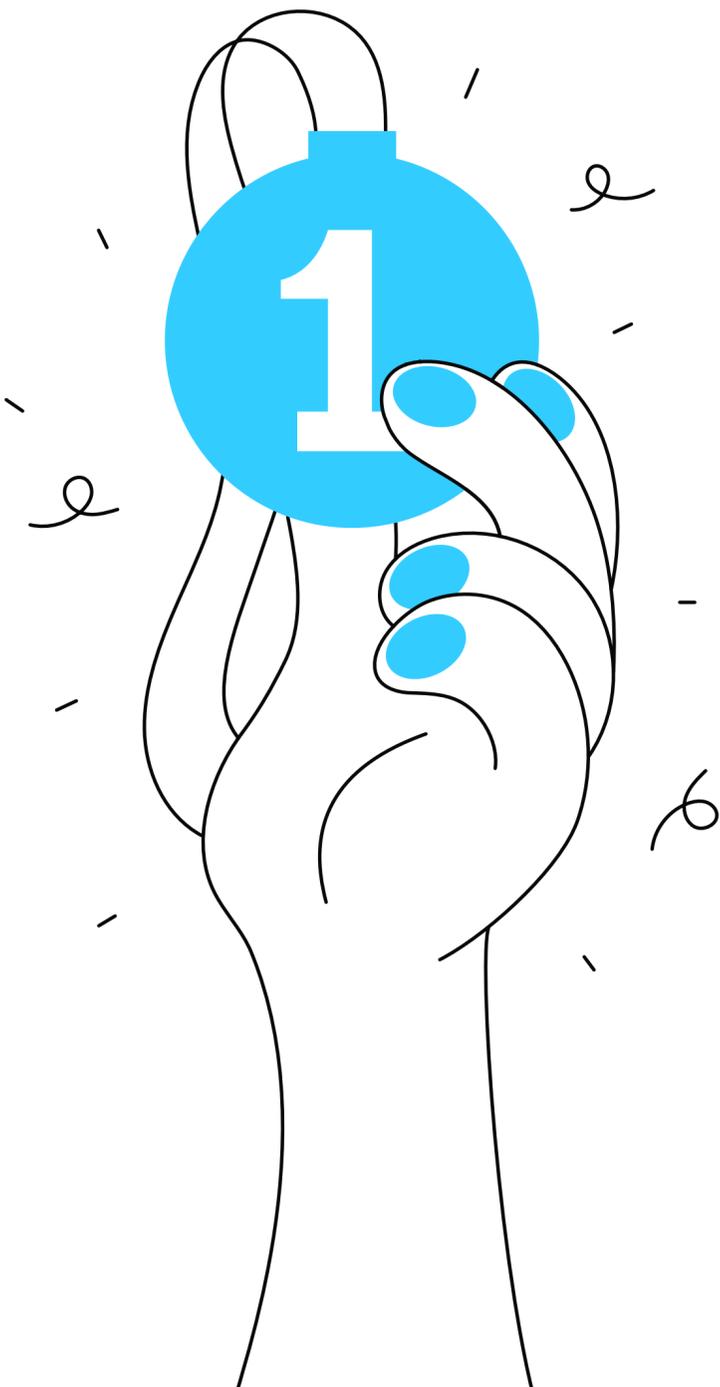
08

Planeta

09

Índice GRI

Posicionamiento



Argentina

Somos líderes en los ramos de Vivienda, Vida y Accidentes Personales (AP) de bancaseguros.

Respecto al mercado total, somos

#TOP 1 en Vivienda

#TOP 4 en AP

#TOP 6 en Vida.



Brasil

Somos **#Top 1 en AP**

#Top 3 en Vida y #Top 6 Prestamista.

Contamos con BRL 99 mil millones de activos / 16 mil millones USD en productos de Pensiones Privadas.



Chile

Somos

#Top 2 en Terremoto y Vida,

#Top 1 en resultado técnico

#Top 2 en beneficios antes de impuestos.



México

Ocupamos el 5º lugar en el ranking de bancaseguros (mercado actuante) y somos

#Top 4 en AP

#Top 8 en Vida, además de ser líderes en resultado técnico.

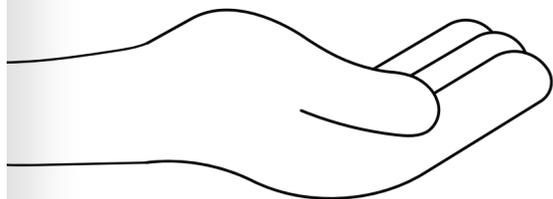


Uruguay

Somos

#Top 1 en Vida y líderes en resultado técnico y beneficios antes de impuestos.

01
Sobre Zurich Santander



02
Compromiso con la Sostenibilidad

03
Ética y conducta empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Participación de mercado de Zurich Santander (%)*

Cuota total de mercado Latinoamérica en los países donde estamos presentes

Mercado de bancaseguros

Mercado de Vida

	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	3,1%***	2,9	12,0%***	11,3%****	15,0%***	11,9%

Nuestra participación en el mercado bancaseguros *

Mercado total de bancaseguros

Mercado de bancaseguros actuante **

	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%
Uruguay	17,4%	18,7%	30,1%	30,9%

Nuestra participación en el total del mercado *

Mercado total

Mercado actuante**

	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%
Uruguay	2,9%	2,8%	15,7%	16,9%

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

** Mercado actuante: refiere a las líneas de negocio donde Zurich Santander opera.

*** Los datos de Argentina corresponden a septiembre 2023.

**** Cabe destacar que los datos de 2024 incluyen el negocio de Savings de México, que no es posible separarlos del mercado de Vida. Excluyendo México, la cuota de mercado de bancaseguros es de 13,9% (13,2% en 2023).

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



02.

Compromiso con la Sostenibilidad

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

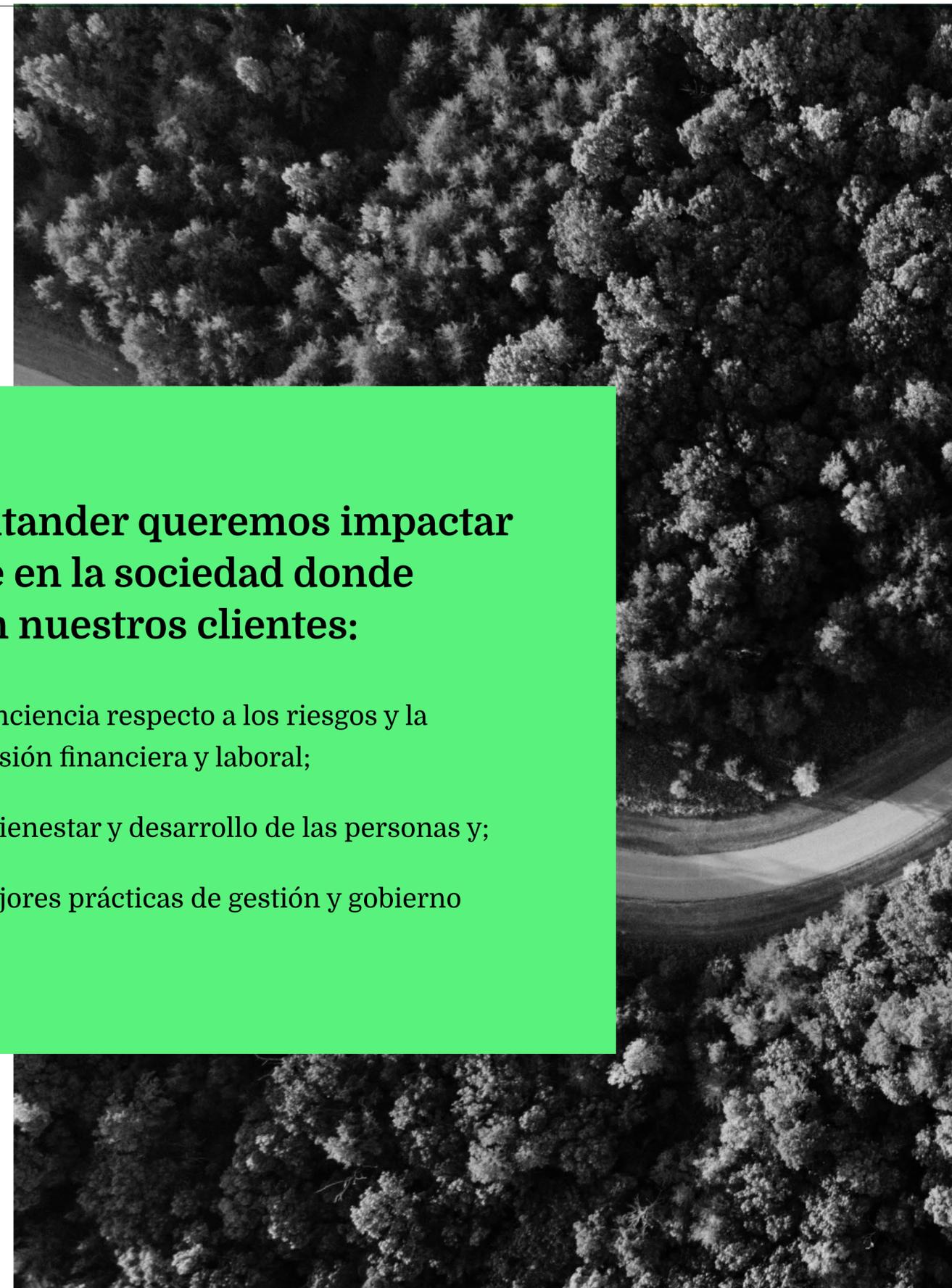
Índice GRI

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra ambición es ser una Compañía sostenible con impacto positivo en los clientes, los colaboradores y la sociedad; y ser reconocidos por ello.

En Zurich Santander queremos impactar positivamente en la sociedad donde operamos y en nuestros clientes:

- ◆ impulsando la conciencia respecto a los riesgos y la educación e inclusión financiera y laboral;
- ◆ promoviendo el bienestar y desarrollo de las personas y;
- ◆ adoptando las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

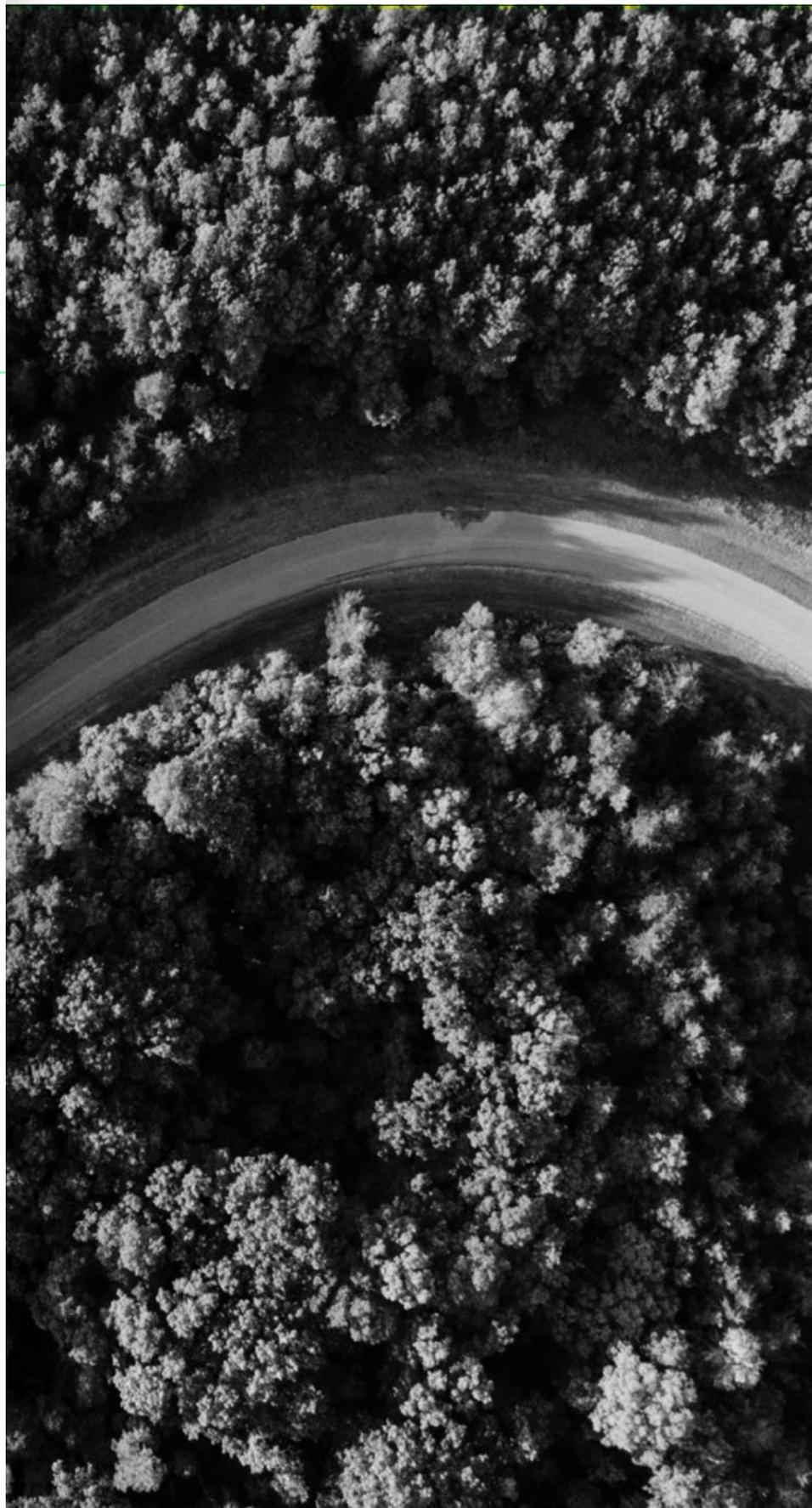
Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Contamos con una **Estrategia de Sostenibilidad** de alcance regional que busca integrar la sostenibilidad en todos los aspectos de nuestra organización. Se basa en tres ejes de acción que se relacionan con determinados *drivers* de gestión, y con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a la Agenda 2030 de Naciones Unidas. También integra el compromiso que tenemos con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI por sus siglas en inglés para *Principles for Sustainable Insurance*) de *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, iniciativa a la que adherimos a través del Grupo Zurich desde 2020.

Los **tres ejes de trabajo** de nuestra estrategia impactan en objetivos asociados al gobierno

corporativo de la Compañía, al negocio, a los colaboradores y al impacto en la comunidad. Estos objetivos cuentan con acciones y metas que monitoreamos de manera trimestral y anual; y compartimos el progreso anual de la estrategia a través de nuestro [Reporte de Sostenibilidad](#).

La sostenibilidad es un pilar transversal en el marco de nuestro Plan Estratégico Aconcagua 2023-2025 que está compuesto por siete pilares y plasma la ambición de la Compañía.

01
Sobre Zurich Santander

02
Compromiso con la Sostenibilidad

03
Ética y conducta empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Ejes de trabajo

Estrategia de Sostenibilidad



Gobierno responsable

Liderar desde un gobierno responsable y promover el bienestar de nuestros colaboradores

Con una perspectiva centrada en el triple impacto, buscamos que la sostenibilidad sea una visión transversal en la toma de decisiones, generando valor en todas las áreas de la Compañía e involucrando a nuestros principales grupos de interés. Asimismo, impulsamos el crecimiento, la formación y la inclusión de las personas que trabajan en Zurich Santander, con el objetivo de que sean líderes de cambio.



Propuesta de valor sostenible

Desarrollar una propuesta de valor sostenible

Trabajamos para mejorar continuamente nuestra propuesta de valor, centrada en escuchar y atender las necesidades y expectativas de nuestros clientes. A su vez, desarrollamos soluciones que involucren a nuestros grupos de interés en propuestas de impacto sostenible.



Impacto en la comunidad

Generar impacto en la comunidad

Buscamos generar impacto positivo en las comunidades donde estamos presentes a través de la construcción de alianzas a largo plazo, promoviendo la inversión social y el compromiso socioambiental de los colaboradores y de la Compañía con la sociedad.



Drivers



Indicadores destacados de 2024

- 93%** de participación voluntaria en la Zurich Experience Survey (ZES).
- 91%** de índice de compromiso en la ZES.
- 39** iniciativas impulsadas con foco en la transformación sostenible.
- 9** iniciativas de impacto socioambiental lanzadas en 2024.
- USD 5,7** millones en aportes a la comunidad.
- 75** iniciativas de inclusión financiera, impacto social, promoción cultural y voluntariado implementadas.
- 80%** de los colaboradores comprometidos con actividades de voluntariado.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Highlights de la Estrategia de Sostenibilidad durante 2024



Proceso de transformación sostenible:

Trabajamos en la revisión de **39 procesos** y políticas a lo largo de nuestras geografías, con el propósito de integrar la visión y conciencia sostenible en todas las áreas de la Compañía, incorporando también la perspectiva de nuestros clientes. Esta revisión incluyó temas como comunicaciones con los clientes, refuerzo de la gobernanza corporativa con la definición de políticas y protocolos de respuesta ante emergencias, entre otros. Además, realizamos **focus groups presenciales con clientes**, generando espacios para acercarnos más y comprender cómo podemos agregar más valor como Compañía.



Construcción de un *Framework* Regional ante Catástrofes Naturales:

En respuesta al aumento significativo en la severidad y recurrencia de eventos climáticos catastróficos en la región, desarrollamos un marco de trabajo regional para fortalecer la atención y el servicio a nuestros clientes y comunidades frente a situaciones de estas características. Este modelo se **diseñó con la participación de distintas áreas de la Compañía y de todos los países**, mapeando las acciones locales, intercambiando buenas prácticas y aprendizajes entre las distintas operaciones, estableciendo un **enfoque de mejora continua**. A través de este *framework*, podemos minimizar el impacto operativo y financiero de la catástrofe, mejorar la continuidad del negocio, y reforzar la confianza de los asegurados en nuestra capacidad de atención y respuesta en momentos tan difíciles.



Implementación del Tablero de Sostenibilidad en BI:

Migramos el *Dashboard* de Sostenibilidad a nuestra plataforma interna de BI, facilitando el monitoreo de la evolución y fortalezas de las distintas unidades de negocio, abarcando más de **85 métricas de gestión** de la Compañía.



Lanzamiento de la Encuesta Anual Interna de Sostenibilidad:

Implementamos una encuesta interna con el objetivo de comprender mejor las percepciones y el nivel de conocimiento de los colaboradores sobre sostenibilidad, así como su conexión con los roles y tareas que desempeñan en la Compañía, con un **41% de participación**.



Superación de la meta de compromiso:

Logramos superar la meta propuesta para este año del 60% de colaboradores en actividades de voluntariado -tanto corporativas como externas-, **alcanzando un 80% de participación**.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Además, en algunos países contamos con iniciativas particulares:

Concurso Líder Sostenible: En **Argentina** y en **Uruguay**, desde 2023, impulsamos esta iniciativa que busca reconocer y premiar a aquellos colaboradores que se destacan en actividades y comportamientos sostenibles, tales como la participación en el Comité de Sostenibilidad y en acciones de voluntariado, la contribución con procesos de transformación sostenible, la acumulación de kilómetros en transporte sostenible como bicicleta o caminata, entre otros. Los premiados de Argentina fueron invitados a conocer el Parque Nacional Ciervo de los Pantanos y el Parque Nacional El Palmar en Colón. El objetivo de esta experiencia fue acercarlos a estas áreas naturales protegidas, resaltando su importancia y promoviendo la conexión con la flora y fauna autóctona de este país. El ganador de Uruguay recibió un viaje a Tulum, México, que incluyó la estadía en hoteles sostenibles del país y vehículos para fomentar la movilidad sostenible.



01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

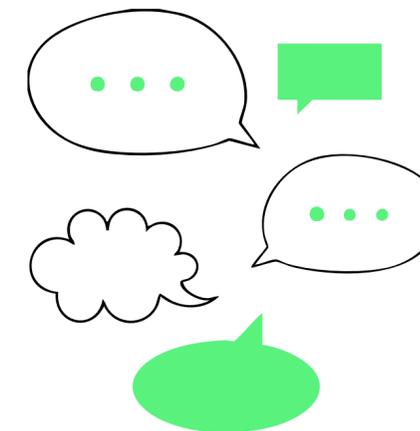
08
Planeta

09
Índice GRI

Gobernanza y gestión de la sostenibilidad

Garantizamos la adopción de una perspectiva sostenible en todos los niveles y personas de la Compañía mediante una estructura de gobernanza que fomenta la implementación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad están integrados de manera transversal en el proceso de evaluación de desempeño de toda la Compañía. También forma parte de las decisiones relacionadas con la evaluación de productos y procesos, así como del proceso de alta o modificación de proveedores, asegurando que nuestros estándares se reflejen en cada eslabón de la cadena de valor.



Estructura de gobernanza de la sostenibilidad

Comité Ejecutivo Regional

Es el responsable de aprobar la Estrategia de Sostenibilidad Regional.

Chief Sustainability Officer (CSO):

Tiene la responsabilidad de desarrollar y coordinar a nivel regional la Estrategia de Sostenibilidad. Además, aprueba el documento final del Reporte de Sostenibilidad.

Área de Sostenibilidad Regional:

Asesora y da soporte para la implementación de la Estrategia y en temas de sostenibilidad en general. Desarrolla e implementa iniciativas regionales en coordinación con los líderes locales de Sostenibilidad. Además, evalúa y prepara el Reporte de Sostenibilidad.

Comité Ejecutivo Local:

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

Líderes locales de Sostenibilidad:

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

Equipo de Sostenibilidad

Su finalidad es compartir prácticas y retroalimentar la Estrategia de Sostenibilidad. Está conformado por el CSO, el área regional y los líderes locales.

Desde su creación hace 4 años, el Comité de Sostenibilidad en Argentina continúa siendo un espacio activo para debatir temas relevantes para nuestros colaboradores, impulsar iniciativas y acompañar diversas actividades a lo largo del año, así como también una oportunidad para reflexionar y explorar formas de integrar la sostenibilidad en las diferentes áreas de la Compañía. El Comité cuenta con 19 integrantes registrados, de los cuales 10 participan de manera activa en cada sesión, garantizando un intercambio dinámico y enriquecedor de ideas y perspectivas.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Compromiso con la Inversión Sostenible

Nuestra gestión de la sostenibilidad también incluye la realización de inversiones que contemplan criterios ESG alineados a la Alianza Global de Inversión Sostenible (GSIA), las cuales son gestionadas por el equipo de *Investment Management* de Grupo Zurich. Estos refieren a activos invertidos en focos calificados como ESG acorde a la **metodología de MSCI ESG Ratings**. En este sentido, monitoreamos el portafolio de activos calificados como MSCI en relación con el total de los activos.

Proporción de activos ESG sobre el total de cartera de inversiones

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

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

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Nuestros grupos de interés

El **Reporte de Sostenibilidad** es una herramienta clave para comunicar de manera formal nuestros avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y nuestro compromiso con los grupos de interés. Además, funciona como un canal de diálogo que complementa otros medios disponibles, tanto digitales como presenciales.



Colaboradores

Nos esforzamos por potenciar el desarrollo de nuestros colaboradores bajo una cultura de aprendizaje continuo y bienestar que los prepare para los constantes cambios tanto en su carrera dentro de la Compañía como en el mercado laboral.



Clientes

Contamos con una estrategia de negocio centrada en la experiencia del cliente, en identificar sus necesidades y monitorear su satisfacción, para retroalimentar la operación de toda la Compañía.



Sociedad

Buscamos crear valor compartido y ser parte de la solución de los desafíos y problemáticas que enfrentan las comunidades locales, trabajando mano a mano con aliados locales.



Shareholders Grupo Zurich y Banco Santander

Contamos con un sólido Gobierno Corporativo que basa su gestión en mantener el equilibrio económico y financiero, en crear valor y brindar transparencia para nuestros accionistas.



Proveedores

Fomentamos relaciones a largo plazo con nuestros socios comerciales, es por ello que nos enfocamos en buscar la mejora continua y prácticas conjuntas para una gestión más sostenible.



Z Zurich Foundation

Es nuestro socio estratégico para potenciar la escalabilidad y el impacto en el desarrollo e implementación de las iniciativas de impacto en la comunidad.



ONGs y fundaciones

Articulamos con organizaciones de la sociedad civil para identificar las necesidades particulares de la comunidad y sistematizar iniciativas que contribuyan al bienestar y progreso de las personas.



Estado, organismos reguladores e internacionales:

Nos regimos bajo una amplia cantidad de normas y regulaciones establecidos por los diferentes organismos nacionales e internacionales.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

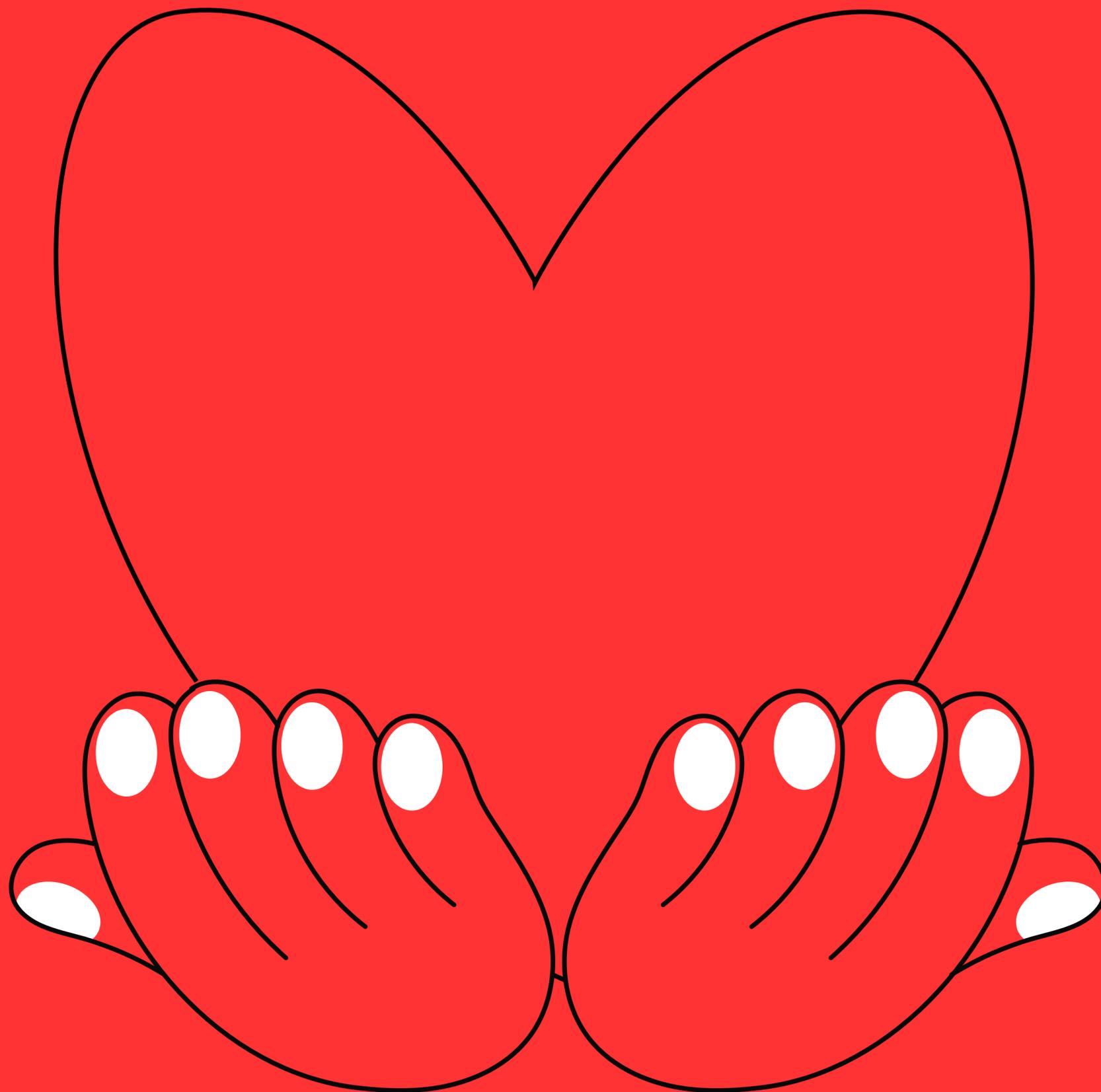
Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



03.

Ética y conducta empresarial

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es un pilar estratégico en la operación de la Compañía, considerando que, como aseguradora, nuestra misión es proteger a clientes, colaboradores y accionistas frente a diferentes escenarios de incertidumbre. Este enfoque no solo implica el **cumplimiento de requisitos regulatorios, sino también la identificar, evaluar y mitigar los riesgos potenciales** que podrían afectar la operación y los objetivos de la Compañía. Este proceso es fundamental para asegurar la estabilidad financiera, operativa y reputacional de la organización. Las metodologías utilizadas incluyen análisis de diferentes escenarios de estrés y la aplicación de técnicas avanzadas de modelado de riesgos.

Los objetivos de la gestión de riesgos, en el contexto de una compañía de seguros como Zurich Santander, son los siguientes:

1. Protección Financiera:

Asegurar la estabilidad financiera de la Compañía al gestionar los riesgos que podrían impactar negativamente en sus finanzas.

2. Cumplimiento Normativo:

Garantizar que la Compañía cumpla con todas las leyes, regulaciones y normativas aplicables.

3. Optimización de Capital:

Utilizar eficientemente el capital de la Compañía mediante la evaluación precisa de los riesgos y la asignación adecuada de recursos.

4. Continuidad del Negocio:

Proteger las operaciones diarias de la Compañía contra interrupciones inesperadas mediante la planificación y preparación ante posibles contingencias.

5. Reputación:

Salvaguardar la reputación de la Compañía gestionando adecuadamente los riesgos que podrían dañar su imagen pública y la confianza de los clientes.

6. Toma de Decisiones Informadas:

Proporcionar información y análisis de riesgos que ayuden a la alta dirección a tomar decisiones estratégicas informadas.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Estos objetivos contribuyen a la resiliencia y sostenibilidad a largo plazo de nuestra Compañía.

A nivel regional, el punto de partida para la gestión del riesgo es la **Política de Gestión de Riesgos** del Grupo Zurich (*Zurich Risk Policy - ZRP*), junto con la que desarrollamos diversos mecanismos de identificación y evaluación, así como de prevención y mitigación de los principales impactos significativos de nuestra operación.

Existen políticas que establecen claramente los papeles y responsabilidades en la Gestión de Riesgos, considerando el desempeño de las **tres “Líneas de Defensa” (3LoD)**, así como definir procesos, metodologías y herramientas para identificar, evaluar, medir, tratar, monitorear y reportar los riesgos de la organización, considerando la comprensión de su clasificación, sus características e interdependencias, sus fuentes e impactos potenciales en el negocio.

Para garantizar estos principios, el modelo de 3LoD presenta pautas para una gestión eficaz y la implementación de mejores prácticas, estructurado de la siguiente manera:

◆ **1ra Línea de Defensa:**

Áreas de negocio, que son las principales responsables del riesgo (los tomadores de riesgo) y su gestión diaria;

◆ **2da Línea de Defensa:**

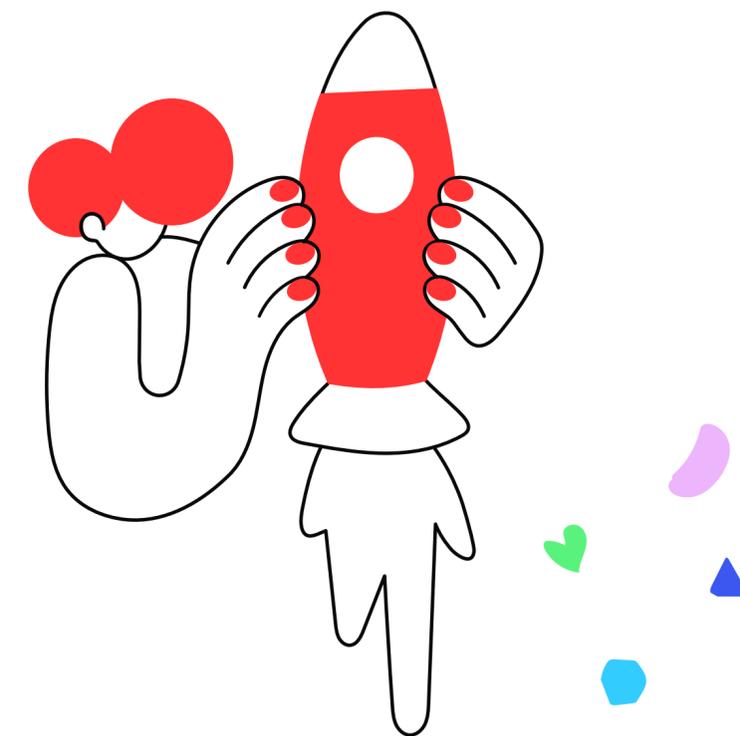
Funciones que realizan de forma independiente la gestión de riesgos, aseguramiento del cumplimiento y gestión de controles internos, con el objetivo de asegurar que sus prácticas y procedimientos estén de acuerdo con el apetito de riesgo definido, políticas y procedimientos establecidos el Grupo Zurich y regulaciones;

◆ **3ra Línea de Defensa:**

Funciones que corresponden a auditorías internas y externas, con el objetivo de brindar evaluaciones independientes de las actividades realizadas por Zurich. Busca evaluar la adecuación y eficacia de los controles definidos y el cumplimiento de las normas y reglamentos internos vigentes.

En todos los países donde tenemos presencia, nos regimos por los principios del *Enterprise Risk Management (ERM)* del Grupo Zurich, un marco de gestión que orienta y respalda los procedimientos de identificación y control de riesgos. Este enfoque establece roles y responsabilidades específicas para abordar y administrar los riesgos, fundamentado en una sólida estructura de gobernanza.

Para mantener actualizadas las políticas y realizar un monitoreo de los riesgos, se realizan internamente reuniones quincenales entre los distintos equipos de riesgos a nivel regional.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

01

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

Es el punto de partida para la gestión del riesgo en cada país. En la política se describen los principales tipos de riesgo y se define el apetito de riesgo del Grupo. Además, para instaurar una cultura de prevención vigente para cada país se disponen de 50 manuales que describen los lineamientos y procedimientos que se complementan con las regulaciones normativas locales.

03

Matriz de Riesgos de Proyectos (TRP de proyectos):

La metodología de evaluación y acción del TRP también es utilizada para evaluar los riesgos operacionales, sistémicos, financieros, reputacionales, de imagen, de personas y regulatorios en la implementación de proyectos. De esta manera se desarrollan planes de acción para mitigar o reducir la probabilidad de que el riesgo se materialice.

02

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

El Grupo Zurich se basó en la metodología TRP para construir una matriz que permita la identificación, evaluación y gestión de los riesgos internos o externos a los que se enfrenta la entidad o actividad evaluada, con un horizonte de uno a tres años y que pueden impactar la estrategia del Grupo. Para esta evaluación, el Comité Ejecutivo de cada país se reúne anualmente, y luego monitorea periódicamente la matriz TRP y actualiza los planes de acción de forma trimestral.

04

Marco Integrado de Control Interno (Internal Control Integrated Framework - ICIF) para Riesgos financieros y no financieros:

Para mitigar los riesgos financieros y no financieros, el Grupo Zurich adopta un enfoque unificado para los controles internos en cada Unidad de Negocios. Este Marco ICIF está diseñado para resguardar a la Compañía contra posibles pérdidas inesperadas o exposición negativa en los medios, provocadas por fallos operativos o información inexacta en los informes financieros, así como para evitar multas por incumplimiento normativo impuestas por nuestros reguladores.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Las definiciones de los objetivos de controles financieros y no financieros están basadas en los requerimientos de las políticas de Riesgos y de las Funciones Globales del Grupo, que reflejan las leyes y regulaciones aplicadas al Grupo. Además, se implementan, revisan y mantienen actividades de controles actualizadas de acuerdo con el catálogo de objetivos de controles y asociados a taxonomía de riesgos.

Cada país lleva a cabo una autoevaluación de riesgos operativos en colaboración con todas las Direcciones y áreas de las unidades de negocio para determinar la **matriz SAOR (Self Assessment Operational Risk)**. De este modo, identificamos planes de acción para posibles correcciones de procesos o controles. Además, asignamos un KRI (*Key Risk Indicator*) cuantitativo a cada riesgo y realizamos mediciones mensuales para evaluar el nivel de cada uno. En 2024, realizamos una alineación regional de los KRI's que se miden localmente.

Contamos con la presencia de los **Risk Partners o Embajadores de Riesgos** en cada país, cuyo rol es fundamental para identificar y debatir posibles

riesgos junto al equipo de Gerenciamiento de Riesgo. De este modo, juntos vinculan todos los riesgos y sus correspondientes planes de acción en los Comités de Riesgos locales. En dichos Comités, además, se presentan los resultados de los monitoreos y sus evaluaciones. En forma trimestral hay presentaciones de los principales riesgos, KRI en comparación a los apetitos a riesgos definidos a los miembros de *Audit & Risk* de cada país y también consolidado al nivel de la *joint venture*, que en caso de cualquier exposición fuera de los límites, discusiones y planes de acción son definidos para minimizar la exposición.

El área de Gestión de Riesgos y Controles Internos actúa como segunda línea de defensa y su metodología incluye la gestión de los riesgos operacionales, de mercado, de crédito, de liquidez, de suscripción, de tecnología y estratégicos, contenidos en la metodología corporativa del Grupo Zurich además de los requerimientos locales.

A través de la gestión de los riesgos de capital y liquidez, monitoreamos nuestro margen de solvencia siguiendo las exigencias regulatorias y de acuerdo con el apetito de riesgo definido por el Grupo Zurich. Este

seguimiento nos permite identificar posibles desvíos y proponer acciones correctivas. Además, anualmente realizamos el ejercicio de autoevaluación de riesgos y solvencia para conocer la posición financiera y liquidez de la Compañía, con un horizonte a tres años, bajo diferentes escenarios de stress mediante la metodología de Capital basado en Riesgo (CBR).

En 2024, creamos el Grupo de Trabajo de Riesgos y Controles Internos a nivel regional, separados acorde a aspectos clave del negocio, con representatividad de al menos un colaborador de Riesgos de cada país, con el objetivo de alinear el conocimiento entre los equipos y potenciar las mejores prácticas de riesgos y controles internos.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Compromiso de la Dirección

La gestión de riesgos es una prioridad estratégica para nuestra organización, impulsada directamente por la Dirección. El **Directorio y el Comité Ejecutivo Regional** juegan un rol clave en asegurar que las políticas de administración de riesgos sean efectivas, alineadas con el negocio y adecuadas para mitigar los riesgos más relevantes a los que estamos expuestos.

El Directorio **revisa y aprueba las políticas** relacionadas con la identificación, aceptación, monitoreo y reporte de riesgos, así como los métodos utilizados para mitigarlos. Además, **supervisa la implementación del sistema de gestión de riesgos**, asegurando que este sea sólido, independiente y cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo sus funciones. Se enfoca en garantizar que los responsables de gestionar riesgos tengan acceso a información relevante y estén sujetos a revisiones periódicas que validen la efectividad de los procesos.

Por su parte, el rol del Comité Ejecutivo es **gestionar los riesgos inherentes a las operaciones** diarias, asegurando que los productos, actividades, procesos y sistemas asociados a las líneas de negocio sean seguros y consistentes en el tiempo. Su monitoreo constante permite identificar aquellos riesgos



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

estratégicos que puedan impactar el negocio, tomando medidas oportunas para mitigarlos.

En 2024, implementamos la *Group Policy on Policy Governance (GPoPG)* en todas las unidades de negocio de Zurich Santander, un esquema que establece la gobernanza y conocimiento de las Políticas, Manuales y Directrices del Grupo Zurich para todas sus unidades de negocio, a las que pertenecemos como Compañía. Esta adopción está directamente relacionada a la implementación del marco ICIF, como parte de la mitigación de riesgos financieros y no financieros.

En **Argentina**, durante 2024 reforzamos la conciencia de los equipos sobre la importancia de identificar eventos operacionales y escalarlos al área de Riesgos para evaluar su impacto y definir acciones de mitigación. También trabajamos junto con el equipo de *Business Intelligence* para definir tableros de control sobre la información extraída en nuestra herramienta RACE, desarrollada por el Grupo Zurich. Adicionalmente, avanzamos en la automatización de la gestión de información de los riesgos no financieros, con un enfoque en tableros dinámicos que monitorean los planes de acción en curso, los controles bajo

certificación y la gestión de eventos operacionales (OEM). Esta herramienta permite acceder a datos actualizados en tiempo real, agilizando la toma de decisiones y optimizando las acciones de mitigación.

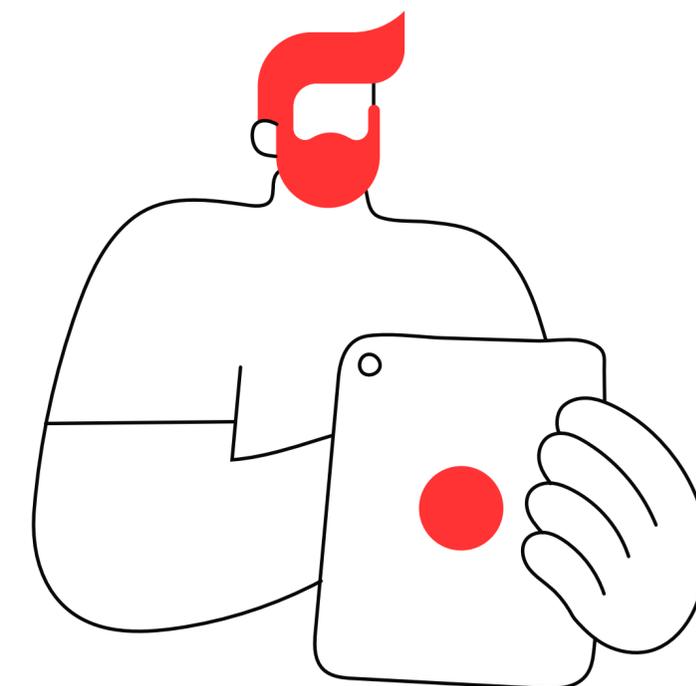
En **Brasil**, comenzamos la construcción de ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*), un proceso periódico para evaluar los riesgos asumidos por la Compañía y cuantificar su impacto en la solvencia. Su objetivo es crear un plan de contingencia que defina niveles de control en caso de desviaciones.

En **Chile**, implementamos un flujo automatizado para el seguimiento de los asuntos regulatorios. Además, ampliamos el alcance del riesgo legal incluyendo el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas debido a los cambios realizados en la Norma de Carácter General N°506 de la Comisión para el Mercado Financiero.

En **México**, presentamos anualmente ante el regulador local el Informe de Autoevaluación de Riesgos y Solvencia Institucionales (ARSI, equivalente a ORSA). Este documento incluye nuestra estrategia de negocio, un análisis prospectivo de escenarios para

el periodo 2024-2028, el nivel de cumplimiento de los límites de tolerancia al riesgo según el perfil definido y las acciones destinadas a corregir las deficiencias identificadas durante la autoevaluación.

En **Uruguay**, durante 2024, trabajamos en la identificación de riesgos ambientales y sociales, elaborando una matriz de riesgos. Además, incorporamos los riesgos relacionados con eventos climáticos en la Matriz de Riesgos Estratégicos (TRP) para el año 2025.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Riesgos ESG

Nuestras actividades están expuestas a diversos riesgos no financieros, por lo que contamos con mecanismos de identificación y evaluación bajo un marco de sostenibilidad, enfocados en la **prevención y mitigación de impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)**. Además, implementamos procedimientos para verificar y controlar la efectividad de las medidas adoptadas. Trabajamos junto a clientes y otros stakeholders para asegurar las mejores prácticas de negocio responsables y sostenibles, protegiendo la reputación de la Compañía mientras promovemos la gestión de riesgos en estas áreas. Las preocupaciones relacionadas con estos riesgos son canalizadas hacia un grupo de decisión en responsabilidad social (*CR Decision Group*) de Grupo Zurich, que evalúa y proporciona directrices para su mitigación.

Por su parte, en lo relativo a las decisiones de inversión, evaluamos cada emisor considerando riesgos de lavado de dinero, listas de sanciones y alertas PEP (Personas Expuestas Políticamente). Además, seguimos las directrices del Grupo Zurich, que establece restricciones de inversión en emisores vinculados con

armas, carbón y petróleo, priorizando así criterios de sostenibilidad y ética. Grupo Zurich también cuenta con una estrategia de carbono neutral, la cual aplicamos localmente en la selección de inversiones.

Como parte del Procedimiento de Aprobación de Productos (DAP), la sostenibilidad es un aspecto en la evaluación de riesgos de nuevos productos o adaptaciones de los existentes. Este enfoque nos permite identificar situaciones que puedan potenciar o mitigar riesgos ambientales o sociales, así como evaluar los posibles impactos positivos.

A nivel regional, en 2024 profundizamos nuestra gestión del Riesgo de Sostenibilidad al generar una estructura similar a la Matriz de Riesgos Estratégicos (*Total Risk Profile - TRP*).

En **Brasil**, durante 2024 llevamos a cabo el primer ejercicio de evaluación de riesgos de sostenibilidad, enfocándonos en riesgos ambientales, climáticos y sociales. Desarrollamos matrices específicas que abarcan nuestras actividades internas, procesos de suscripción e inversiones. Este estudio, que cumple con los requisitos de la Circular SUSEP N° 666, tuvo como objetivo identificar, evaluar y clasificar los riesgos de sostenibilidad según su nivel de materialidad, considerando las particularidades de nuestras operaciones.

En **Chile**, dimos seguimiento a los planes de acción establecidos en la matriz de riesgos ambientales y sociales que creamos en 2023 y además realizamos una nueva evaluación de riesgos en materia de sostenibilidad. Como parte del ejercicio anual de ORSA, incorporamos escenarios de estrés relevantes para nuestras operaciones, incluyendo un aumento de siniestralidad en las líneas de salud y vida proyectado para 2026, con características similares a los efectos de la pandemia de COVID-19. Además, evaluamos un escenario de incremento en la siniestralidad entre 2024 y 2026 debido a eventos naturales, como lluvias e incendios.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Continuidad de Negocio

Contamos con un Plan de Continuidad de Negocio (*Business Continuity Plan - BCP*) que busca garantizar la operación de nuestras actividades críticas frente a situaciones de baja probabilidad, pero con un alto impacto potencial. Este plan tiene como prioridad proteger tanto la integridad de nuestros colaboradores como los activos de la Compañía, asegurando una respuesta ágil ante eventuales crisis. En toda la región, los planes de continuidad se implementan y prueban anualmente en cada unidad de negocio. Durante 2024, en **Argentina** fortalecimos los planes relacionados con proveedores críticos, mientras que en **México** identificamos mejoras en la documentación del *Business Impact Analysis* (BIA) y realizamos entrenamientos específicos para los colaboradores, estableciendo acciones concretas de mejora según roles y responsabilidades dentro del proceso. Por otra parte, en **Uruguay** identificamos a las inundaciones como un riesgo asociado al cambio climático que podría impactar en nuestras operaciones. Para mitigarlo, definimos acciones clave a implementar, considerando principalmente a los colaboradores y clientes.

Promoción de la cultura de riesgo

En Zurich Santander continuamos fortaleciendo nuestra cultura de gestión de riesgos en cada uno de los países donde operamos, asegurando que este enfoque forme parte de las actividades cotidianas de nuestros equipos. Contamos con un programa de **Cultura de Riesgos** que incluye cursos mandatorios diseñados para entrenar a los colaboradores en la identificación y manejo de riesgos en sus funciones diarias.

Para fomentar esta cultura, promovemos el programa interno de reconocimiento "RecogniZSe", que incluye la categoría "**Premio Cultura del Riesgo**", destacando a los colaboradores que contribuyen activamente a mitigar y prevenir riesgos.

En 2024, frente al aumento global de los riesgos cibernéticos, continuamos intensificando los ejercicios de crisis, simulando eventos críticos para evaluar la capacidad de respuesta del Comité Ejecutivo y de *Business Resilience*. Por su parte, también identificamos que el riesgo de seguridad de datos ganó mayor relevancia, frente a lo cual realizamos una evaluación de madurez de la gobernanza de datos y un *Data Risk Assessment*, cuyo resultado derivó en la creación de un *roadmap* de datos, donde se integraron los planes de acción necesarios para fortalecer la gestión y el gobierno de la información en cada país.

En **Argentina**, complementamos las acciones regionales con comunicaciones periódicas de concientización sobre el riesgo de seguridad de la información.

En **Brasil**, realizamos como todos los años la "Semana del Riesgo y Cumplimiento", que en 2024 abarcó temas como Gestión de Riesgos y Oportunidades, Inteligencia Artificial y *Machine Learning*.

En **Chile**, también impulsamos la "Semana de Riesgos, Compliance y Legal" en la que participó toda la Compañía. Además, capacitamos en temas de Gobierno Corporativo a Directores, Gerentes Generales y Gerentes de línea.

En **México**, reforzamos la cultura de riesgos a través de un programa que incluye capacitaciones específicas al equipo de gestión de incidentes, actualización de políticas y manuales, así como la revisión y actualización de *Business Impact Analysis* (BIAs) y del Plan de Continuidad del Negocio. Además, realizamos la evaluación y seguimiento de posibles impactos derivados de la Reforma Constitucional que ha reestructurado al Poder Judicial (publicada el 15 de septiembre de 2024).

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Ética y anticorrupción

En Zurich Santander, estamos comprometidos con una gestión transparente, basada en los más altos estándares éticos, legales y profesionales.

El **Código de Conducta** del Grupo Zurich constituye el fundamento ético de la organización a nivel global y aplica a todas sus empresas y filiales. Este documento establece los valores, normas y principios fundamentales que guían el comportamiento de cada miembro de la empresa y sus partes interesadas, además de detallar las consecuencias de su incumplimiento. El Código es comunicado a todo el personal y está disponible para todos los grupos de interés.



El **Código de Conducta** fue revisado y actualizado en enero de 2024, subrayando el compromiso de promover una cultura de denuncia y crear un ambiente donde los colaboradores y otras personas se sientan cómodos compartiendo sus puntos de vista y planteando sus inquietudes. También se incluyó la protección de datos y la salvaguarda de la información en el contexto de la Inteligencia Artificial (IA), de acuerdo con el Marco de Garantía de IA del Grupo Zurich, en respuesta a la creciente importancia de la IA.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Lucha contra la corrupción y el soborno

Estamos comprometidos con un negocio justo y responsable, prohibiendo cualquier forma de soborno, corrupción y conducta comercial que pueda crear la apariencia de una influencia inadecuada.

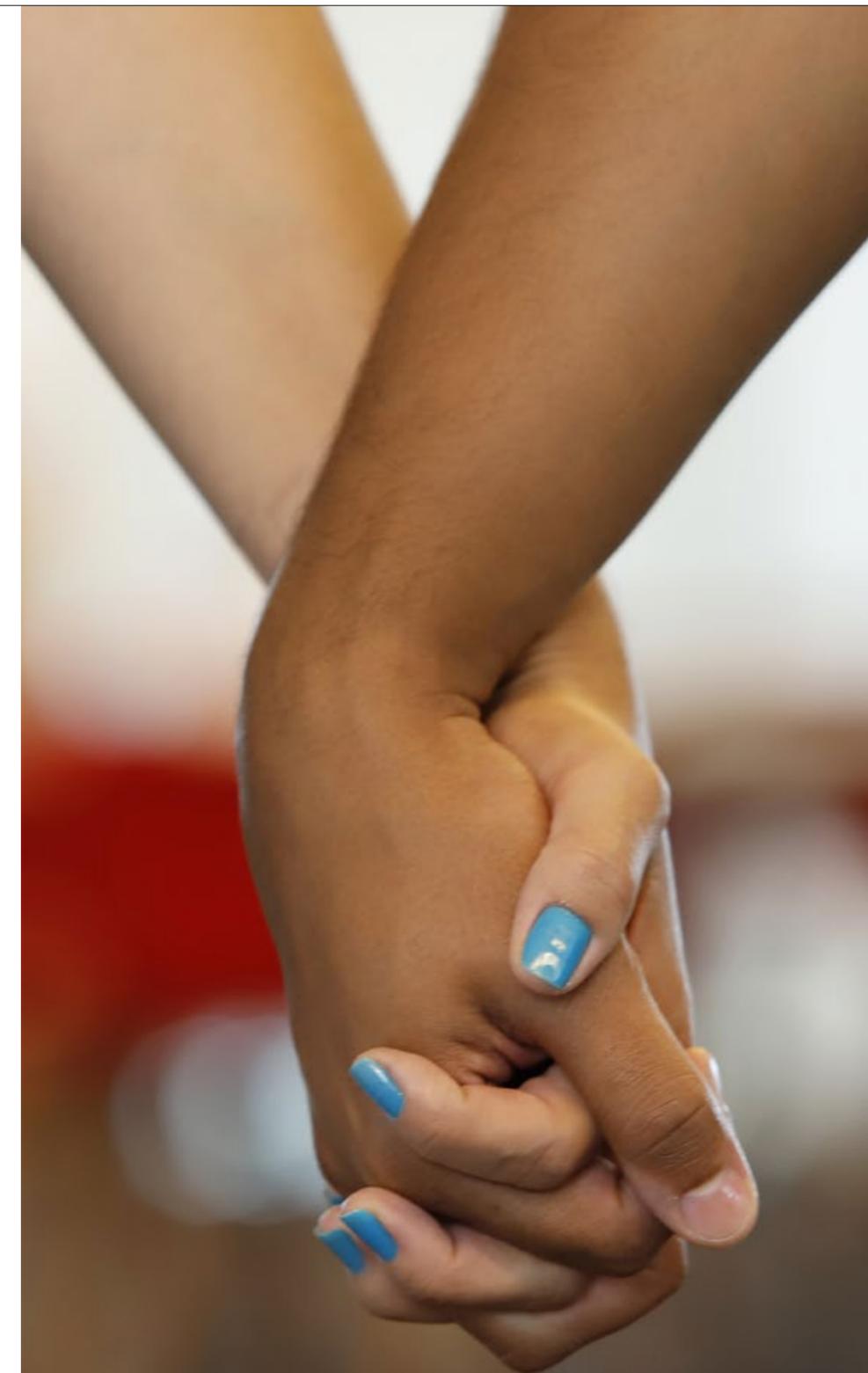
La **Política del Grupo Zurich Contra el Soborno y la Corrupción** establece un marco general que aborda áreas clave de riesgo, como la debida diligencia (*Due Diligence*) de personas asociadas y pagos a terceros, así como regalos, entretenimiento y otras ventajas. Esta política adopta un enfoque basado en el riesgo, permitiendo identificar los riesgos locales de soborno y corrupción para aplicar medidas y controles apropiados. Cada país cuenta con su propia Política o Estándar local, y un profesional de Compliance es responsable de asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas locales.

Como parte de nuestro compromiso, antes de establecer relaciones con proveedores, colaboradores u organizaciones sociales —incluidas aquellas que reciben fondos a través de donaciones o patrocinios—, el área de Compliance realiza un diagnóstico reputacional enfocado en antecedentes relacionados con soborno y corrupción.

Además, aplicamos de manera obligatoria la debida diligencia para evaluar los riesgos relacionados con nuestra Política de Antisoborno y Anticorrupción, acorde a lo indicado en nuestro *Guideline* de Compras y Gestión de Proveedores. La debida diligencia es un requisito indispensable tanto al inicio de la relación comercial como en cada renovación contractual, e incluye la verificación de antecedentes y el análisis de la reputación del proveedor.

En todos los países, las políticas mencionadas se actualizan cuando las circunstancias lo requieren, ya sea debido a cambios en las políticas del Grupo Zurich que deben transferirse localmente o por nuevas regulaciones.

A nivel regional, durante 2024 llevamos a cabo la Evaluación de Riesgos de Cumplimiento (*Compliance Risk Assessment* - CRA), que incluyó el análisis del riesgo de Antisoborno y Anticorrupción como uno de los principales temas evaluados.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Prevención contra el blanqueo de capitales

El Grupo Zurich cuenta con la **Política de Prevención del Blanqueo de Capitales**, diseñada para prevenir transacciones ilegales o que comprometan sus valores fundamentales. Esta política busca impulsar medidas preventivas que eviten que las entidades del Grupo, sus productos y servicios sean utilizados para el blanqueo de capitales o el financiamiento del terrorismo. Asimismo, establece un sistema global para detectar y mitigar riesgos asociados a estas prácticas, y proteger la reputación de la Compañía frente a posibles consecuencias negativas derivadas de dichas conductas.

Cada país en el que opera Grupo Zurich adapta esta política a las normativas locales, implementando manuales específicos de prevención que incluyen medidas como la identificación y conocimiento del cliente, capacitaciones obligatorias anuales para colaboradores, identificación y monitoreo de Personas Expuestas Políticamente (PEPs); auditorías internas, reporte de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales a las autoridades competentes, y control sobre devoluciones de primas y pagos de siniestros, además del monitoreo de operaciones inusuales.

Para la gestión de las donaciones, en Zurich Santander disponemos de un procedimiento de gestión que regula la selección de fundaciones y organizaciones sin fines de lucro para asegurar que sean elegibles según la Política Antisoborno y Corrupción. Antes de realizar cualquier donación, se debe llevar a cabo un proceso de debida diligencia para verificar antecedentes y reputación, así como obtener la aprobación expresa del CFO y del gerente de Recursos Humanos. Este marco garantiza que todas las donaciones sean aprobadas, rastreadas y reportadas de manera adecuada.

En **Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay**, en 2024 realizamos una actualización del Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (*Anti-Money Laundering - AML*) para garantizar el cumplimiento con las normativas locales. Anualmente, Uruguay se encuentra sujeto a una auditoría externa que es requerida por el regulador, en materia de AML con el fin de verificar el cumplimiento de las normas en la materia y la correcta prevención de los delitos financieros vinculados.

Por su parte, durante 2024, **Argentina** fue evaluada por el GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional). El proceso de evaluación del sistema preventivo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo del país comenzó en septiembre de 2023 y culminó en septiembre de 2024. Como resultado de esta

evaluación, el país logró no ser incluido en la lista gris, lo que trajo consigo una serie de cambios normativos que se extendieron hasta el mes de noviembre. Por dicho motivo, todas las novedades regulatorias producidas durante el año se han incluido en la actualización del Manual AML en diciembre de 2024. Adicionalmente, hemos incorporado en nuestra página web institucional información actualizada sobre la normativa vigente y los formularios de AML, disponibles para nuestros clientes.

Asimismo, en **Argentina y Brasil**, se regula específicamente la financiación de actividades culturales (mecenazgo) en el marco de la normativa local aplicable.



01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Capacitación

Con el objetivo de promover comportamientos éticos y garantizar el cumplimiento de las políticas, implementamos capacitaciones obligatorias como parte del plan de formación definido por el Grupo Zurich. Estas instancias abordan temas clave como el Código de Conducta, ética empresarial, lucha contra el soborno y la corrupción, así como la prevención del blanqueo de capitales.

Durante 2024, el 100% de los colaboradores de cada país, incluyendo miembros del Comité Ejecutivo Regional y de los Comités Ejecutivos locales fueron capacitados en temas de ética y conducta empresarial.

Además, las áreas con mayor exposición a riesgo y los miembros del Directorio contaron con capacitaciones de refuerzo en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, cumplimiento tributario y delitos financieros.

Cultura de *Speak Up* e integridad empresarial

Nuestro Código de Conducta refuerza el compromiso de promover una cultura de *Speak Up*, donde valoramos las contribuciones de todos y fomentamos que nuestros colaboradores y grupos de interés se sientan cómodos al expresar sus opiniones o plantear preocupaciones. Durante 2024, se actualizó el capítulo "*Speaking Up and Reporting Concerns*" para incorporar el marco mejorado de gestión de informes de conducta (*Integrity Concerns*), publicado en 2023.



Canales de denuncia

Contamos con diferentes canales para que nuestros grupos de interés reporten presuntas irregularidades o conductas presuntamente ilegales, fraudulentas, inadecuadas o poco éticas.

Nuestro principal canal es la **Zurich Ethics Line**, disponible para denunciar posibles conductas que puedan violar alguno de los aspectos anteriormente mencionados, y cualquier otro incluido en reglamentos, políticas internas y en el Código de Conducta. Las denuncias pueden presentarse **por teléfono o mediante un formulario web**, con la opción de mantener el anonimato. Una empresa externa gestiona cada caso, garantizando la confidencialidad del denunciante y trasladando los reportes al equipo interno de la Compañía encargado de las investigaciones. Además, el denunciante recibe seguimiento y retroalimentación a través de un sistema seguro proporcionado por el proveedor externo.

En Zurich Santander, contamos con políticas locales específicas para el reporte de inquietudes y conductas inadecuadas, así como con políticas de no represalias en todos los países donde operamos. Estas políticas garantizan que quienes reporten incidentes no sufran

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

represalias de ningún tipo. Promovemos un entorno en el que **nuestros colaboradores se sientan seguros para expresar inquietudes y reportar, de buena fe, cualquier conducta** que consideren contraria a las leyes, regulaciones, políticas internas o al Código de Conducta. Incluso si no están directamente involucrados, los alentamos a no ignorar situaciones sospechosas y a reportarlas de manera responsable. Elevar estas inquietudes de forma oportuna es clave para proteger a quienes integran nuestra Compañía y salvaguardar nuestra integridad como organización.

Nuestros canales de denuncia



Zurich Ethics Line via Formulario Web
zurich.ethicspoint.com o ZurichEthicsLine.alertline.eu



Vía telefónica exclusiva para cada País.



Vía directa a través del Gerente de línea / áreas
de Recursos Humanos, Legales o Cumplimiento

En **Argentina**, tenemos políticas y normas alineadas a la Resolución N°38.477 de la Superintendencia de Seguros de la Nación (SNN) para combatir el fraude en seguros, y designamos un Responsable de Lucha contra el Fraude ante este organismo.

Por su parte, nuestro Código de Conducta para Proveedores incluye además un proceso y canales de comunicación para denunciar conductas ilícitas o indebidas. Adicionalmente, tanto en nuestra web como en las diferentes piezas de comunicación dirigidas a los clientes, difundimos el servicio de atención al asegurado, gestionado por responsables de contacto registrados ante la SSN, para atender los reclamos de la comunidad asegurada. En 2024, concientizamos a nuestros colaboradores sobre la Política de Reporte de Inquietudes mediante el envío de comunicaciones a los gerentes, publicaciones en la intranet y un video explicativo sobre las políticas de Compliance, incluyendo el reporte de inquietudes dentro de la Política de *Integrity Concerns*.

En **Brasil**, 14 colaboradores asumieron el rol de Agentes de Cumplimiento para impulsar la difusión constante de esta agenda. Recibieron capacitaciones específicas para fortalecer sus conocimientos y actuar como promotores de prácticas de cumplimiento, y además participaron en diversas actividades para contribuir con la mitigación de riesgos relacionados con nuestras operaciones.

En **Chile**, en 2024 implementamos un canal de denuncia a través del área de Recursos Humanos en respuesta a la Ley 21.643, que establece un marco legal para prevenir y sancionar el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo. Asumimos la responsabilidad de implementar medidas preventivas, supervisar

su cumplimiento y mantener la comunicación con los organismos fiscalizadores competentes en la materia. Cualquiera de nuestros grupos de interés tiene acceso a los canales de denuncia regulatorios, así como también tiene la posibilidad de dejar posibles inquietudes, comentarios o denuncias vía la página web de acuerdo a la Ley 20.393 (Manual de Prevención de Delitos). En línea con esta misma ley y debido a la incorporación de nuevos delitos durante 2024, fortalecimos nuestro Modelo de Prevención de Delitos para personas jurídicas que cuenta con la certificación de una empresa independiente.

En **México**, además de los canales ya mencionados, disponemos de un canal Defensor del cliente para que nuestros clientes puedan denunciar cualquier irregularidad mediante un correo electrónico.

En **Uruguay** se reforzó a través de comunicaciones los canales de denuncia disponibles para todos los colaboradores, así como también la colocación de un buzón de denuncias éticas en las oficinas de la Compañía.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Cumplimiento normativo y regulatorio

Para garantizar el cumplimiento normativo y regulatorio, contamos con políticas, procedimientos, manuales y controles -incluido el marco ICIF- que ayudan a mitigar los riesgos asociados a posibles situaciones de incumplimiento. Estos procedimientos se ajustan y adaptan según el marco legal y normativo vigente en cada país.

La **norma *Dealing in Securities***, alineada con la del Grupo Zurich, establece nuestro compromiso con la integridad y la transparencia de los mercados financieros. Destaca la importancia de tomar las medidas necesarias para evitar que los colaboradores y directores, incluidos quienes manejan información privilegiada y sus personas relacionadas, hagan un uso indebido de dicha información o participen en prácticas que puedan derivar en manipulación del mercado.

Por su parte, la **norma de Conflictos de Intereses**, también alineada con la del Grupo Zurich, refleja nuestro compromiso de prevenir y gestionar

cualquier situación que pueda generar conflictos de intereses en nuestras actividades y transacciones. Los colaboradores tienen la responsabilidad de identificar posibles conflictos, ya sean reales, percibidos o potenciales, y de reconocer los riesgos que estas situaciones representan para la Compañía si no son gestionadas de forma adecuada.

Desde el equipo de Legales Regional en España, en colaboración con Compliance a nivel regional y en coordinación con los equipos locales, velamos por el cumplimiento normativo y regulatorio de Zurich Santander en todos los países donde opera. Esto permite un monitoreo adecuado de las nuevas normativas que puedan afectar al negocio y a cada entidad de Zurich Santander. Los controles implementados son certificados anualmente por los responsables legales de España y de cada país para garantizar su cumplimiento.

Todos los colaboradores cuentan con acceso a consultar las políticas, normas y procedimientos que regulan nuestras operaciones en la intranet de la Compañía, con su correspondiente vigencia y actualización, así como los contactos de las áreas de Legal y de Compliance. En forma recurrente y en cada caso según corresponda el management de la Compañía, tanto a nivel local como regional, recibe actualizaciones regulatorias que puedan impactar a la operación para su ajuste y seguimiento.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Protección de datos y ciberseguridad

Desde Zurich Santander, protegemos y respetamos los derechos de privacidad en todas nuestras operaciones, asegurando el cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de privacidad y protección de datos personales. En línea con la cultura corporativa de integridad y con el objetivo de mantener la confianza de nuestros clientes y otros grupos de interés, cumplimos con los **más altos estándares de privacidad y protección de datos personales** para detectar, prevenir y reportar cualquier uso indebido de nuestros productos y servicios. Esto incluye la protección de la reputación de la marca promoviendo una sólida cultura de concientización del riesgo, y de la toma de riesgos disciplinada e informada.



Durante 2024, los referentes de Compliance de cada país han trabajado en la integración local de las políticas de Grupo de Privacidad de Datos y Retención de Registros (DRPM – *Data Privacy and Records Management*). El objetivo principal del cambio consistió en diferenciar claramente entre Seguridad de la Información y Privacidad de Datos, y se establecieron los principios de privacidad como legalidad, equidad, transparencia, limitación de propósito, precisión, minimización de datos y privacidad desde el diseño y por defecto, presentando una estrategia de privacidad de datos para todas las entidades.

Este compromiso se extendió también en la actualización de nuestro Código de Conducta, realizado en 2024, donde se reforzó el uso ético, la protección de datos y salvaguardia de la información en respuesta a la **creciente importancia de la inteligencia artificial (IA)**, siguiendo los lineamientos del Marco de Garantía de IA del Grupo Zurich, aplicable en todas las entidades.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Como parte de las acciones que impulsamos en esa línea, **capacitamos anualmente a todos los colaboradores en materia de Privacidad y Protección de Datos.** Además, llevamos a cabo simulaciones de *phishing* en todos los países, con el objetivo de concientizar sobre el manejo seguro de la información y brindar feedback basado en los resultados obtenidos.

En **Argentina**, disponemos de un procedimiento formal para gestionar los requerimientos de los titulares de datos, los cuales pueden recibirse a través de diferentes canales: la casilla de correo datospersonales@zurich-santander.com.ar, por escrito, por teléfono o mediante nuestro Servicio de Asistencia al Asegurado, el área de *Customer Service* o Legales.

Además, desde 2022 contamos con un Comité de Datos y Seguridad de la Información, en el que se define la estrategia local y el modelo de gobierno para el seguimiento de los temas de seguridad de la información, ciberseguridad y los requerimientos asociados a nuevos desarrollos tecnológicos.

También, en el marco de las comunicaciones internas sobre ciberseguridad y seguridad del dato y en los ejercicios anuales de *phishing*, logramos mejoras en relación con los resultados del año anterior. Esto es medido por el indicador *Report Rate*, que representa el

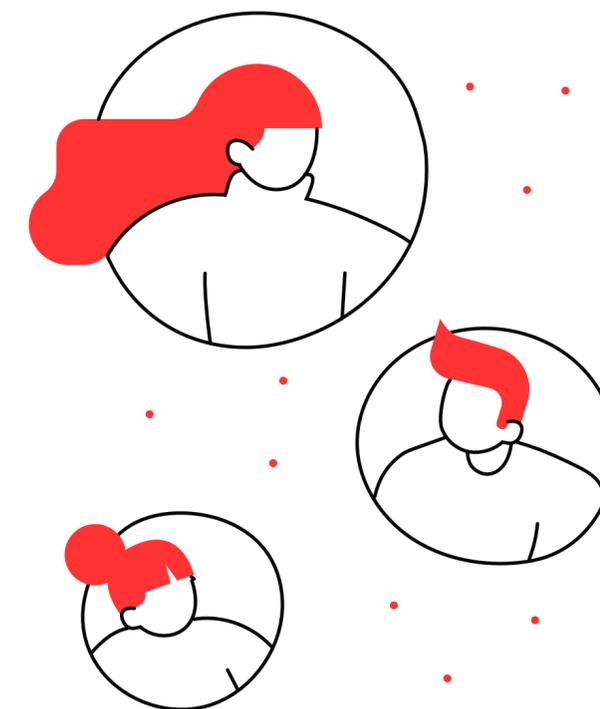
porcentaje de usuarios que reporta, es decir, cantidad de usuarios que reciben el mail fraudulento, no caen en la trampa y adicionalmente reportan al equipo de *phishing* que recibió ese correo malicioso.

En **Brasil**, garantizamos la protección de los datos e información de nuestros clientes mediante el cumplimiento de las leyes aplicables y la adopción de las mejores prácticas del mercado. Operamos en línea con la Ley General de Protección de Datos (LGPD), que regula todo el mercado brasileño, y que tuvo actualizaciones importantes durante 2024 como el reglamento para las transferencias internacionales de datos, orientaciones sobre el uso del interés legítimo como base legal y medidas relacionadas con incidentes de fuga de información. Además, capacitamos periódicamente al 100% de nuestros colaboradores en esta Ley.

También implementamos medidas como la anonimización de datos y la revisión de contratos con proveedores para asegurar el uso adecuado de la información. Participamos en formaciones externas sobre ciberseguridad y protección de datos para mantenernos actualizados, y contamos con herramientas de seguridad avanzadas para fortalecer la protección de los datos gestionados.

Para cumplir con la detección anticipada de fraude, realizamos evaluaciones cibernéticas, analizamos la arquitectura de las soluciones antes de iniciar nuevos desarrollos y contamos con sistemas de prevención de pérdida de datos (DLP) que alertan sobre envíos de información interna y externa.

En **México**, como parte de las medidas de seguridad, promovemos el bloqueo de las computadoras al ausentarse del lugar de trabajo para evitar filtraciones de datos. Además, aplicamos la política de "*clean desk*" para asegurar que no se dejen documentos con información personal a la vista o al alcance de personas no autorizadas.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Protección de los derechos humanos

Dentro de los riesgos clave de sostenibilidad identificados por el Grupo Zurich para ser monitoreados en todas sus transacciones comerciales está incluido el respeto por los derechos humanos, especialmente para evitar vínculos con actividades relacionadas con trabajo infantil, trabajo forzoso, malas condiciones de salud y seguridad, o remuneración injusta.

La **Política de Suscripción** del Grupo Zurich también aborda riesgos específicos relacionados con negocios que involucren la fabricación, venta, distribución o almacenamiento de armas prohibidas, como armas en racimo o minas antipersonales. Asimismo, se mitigan riesgos asociados con la construcción de grandes presas, priorizando proyectos que no representen impactos sociales, políticos o ambientales inaceptables. Las operaciones de petróleo, gas y minería también están sujetas a evaluaciones rigurosas para prevenir daños a áreas protegidas, hábitats críticos, casos de corrupción o violaciones de derechos humanos.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Compromiso con los Derechos Humanos

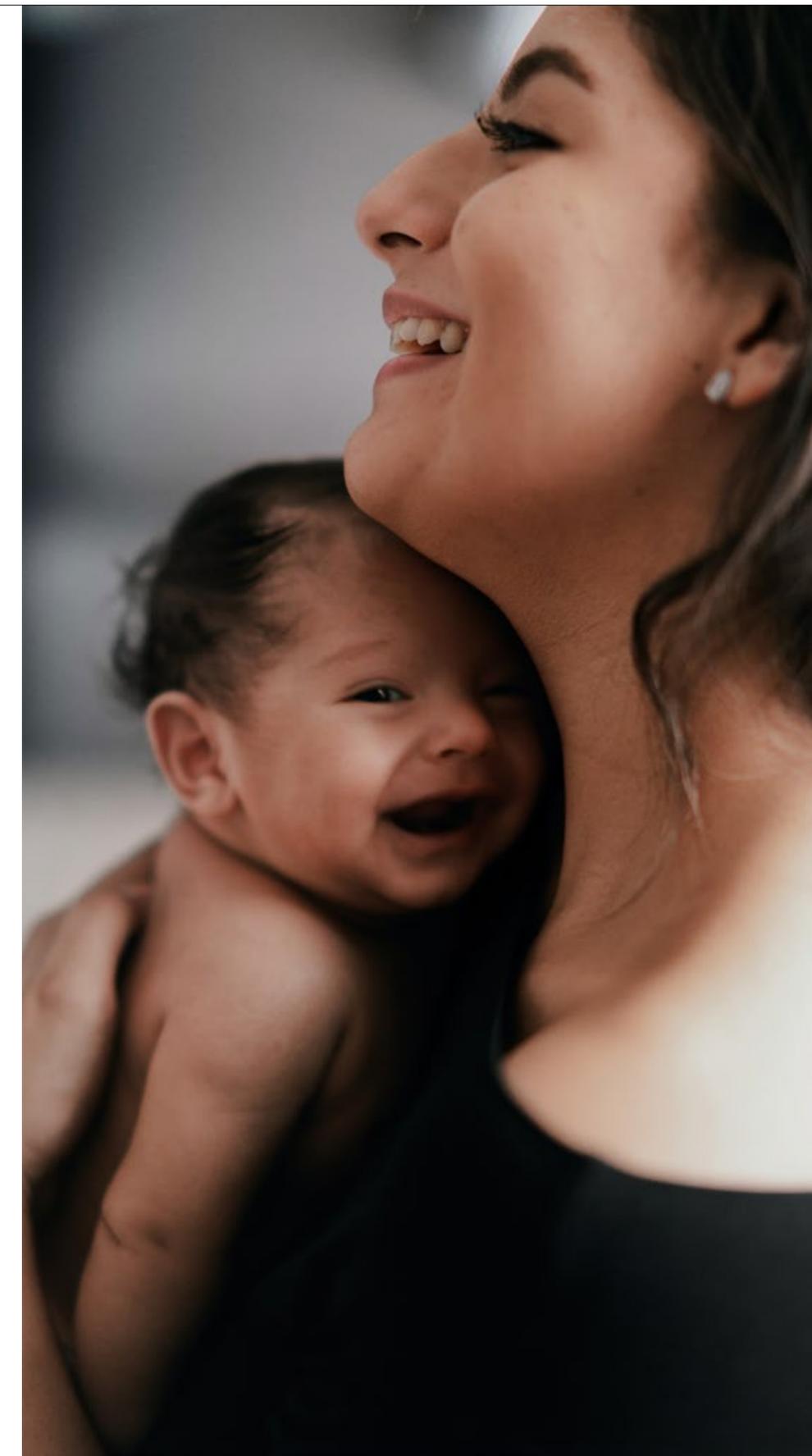
En la misma línea, nuestro **Código de Conducta** integra aspectos esenciales para la protección de los derechos humanos. Reconoce el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y negociación colectiva, y se compromete a eliminar cualquier forma de discriminación en el empleo y la ocupación creando un ambiente de trabajo respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación y/o acoso. Además, establece tolerancia cero frente al trabajo forzoso, obligatorio o infantil.

En todos los países donde operamos, contamos con el canal de denuncias del Grupo Zurich (*Zurich Ethics Line**). Además, cada país dispone de políticas locales específicas de Reporte de Inquietudes y Conductas Inapropiadas. Estas políticas están complementadas por Políticas de No Represalias, que garantizan la protección de los denunciantes y fomentan un entorno seguro para expresar preocupaciones.

* Más información sobre el canal Zurich Ethics Line en la página 37.

El Código de Conducta del Grupo Zurich está alineado con los principales estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar posibles efectos adversos en los derechos humanos:

- 1. Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Comerciales (PRNU) de Naciones Unidas, y la implementación del marco de trabajo “Proteger, Respetar y Remediar”.**
- 2. Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales sobre Conducta Empresarial Responsable.**
- 3. Pacto Mundial de Naciones Unidas.**



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

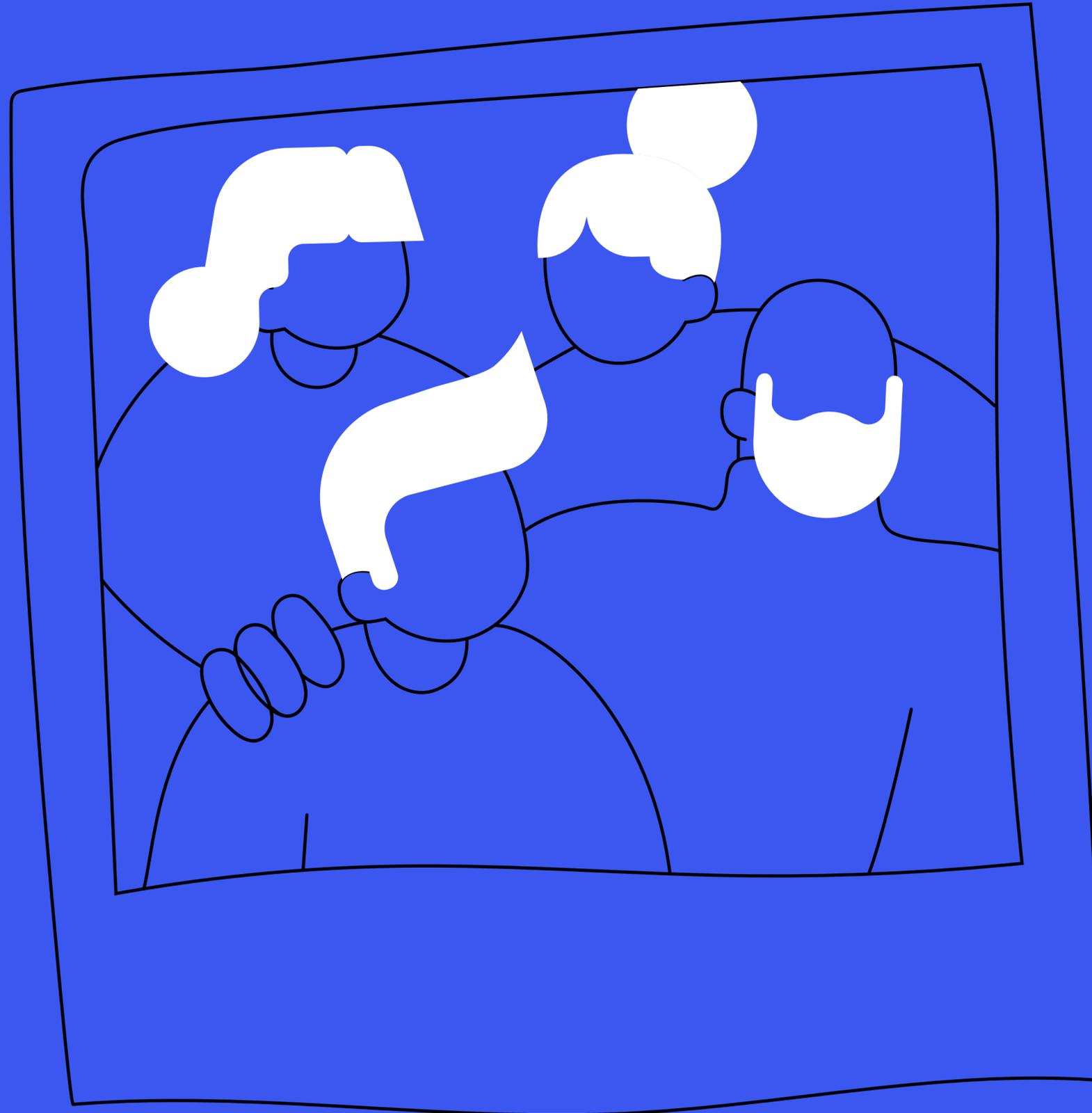
Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



04.

Colaboradores

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Colaboradores

En Zurich Santander, creemos que nuestros colaboradores son el motor que impulsa nuestro propósito y el vínculo más cercano con nuestros grupos de interés. Por eso, apostamos a construir un entorno de trabajo **inclusivo, colaborativo, seguro y respetuoso**, que promueva el desarrollo integral, la innovación y el sentido de comunidad.

Nos enfocamos en fomentar el diálogo, la igualdad de oportunidades y el equilibrio entre la vida personal y profesional, ofreciendo herramientas accesibles para el aprendizaje, sólidos programas de desarrollo profesional y beneficios que impactan positivamente en la calidad de vida de nuestros equipos y sus familias. Así, trabajamos cada día para posicionarnos como una **marca empleadora valorada y comprometida con el bienestar de las personas** que forman parte de nuestra organización.



Colaboradores por país y sexo

País	Total	Mujeres	Hombres
Argentina	139	66	73
Brasil	360	206	154
Chile	215	105	110
España	37	14	23
México	350	181	169
Uruguay	37	22	15

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Reconocimientos 2024



Brasil

#12 lugar en el ranking de *Great Place to Work*, en la categoría de empresas multinacionales de 100 a 999 empleados.

#14 en el ranking de "15 Mejores Empresas para Trabajar para Mujeres", por séptima vez consecutiva, de *Great Place to Work*.

#5 en la edición de "Jóvenes Potencia" de *Great Place to Work*.



Chile

#7 lugar dentro de las mejores empresas para mujeres profesionales sub-35 y dentro del Top 30 de las mejores para profesionales sub-35: Encuesta *Employers for Youth (EFY)*.

#8 lugar en el *Best Internship Experiences (BIE) Next*, ranking que mide el índice de satisfacción de quienes realizan su práctica profesional.



México

#34 lugar en el sello *Top Companies*, sello que evalúa la cultura y clima organizacional y nos certifica como una de las mejores empresas para trabajar.

#18 lugar dentro del ranking "Super Empresas para Mujeres" de *Top Companies*.

#10 lugar dentro de las mejores empresas para becarios, **#19** lugar dentro de las mejores para profesionales sub-35 y **#24** lugar para el talento femenino sub-35: Encuesta *Employers for Youth (EFY)*.



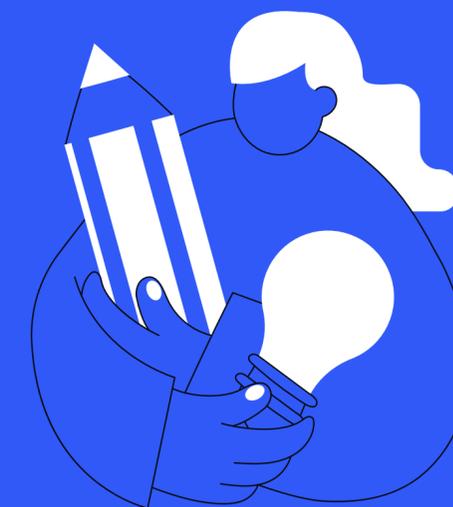
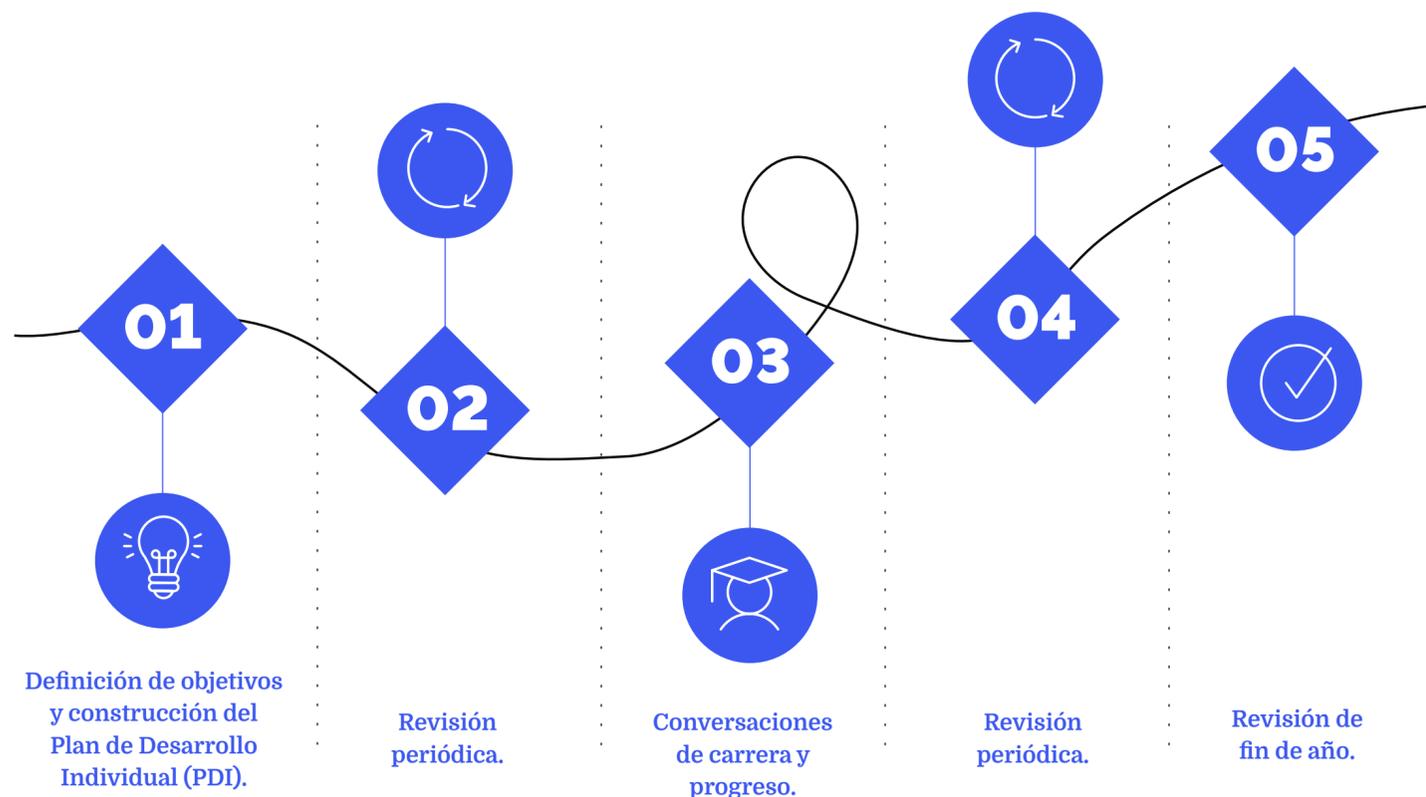
Desarrollo profesional

Desempeño y desarrollo

Ofrecemos a nuestros colaboradores herramientas y oportunidades para potenciar su desarrollo profesional y personal. Como parte de este compromiso y en el marco del **Ciclo de Desempeño**, cada colaborador elabora anualmente su Plan de Desarrollo Individual (IDP por sus siglas en inglés para *Individual Development Plan*), que les permite identificar objetivos de crecimiento y hacer un seguimiento de estos.

Etapas del Ciclo de Desempeño

Las distintas etapas del proceso están estructuradas y en el calendario anual de la Compañía para asegurar un acompañamiento continuo, a partir del cual el colaborador mantiene espacios de conversación y feedback con sus gerentes o superiores, que brindan su acompañamiento en todas las etapas del Ciclo de Desempeño.



Nuestras políticas de remuneración y beneficios están vinculadas al Ciclo de Desempeño, respetando el Convenio Colectivo de Trabajadores de Seguros de cada país. Estas políticas, basadas en metodologías y referencias de mercado, aplican a todos los colaboradores permanentes y están vinculadas a los resultados de la Compañía, considerando el resultado del negocio y el desempeño individual.

01
Sobre Zurich Santander

02
Compromiso con la Sostenibilidad

03
Ética y conducta empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Entre nuestras iniciativas más destacadas para el desarrollo de nuestros equipos, impulsamos el programa **“Growth Partners”** orientado a acompañar a los colaboradores y facilitar el logro de sus objetivos de carrera, a través de mentorías, asesoramientos personalizados y acceso a otras herramientas.

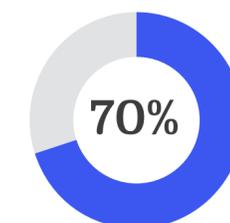
En 2024, también impulsamos **“TraveZSia” y “TraveZSia Extended”**, dos iniciativas innovadoras que promueven el aprendizaje y la colaboración internacional. El primero ofrece a los colaboradores una experiencia inmersiva para explorar distintos mercados, culturas y funciones dentro de la Compañía, fortaleciendo sus habilidades y perspectivas globales. Durante 2024, identificamos 16 proyectos en los diferentes países de la región y abrimos un proceso de selección para identificar colaboradores de otras regiones para liderar estos proyectos. Fueron **16 colaboradores** los que participaron del programa durante 6 meses, incluyendo 2 meses de inmersión en el país donde se desarrolló cada proyecto. Por su parte, **“TraveZSia Extended”** amplía esta iniciativa en alianza con la **joint venture** Sabadell Zurich, permitiendo a los participantes involucrarse en proyectos de Compañía lo que enriquece su desarrollo con un enfoque más amplio y global. Para esta iniciativa son **5 los colaboradores** de la Compañía que participarán de la iniciativa comenzando en noviembre de 2024, continuando en 2025.



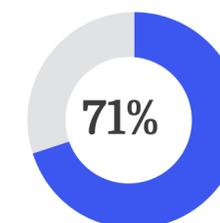
En 2024, de los 80 candidatos de toda la Compañía, 16 colaboradores participaron de los proyectos de “TraveZSia”, fortaleciendo su experiencia global y potenciando la colaboración internacional dentro de la Compañía.

Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso con el crecimiento profesional de los colaboradores al priorizar las solicitudes internas. Promovemos esta cultura a través de iniciativas como el **Comunicado Semanal de Posiciones Abiertas** que nos permite informar sobre las vacantes disponibles tanto en Zurich Santander como en el Grupo Zurich. En este sentido, desde las áreas de Recursos Humanos contribuimos con mejorar las postulaciones de los candidatos internos, apoyándolos en la optimización de sus habilidades y herramientas de presentación de sus perfiles.

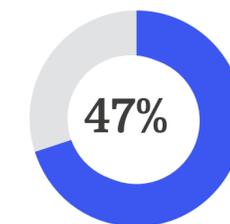
Cobertura de búsquedas con candidatos internos*



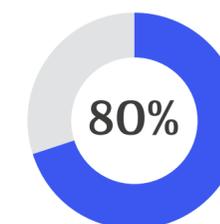
Argentina



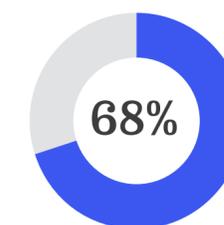
Brasil



México



Chile



Uruguay

* Hace referencia al porcentaje de vacantes cubiertas con postulaciones internas de colaboradores de la Compañía, sobre el total de vacantes cerradas del período. Este indicador no se encuentra disponible para la oficina de España.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Hub de Talent Acquisition

Desde 2023, contamos con un *hub* internacional que centraliza los procesos de reclutamiento y selección de todas las unidades de Zurich Santander, independientemente de la ubicación geográfica de la persona reclutadora o de la posición. Este enfoque universal está basado en nuestros valores, propósito y estrategia, aumentando la visibilidad de las vacantes, estandarizando políticas e incentivando a nuestra gente a explorar nuevos horizontes. Nuestro objetivo es que los colaboradores se apropien de los contenidos que ponemos a su disposición durante todo el año, se preparen con las habilidades requeridas y utilicen todo su potencial para trazar su camino hacia una carrera internacional o dentro de la región, si así lo desean. Gracias a la consolidación de este *hub*, ofrecemos un servicio de alto nivel, atrayendo y seleccionando talentos en línea con las necesidades del negocio.

Mes de la Curiosidad de Carrera

En 2024 desarrollamos el Mes de la Curiosidad de Carrera con el objetivo de invitar a los colaboradores a descubrir nuevas posibilidades de desarrollo y crecimiento. Durante este mes, realizamos actividades, charlas en formato *podcast* y talleres, fomentando el aprendizaje y la reflexión sobre las diversas trayectorias profesionales dentro de la Compañía, e inclusive con colaboradores del Grupo Zurich en LATAM y Portugal.



7 países



+2.000 participantes totales



35% de los colaboradores se conectaron a más de 4 sesiones cada uno



50 colaboradores participaron como voluntarios

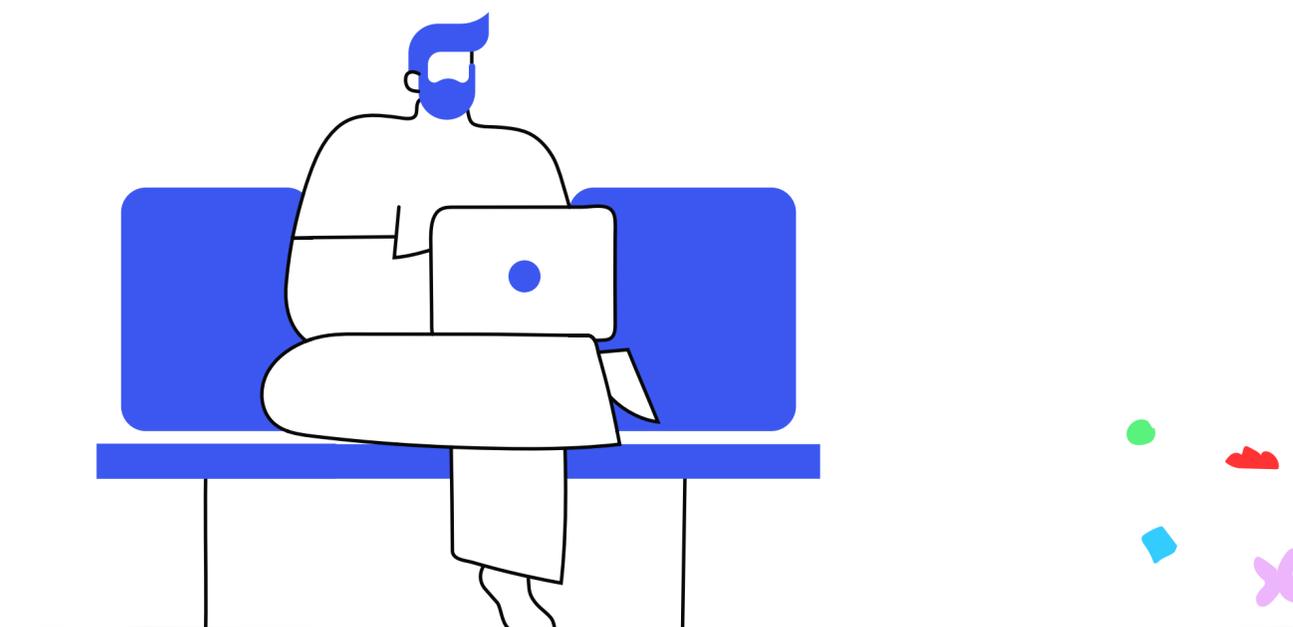
Sostenibilidad dentro de los objetivos de desempeño

En Zurich Santander, la sostenibilidad forma parte integral de la evaluación anual de desempeño de todos nuestros colaboradores, vinculándose directamente a su compensación variable. Esto refuerza nuestra búsqueda de integrar a todos los colaboradores y áreas de la Compañía en el camino a ser una organización cada vez más sostenible.

Colaboradores evaluados en desempeño y desarrollo profesional 2024

	Argentina	Brasil	Chile	España	México*	Uruguay
Hombres	96%	95%	95%	100%	31%	96%
Mujeres	96%	93%	100%	100%	23%	100%

* En México se calcula con los colaboradores con contrato por tiempo indeterminado ya que son los que tienen evaluación de desempeño.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Mentoring y Coaching

Creemos en el poder del acompañamiento como una herramienta clave para alcanzar objetivos individuales y organizacionales, consolidando una cultura de desarrollo y colaboración.

En **Argentina**, implementamos un programa de *coaching* dirigido a 17 líderes, con un total de 102 sesiones. El objetivo fue ofrecer un espacio de confianza, libre de evaluaciones, para identificar brechas, reflexionar sobre aprendizajes y cocrear estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo y de apoyo en sus equipos. El programa los ayudó a abordar desafíos adaptativos, inspirándolos a ser protagonistas activos en la ejecución del plan estratégico, fortaleciendo su liderazgo y alineando su visión con los objetivos organizacionales.

En **Brasil**, mantuvimos nuestro programa **“Mentoría de Carrera”**, dirigido a analistas senior y con el propósito de que los líderes les compartan sus experiencias profesionales y de carrera. Paralelamente, fortalecimos el **“Reverse Mentoring”**, enfocado en colaboradores interesados en profundizar su

conocimiento del negocio o desarrollar habilidades específicas (*soft y hard skills*), asegurando un intercambio valioso entre los participantes.

En **Chile**, implementamos programas de *coaching* dirigidos a posiciones ejecutivas y mandos medios, alineados con los planes de desarrollo definidos en el Comité de Talento. Durante 2024, el 3% de nuestros colaboradores participó en sesiones individuales de *coaching*, para fortalecer habilidades de liderazgo y abordar áreas de oportunidad específicas.

Desde el equipo regional de **España**, acompañamos a través de mentores y facilitamos la conexión entre *mentees* y mentores con otras unidades de negocio y países de la Compañía.

En **México**, lanzamos la segunda generación de la **“Academia de MentoreZS”**, con la participación de 31 líderes que iniciaron este rol dentro de la organización. Este programa acumuló un total de 63 horas de entrenamiento.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Formación

Reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo integral de nuestros equipos mediante iniciativas que impulsan su formación continua. En un entorno cada vez más globalizado, promovemos el aprendizaje de idiomas, ofreciendo acceso a clases de inglés, español y portugués para mejorar la comunicación y fomentar la integración cultural.

Contamos con dos plataformas que ofrecen una experiencia autogestionada, permitiendo a cada colaborador capacitarse en temas de interés según sus necesidades y disponibilidad. Por un lado, **My Development** del Grupo Zurich, que permite el acceso a *LinkedIn Learning*. Por otro lado, impulsamos **ZS University** que asegura el acceso a contenidos generados en distintos países de Zurich Santander, ampliando la variedad de temas disponibles y fomentando el intercambio entre las distintas unidades de negocio.

En 2024, continuamos desarrollando el **Zurich Santander Executive Leadership Program**, que alcanza a más de **160 líderes** de los tres niveles más altos de nuestra Compañía en todas las unidades de negocio y la oficina regional. Diseñado en alianza con

Headspring, una *joint venture* entre *Financial Times* e *IE Business School*, este programa combina sesiones presenciales y virtuales para fortalecer el liderazgo de alto impacto, y continúa siendo clave para formar líderes que inspiren y transformen.

Monitoreamos el avance y resultados de cada una de estas acciones a través de nuestro *dashboard* de seguimiento, una herramienta clave para evaluar el impacto y la eficiencia de los programas regionales.

En **Argentina**, lanzamos "**Academia ZS**", un espacio de aprendizaje que permite a nuestros colaboradores desarrollar habilidades clave para fortalecer su desempeño actual y futuro. Con capacitaciones lideradas por expertos internos, pueden elegir las academias que mejor se ajusten a sus necesidades y acceder a contenidos alineados con los objetivos organizacionales. Durante 2024, **más de 100 colaboradores** participaron en las academias brindadas de Power BI, Excel y PowerPoint.

01Sobre Zurich
Santander**02**Compromiso con
la Sostenibilidad**03**Ética y conducta
empresarial**04**

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Brasil** nuestros colaboradores también tienen acceso a la plataforma *Hacker Rangers*, enfocada en ciberseguridad y *Techknowledge*, del Grupo Santander, orientada a tecnología e innovación. Además, cuentan con posibilidades de acceso a las Becas Santander.

Organizamos anualmente el programa **“Acelera”**, que incluye capacitaciones alineadas con los planes de desarrollo personal de nuestros colaboradores y otorga una inversión adicional de hasta R\$ 5.000 / 860 USD por persona.

En 2024, continuamos con **“Young Leaders”**, para desarrollar y formar nuevos líderes. Además, ampliamos nuestra iniciativa mensual de **“Lunch and Learn”**, almuerzos de intercambio entre colaboradores y becarios, con las **“MasterClass”** en las que participan los directivos promoviendo su cercanía y vínculo con el resto de los equipos.

En cuanto a **Chile**, nuestro plan de formación de 2024 abarcó tanto conocimientos técnicos transversales para todos los equipos, como competencias y herramientas de *soft skills* con foco en subgerentes y jefaturas, que también participaron en congresos y cursos de alto nivel en alianza con Seminarium y el Centro de Experiencias y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Con el objetivo de reforzar la eficiencia, la automatización de procesos y la cercanía, digitalizamos nuestro programa de *Onboarding* y creamos videos sobre las diferentes gerencias, disponibles para todos los colaboradores.

También implementamos un plan de formación específico para nuestros *Line Managers*, alineado con nuestras competencias transversales, como *accountability*, comunicación efectiva, visión estratégica, orientación a resultados e innovación continua. A través de *workshops* y actividades de gamificación, promovimos un aprendizaje dinámico y efectivo.

En **España**, patrocinamos cursos alineados con el IDP de cada colaborador, enfocados en su función actual o en el desarrollo de competencias para su futuro. Asimismo, facilitamos acceso a programas formativos ofrecidos por el Grupo Zurich. También contamos con el programa de “Comunicación Ejecutiva Regional” que promueve una comunicación abierta y estratégica entre los miembros del Comité Ejecutivo Regional y los CEOs de los países.

En **México**, contamos con lineamientos locales de formación que incluyen modalidades presencial y *online*, abarcando categorías como idiomas, herramientas informáticas, habilidades sociales,

liderazgo, conocimientos técnicos y de negocio, entre otras. Además, la normativa local exige registrar las formaciones ante el organismo legal correspondiente y emitir un certificado denominado DC3, que acredita la capacitación recibida durante el año. En 2024, un total de 395 colaboradores recibieron este certificado.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

También implementamos *blended learnings* que combinan acceso a plataformas externas de desarrollo con contenidos creados por nuestro equipo interno de Riesgos, *Compliance* y Recursos Humanos, fomentando un aprendizaje integral y adaptado a las necesidades de nuestros colaboradores.

En **Uruguay**, las capacitaciones brindadas en 2024 incluyeron temas como idiomas, bienestar, arquitectura de *software* y seminarios relacionados con nuestra industria. También ofrecimos la tecnicatura en Seguros que fue dictada por la Escuela de Comercio, en alianza con AUDEA (Asociación Uruguaya de Empresas Aseguradoras).

En **Uruguay** lanzamos **“Nos enZSeñamos”**, un programa de capacitación interna para ofrecer una comprensión integral de los procesos y temas clave de la Compañía. Con dos sesiones mensuales, una general y otra para nuevos ingresos, buscamos mejorar el desempeño individual y colectivo, tratando temas como ventas, conceptos básicos del negocio y gestión de nuevos productos.



30.546

total de horas de formación



	Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay	Total
--	-----------	--------	-------	--------	--------	---------	-------

Horas de formación por país 2024

Total de horas	4.461	12.924	6.011	840	5.303	1.007	30.546
----------------	-------	--------	-------	-----	-------	-------	--------

Promedio de horas de formación por colaborador desglosado por categoría laboral 2024

<i>Top Management</i>	34	36	36	14	26	26
<i>Upper Management</i>	N/A	42	64	18	N/A	0
<i>Middle Management</i>	61	33	51	53	35	0
<i>Jr Management</i>	30	36	25	23	15	33
<i>Operational</i>	18	36	20	10	11	19

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Diversidad e inclusión



48%
Hombres



52%
Mujeres

46% de las posiciones de liderazgo* en **Zurich Santander** están ocupadas por mujeres.

30% del Comité Ejecutivo Regional en **España** está formado por mujeres.

* Las posiciones de liderazgo están comprendidas por las categorías profesionales de Top Management y Upper Management.



Nuestro compromiso con la diversidad

Promovemos un ambiente laboral inclusivo que fomente **el respeto, la diversidad y la igualdad de oportunidades** en todas las áreas de nuestro negocio. Incorporamos la diversidad como un valor estratégico que impulsa tanto el crecimiento de nuestra gente como el éxito de nuestra organización.

En línea con el **Código de Conducta del Grupo Zurich**, tenemos tolerancia cero frente a cualquier tipo de discriminación o acoso en el lugar de trabajo, incluidos aspectos como la edad, discapacidad, etnia, origen nacional, género, raza, color, religión, estado civil, orientación sexual o cualquier otra característica personal. Estos principios abarcan todos los procesos de nuestra organización, desde la contratación hasta

la formación, evaluación, promoción y remuneración, garantizando prácticas justas y equitativas para todo nuestro equipo.

Como parte de nuestra estrategia regional de **Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia** (DEIB por sus siglas en inglés, *Diversity, Equity, Inclusion and Belonging*), en 2024, ampliamos el Comité DEIB, integrando a más colaboradores para enriquecer la toma de decisiones y la creación de políticas inclusivas. Actualmente son más de 20 colaboradores de la Compañía los miembros del Comité, con sus roles designados entre sponsors regionales, responsables y líderes locales, y grupos de trabajo.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Herramientas para impulsar la diversidad

Lanzamos una **Guía de Comunicación Inclusiva**, que brinda herramientas para promover una comunicación más abierta, respetuosa y accesible. Esta guía regional facilita el uso de un lenguaje inclusivo, ayudando a todos a sentirse valorados y representados en cada interacción dentro de la Compañía. Incluye temas como el reconocimiento de la diversidad, la atención a los sesgos inconscientes, las ventajas de una comunicación sencilla y didáctica y la alfabetización básica sobre diversos grupos.

Líderes que Inspiran – Edición Regional

Lanzamos el programa “Líderes que Inspiran”, desarrollado por Chile y escalado a nivel regional en 2024, con el objetivo de identificar y desarrollar líderes que promuevan los valores de la inclusión, el respeto y la diversidad. Este programa busca formar a líderes excepcionales y también inspirar a otros a seguir un camino inclusivo y transformador. La presentación a nivel regional contó con la participación de facilitadoras de Chile que compartieron su experiencia local.



16

facilitadoras graduadas en Chile



22

participantes a nivel regional

En **Brasil**, somos parte del **Foro de Empresas y Derechos LGBTQIA+**. En 2024 realizamos acciones de sensibilización por el Mes de la Mujer, el Síndrome de Down y el Orgullo, fomentando la reflexión sobre la diversidad. Además, lanzamos un boletín dedicado a la cobertura de los Juegos Paralímpicos de Paris 2024.

Para reflexionar sobre la historia y la lucha de las personas negras en Brasil, además de las píldoras de conocimiento en nuestros canales de comunicación interna, promovimos una **“Batalla de la Rima”** con la presencia de personalidades que son referentes en este movimiento.

Este año, incorporamos a dos personas con discapacidad (PCD), alcanzando un total de **12 colaboradores** en este grupo. Desde 2021, nuestro programa de pasantías incluye la participación obligatoria de PCD.



Adicionalmente, ofrecemos la comunidad de apoyo **“Paternidad Atípica”** para acompañar a padres y tutores de niños y adolescentes con demandas específicas como discapacidad, síndromes poco frecuentes o neurodivergencias (TEA, TDAH, entre otros). Su propósito es crear un espacio de escucha activa, intercambio de experiencias y orientación para mejorar la calidad de vida de las familias.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Por otra parte, reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad de género en los niveles más altos de la organización. En nuestro Comité Ejecutivo local, el **50% está representado por mujeres**. Durante el año, de los 13 nuevos puestos directivos abiertos, 9 fueron ocupados por mujeres (69% del total), y en el caso de las vacantes generales, el 50% también fueron cubiertos por mujeres. En cuanto a raza y etnia, nuestros colaboradores negros y pardos representan el **24% del total de la dotación**, un punto más respecto al año anterior.

En **Chile**, en 2024, con la implementación a nivel nacional de la Ley 21.643, conocida como Ley Karin, avanzamos en nuestro compromiso con la tolerancia cero frente al acoso y la violencia. Más allá de lo exigido, creamos una **Política y un Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo**, actualizando nuestro Reglamento Interno conforme a la ley. Esto nos permite gestionar preventivamente estos temas y establecer procedimientos para denuncias, investigaciones y sanciones; además de capacitar a todos los colaboradores en la materia. También lanzamos el **Manual de Buen Trato**, basado en empatía, comunicación y relacionamiento inclusivo, para garantizar un servicio de excelencia y respeto a nuestros clientes.

Por otro lado, impulsamos programas que sumaron 25 mujeres y 8 hombres como nuevos promotores de la diversidad, dentro de segunda generación de **“Facilitadoras”**, quienes lideran el programa “Líderes que Inspiran”, y los “Embajadores de Equidad”, que involucra a hombres en temas de equidad, género e inclusión.

Fomentamos la interculturalidad con un manual para colaboradores extranjeros, que ofrece información práctica sobre Chile, incluyendo trabajo, visa, migración, educación, salud, legalidad y sistema previsional.

Además, desde 2024 nos encontramos trabajando en un plan para garantizar que las personas con discapacidad tengan las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de Zurich Santander, disponibilizando vacantes laborales para personas con discapacidad, creando un entorno laboral más accesible, equitativo y diverso. Este plan será implementado durante 2025.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Promoción y formación para el primer empleo

En **Argentina**, en 2024 lanzamos el programa de mentoría **"InZSpira"** para acompañar a nuestros pasantes en su desarrollo profesional e integración a la cultura organizacional. Con un acompañamiento durante toda su práctica profesional de 18 meses de duración, esta mentoría incluye reuniones grupales bimestrales que fomentan el aprendizaje compartido y el *networking*. Entre las actividades destacadas, están los encuentros con ex-pasantes efectivizados y expertos en áreas afines a sus intereses y estudios. El programa tiene un enfoque colaborativo y cada sesión se diseña conjuntamente entre los pasantes y el líder.

Además, continuamos con **"ImpulZsate"** e incorporamos a 4 *trainees* que participaron en diversos proyectos dentro de la Compañía.

En **Brasil**, como novedad incorporamos dos nuevas iniciativas: la **"Mentoría para Jóvenes Talentos"**, orientada a pasantes con el objetivo de fomentar el intercambio de experiencias entre colaboradores en etapas iniciales y otros más experimentados (con más de 10 años en la Compañía), donde 86 empleados se beneficiaron de la mentoría. Por su parte, la **"Mentoría**

Social", en colaboración con el Instituto *Aliança*, que benefició a 18 jóvenes en situación de vulnerabilidad social, ofreciéndoles orientación profesional a través de mentores capacitados, con un promedio de seis sesiones por participante.

Adicionalmente, junto con Universia, nuestro socio en la contratación de becarios, establecimos criterios de representación que promuevan la incorporación de estudiantes de diversas razas y etnias. En 2024, el **48% de nuestros becarios** fueron contratados con un puesto permanente en la Compañía, ampliando así las oportunidades de los jóvenes en el mercado laboral.

En **Chile**, en 2024 finalizó la segunda generación del **Programa "DeZSpega"** con 6 *trainees*, de los cuales 2 continúan trabajando en distintas áreas de la Compañía. Además, lanzamos la tercera edición con 6 cupos.

En **México**, mantenemos una alianza con **Probecarios**, brindando oportunidades a estudiantes universitarios para trabajar entre 4 y 6 horas diarias mientras continúan con sus estudios.



Seguimos fomentando la inclusión laboral de jóvenes mediante nuestro programa de primer empleo, desarrollado en colaboración con la Fundación Forge, el cual busca ofrecer a los jóvenes su primera experiencia de trabajo formal en nuestra industria, y brindar oportunidades cada año a más jóvenes de pasar por la experiencia. En 2024, **19 jóvenes ingresaron al programa y 7 jóvenes fueron contratados dentro de la Compañía.**

Comunicación e identidad corporativa

Creamos un entorno laboral colaborativo, transparente y adaptado a las expectativas de nuestros equipos, promoviendo la innovación y el sentido de comunidad.

En 2024 consolidamos nuestra identidad corporativa lanzada en 2023 con distintas iniciativas, y trabajamos siguiendo la **Guía de Comunicación Corporativa** para alinear la estrategia interna, fomentar el sentido de pertenencia, celebrar logros y fortalecer la identidad visual y cultural. Entre las prácticas clave destacamos las encuestas de satisfacción sobre clima laboral, productos y modelo de trabajo regional; las reuniones *Town Hall* trimestrales -locales y regionales-, donde directivos y colaboradores comparten resultados e inquietudes; y los grupos de trabajo para abordar desafíos específicos y proponer soluciones conjuntas.

En **Brasil**, fortalecimos nuestra estrategia de comunicación interna a través de múltiples canales, campañas y acciones diseñadas para compartir contenidos estratégicos. Contamos con embajadores de diversas áreas que difunden temas clave y con un canal exclusivo para mantener al equipo de liderazgo informado. Como hitos de 2024, duplicamos las publicaciones en nuestra intranet *Portal ZS*, innovamos en nuestro *Town Hall* con un *podcast* enfocado en el cliente y en otra edición adoptamos un formato de un programa de televisión para su transmisión.

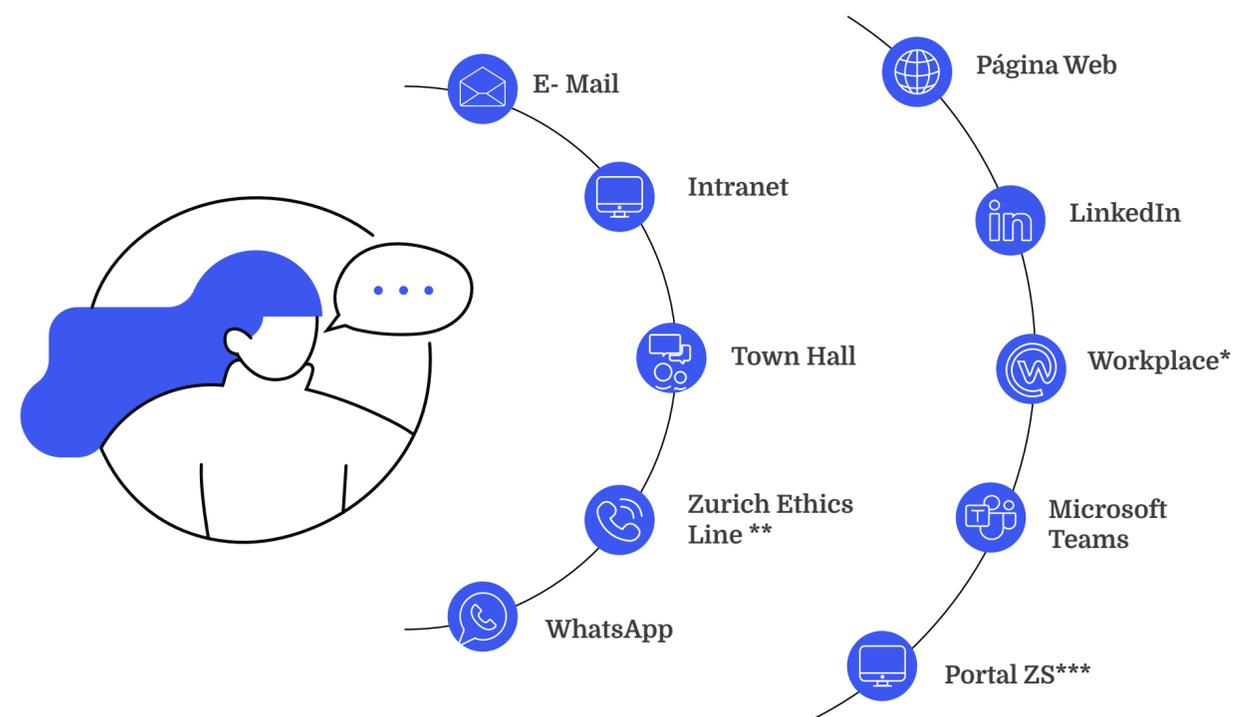
* Red corporativa dentro del canal interno del Grupo Zurich que posibilita un espacio en común entre los colaboradores de distintos países, para compartir noticias e información.

** Línea directa independiente administrada externamente, disponible todos los días del año, en cualquier horario. Más información en el capítulo "Ética y conducta empresarial" de este Reporte.

*** Plataforma social de comunicación interna exclusiva para los colaboradores de Brasil.

Además, para reforzar la marca Zurich Santander y atender las peticiones de los empleados, inauguramos un *e-commerce* para la venta de artículos con nuestra identidad. Camisetas, chaquetas rompevientos, agendas, tazas y otros artículos ahora se venden de forma sencilla y fácil en un entorno digital.

En **Chile**, durante 2024, reforzamos nuestra intranet con la sección "**Conociéndonos**", diseñada para acercar el trabajo y los equipos de las distintas áreas. Además, ampliamos el **Programa de Referentes de LinkedIn** con nuevos participantes, fortaleciendo nuestro posicionamiento como marca empleadora. También lanzamos la iniciativa "**Conectemos, Tu Voz Construye**", destinada a fomentar el diálogo entre colaboradores de diferentes áreas y roles.



01
Sobre Zurich Santander

02
Compromiso con la Sostenibilidad

03
Ética y conducta empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Clima laboral

Nuestros colaboradores son el eje de nuestra estrategia para generar valor en las relaciones con todos los grupos de interés, actuando como principales embajadores de nuestra Compañía. Por ello, nos esforzamos por ofrecer un entorno laboral atractivo, escuchando activamente sus opiniones y mejorando continuamente a partir de sus aportes.

A través de la **Zurich Experience Survey (ZES)**, alineada con el Grupo Zurich, medimos anualmente la percepción del clima laboral. Esta herramienta utiliza una escala sentimental para evaluar aspectos clave que fortalecen nuestro entorno de trabajo, como el Índice de Compromiso, Diversidad, Inclusión y Bienestar, Estrategia y Valores, Efectividad del Manager, Liderazgo, Sostenibilidad de las Personas y Entorno Laboral. Las respuestas, siempre anónimas, nos brindan una visión integral y detallada de la experiencia de nuestros colaboradores, ayudándonos a entender mejor sus necesidades y expectativas.

Zurich Experience Survey (ZES)

En 2024, segundo año de la ZES, obtuvimos un **93% de participación voluntaria** y **91% de índice de compromiso**, manteniendo los resultados del 2023.



Además de la ZES, en algunos países realizamos encuestas locales de clima laboral y diferentes iniciativas que nos permiten seguir monitoreando nuestro progreso en la construcción de un gran lugar para trabajar:

- ◆ En **Argentina** continuamos con los *focus groups* con áreas específicas, encuentros con Recursos Humanos y desayunos/almuerzos con el CEO, iniciativas que fomentan un ambiente cercano para conversar sobre temas de interés.
- ◆ En **Brasil** participamos de la encuesta externa de *Great Place To Work (GPTW)*, dirigida a todos los colaboradores. Para ofrecer un espacio aún más acogedor y agradable a los empleados, renovamos el espacio dedicado a los momentos de celebración, diversión y relajación, y aportamos nuevas características como cocina gourmet, mesa de ping-pong, simulador de carreras, pinball y juego de ajedrez, así como sillones de masaje para los descansos durante el día. Además, comenzamos a ofrecer un almuerzo gratuito de cocina, una vez a la semana, lo que, a su vez, fomenta el compromiso social a través de donaciones a ONG asociadas.
- ◆ En **México**, formamos parte de la encuesta *Top Companies*, destacando nuestro compromiso con la excelencia organizacional.
- ◆ En el caso de **Uruguay**, realizamos de manera semestral la encuesta eNPS, que evalúa aspectos clave como el modelo de trabajo, el equilibrio entre vida personal y laboral, la comunicación, el liderazgo y la gestión de Recursos Humanos.

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Reconocimientos

En Zurich Santander, nuestro programa principal de reconocimiento **“RecogniZSe”** tiene como propósito destacar a quienes generan un impacto positivo en el día a día. Esta iniciativa le permite a toda la organización votar semestralmente a los colaboradores destacados en seis categorías, reconociendo su contribución y compromiso.



★ *Gold Award*

💡 *Innovation at ZSIA*

👑 *Inspirational Leadership*

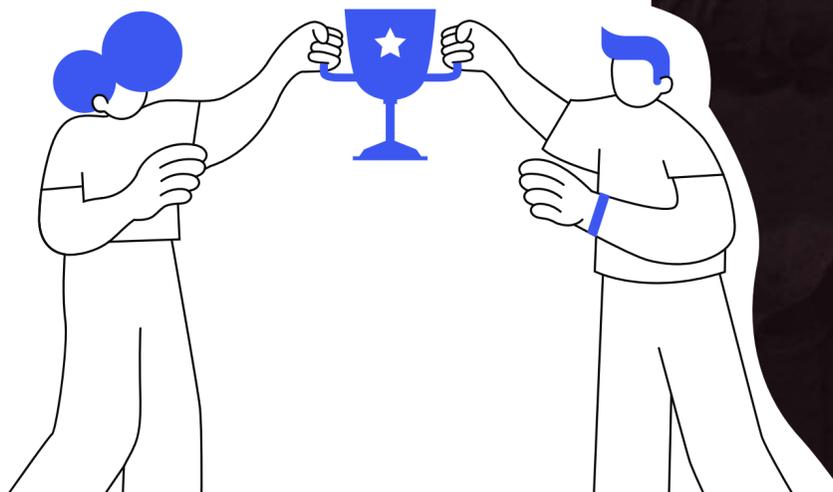
✅ *Excellence in Execution*

🤝 *Team Collaboration*

👥 *Risk Culture*

👏 *Applause*

182 colaboradores reconocidos por el Programa RecogniZSe en 2024.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

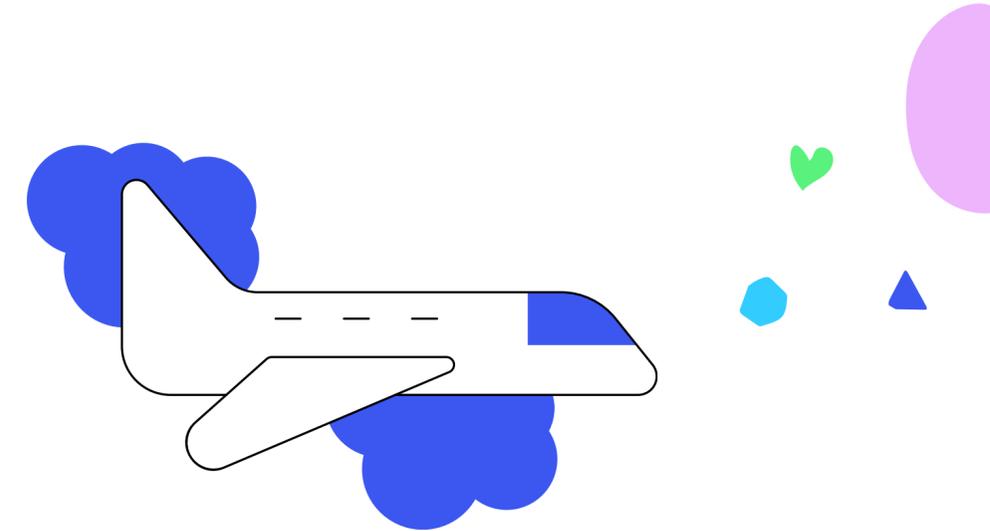


Bienestar y seguridad

Organización del trabajo

En todos los países de la región, mantenemos un **modelo de trabajo híbrido**, con 3 días remotos y 2 presenciales aproximadamente, promoviendo el equilibrio y bienestar de nuestros colaboradores. Buscamos aprovechar la presencialidad para fomentar la integración y conexión entre los equipos, impulsando la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.

Durante 2024 mantuvimos el programa regional **"NomadeZS"**, un beneficio que permite a todos los colaboradores dedicar hasta **25 días hábiles al año** para trabajar desde otra ciudad distinta a la registrada en su contrato de trabajo, permitiéndoles así planificar fácilmente sus periodos vacacionales, además de cubrir otras necesidades personales.



Cantidad de personas que utilizaron NomadeZS durante 2024

	Argentina	25
	Brasil	33
	Chile	12
	España	12
	México	53
	Uruguay	6

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Argentina, Chile, México y Uruguay** seguimos ofreciendo el *early Friday* ya que es uno de los beneficios más valorados. Y en **Argentina, Brasil y Uruguay**, otorgamos el día libre de cumpleaños.

En **Argentina**, mantenemos nuestra política de conciliación "*FlexStyleZS*" que contempla prácticas como la flexibilidad horaria, 21 días de estudio por año, kit escolar para los hijos de los colaboradores, descuentos en seguros y reintegro por actividad física. Además, como parte del programa de Bienestar General, ofrecemos pausas activas en la oficina y de manera conjunta con **Uruguay**, brindamos charlas sobre inteligencia emocional, salud mental y vínculos saludables.

En el caso de **Brasil**, los colaboradores cuentan, además, con horarios flexibles de entrada y salida, días festivos adicionales, feriados fraccionados, apoyo económico para el costo de internet y con el Beneficio *Flex*, un apoyo económico mensual que puede usarse a elección entre 5 categorías.

En **Chile** implementamos de forma anticipada la ley que establece la jornada laboral de las 40 horas

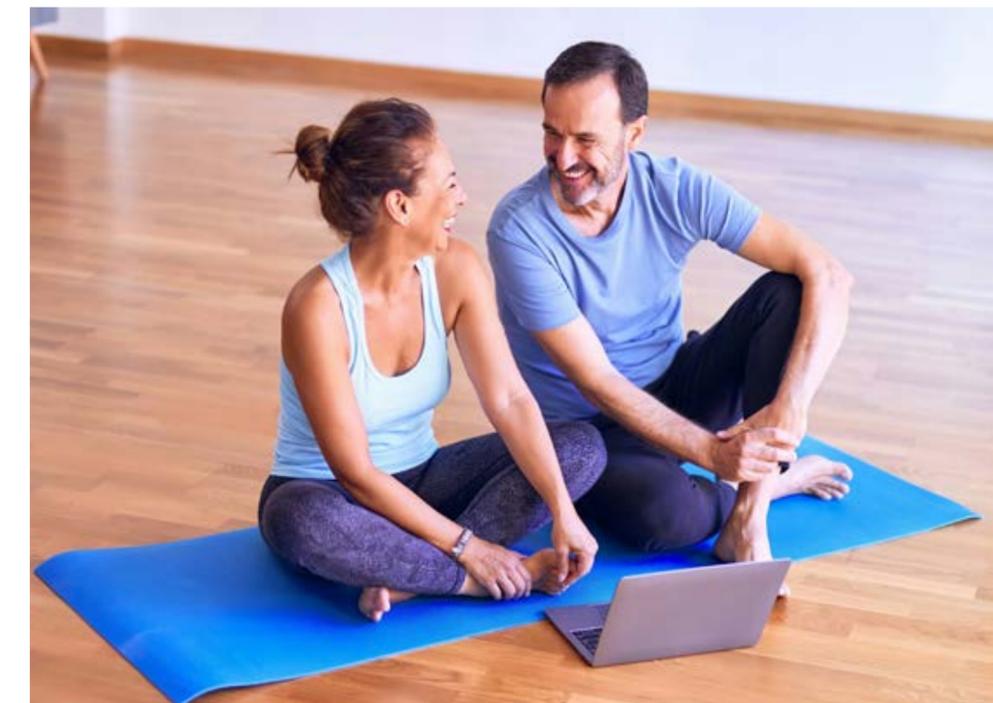
semanales, alcanzando en 2024 el requerimiento que todas las empresas tendrán que cumplir para el 2028. Además, ofrecemos permisos familiares especiales por nacimiento, fallecimiento, entre otros.

En **España**, seguimos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores a través del programa *WellneZS* que incluye pausas activas, patrocinios en eventos deportivos como torneos de golf, ciclismo y pádel, así como salidas al aire libre para reconectar con la naturaleza. Además, mantenemos una política de beneficios flexibles, permitiendo a los colaboradores ajustar sus elecciones según sus necesidades y preferencias personales, como por ejemplo los *early Friday* en temporada de verano.

En **México**, fomentamos una vida saludable y equilibrada mediante prácticas centradas en cuatro pilares: Salud Física, Salud Emocional, Salud Financiera y Prevención. Para ello, ofrecemos convenios con gimnasios, acceso a una plataforma de *wellness* corporativo, talleres sobre salud y asesorías en hábitos financieros para ayudar a nuestros colaboradores a alcanzar sus metas. Además, mantenemos la plataforma *BeFlex*, que incluye Seguro de Gastos

Médicos Mayores y Seguro de Vida, permitiendo a los colaboradores personalizar sus beneficios según sus necesidades.

En **Uruguay**, además de cumplir con los permisos legales por matrimonio, nacimiento de hijos y vacaciones, ofrecemos beneficios adicionales como días extra de vacaciones, permisos extendidos por paternidad, ayudas para familias con hijos en edad escolar, días de estudio para exámenes y acceso gratuito a gimnasio. También organizamos charlas online sobre temas como alimentación saludable, ergonomía, protección fotosolar y equilibrio entre la vida personal y laboral.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

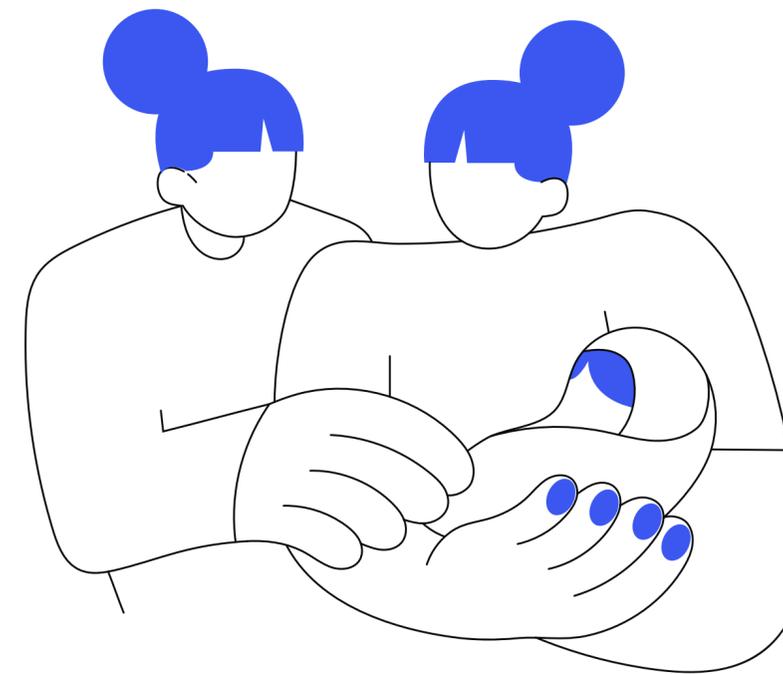
Índice GRI

Promoción de la corresponsabilidad

Con el objetivo de fomentar la corresponsabilidad de los progenitores, ofrecemos **licencias de paternidad y maternidad extendidas en todos los países**, superando los plazos legales para fomentar.

En **Argentina**, estas licencias también abarcan los casos de adopción y subrogación de vientre. En **Brasil**, ofrecemos licencias para que el cuidador secundario asista a citas prenatales y visitas al pediatra, media jornada de teletrabajo para embarazadas, reembolso parcial de guardería y un lactario en la oficina, abarcando a parejas heterosexuales, del mismo sexo y casos de adopción. En **Chile**, las políticas aplican para los casos de nacimiento o adopción, e incluyen al co-cuidador, brindándole 6 semanas de permiso pago (10% de incremento en el uso del permiso *Parental Leave*).

En Brasil, implementamos un proyecto que permitió a los colaboradores con hijos de 0 a 14 años trabajar 100% desde casa durante las vacaciones escolares de julio, promoviendo mayor calidad de vida y apoyo familiar.



Licencias parentales 2024

País	Hombres	Mujeres
 Argentina	3	1
 Brasil	4	6
 Chile	3	5
 España	1	0
 México	4	6
 Uruguay	0	0

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Nuestra gestión en seguridad y salud

Creemos que un entorno laboral seguro y saludable es clave para el bienestar de nuestros colaboradores. Por ello, implementamos iniciativas orientadas a la prevención de riesgos y al fortalecimiento de nuestras condiciones de seguridad y salud, cumpliendo las normativas locales aplicables, a cargo de Comité y/o servicios tercerizados definidos.

País	Grupo de trabajo y/o instrumento designado
 Argentina	Comité de Seguridad y Salud
 Brasil	Comité Interno de Prevención de Accidentes
 Chile	Comité Paritario de Higiene, Salud y Seguridad (CPHS)
 España	Servicio Prevención de Riesgos Laborales (PRL)
 México	Comité de Seguridad e Higiene y Programa de Salud y Seguridad
 Uruguay	Política Local de Seguridad y Salud y Seguro de accidentes

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Cientes

06

Proveedores

07

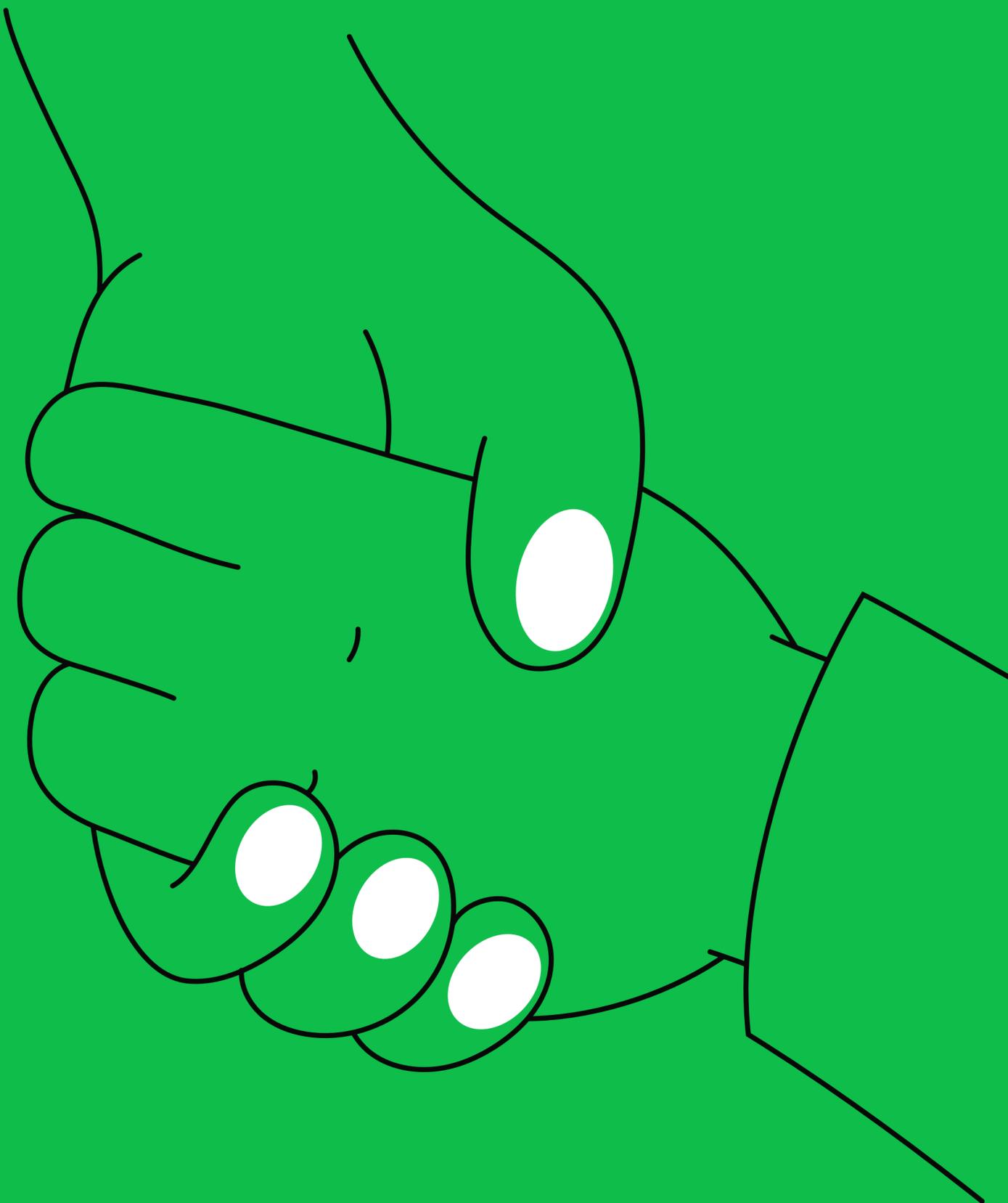
Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



05. Clientes

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Clientes

Ponemos a nuestros clientes en el centro, ofreciéndoles una propuesta de valor que combina soluciones **personalizadas, flexibles y digitales**. A través de una atención cercana y proactiva, nos enfocamos en satisfacer sus necesidades, fortalecer cada interacción y generar un impacto positivo en su experiencia. Así, buscamos ser el socio confiable que acompaña a cada cliente en su camino.



Cantidad de clientes (2024)

	Argentina	1.488.674
	Brasil	9.034.009
	Chile	1.589.616
	México	7.200.836
	Uruguay	699.247

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

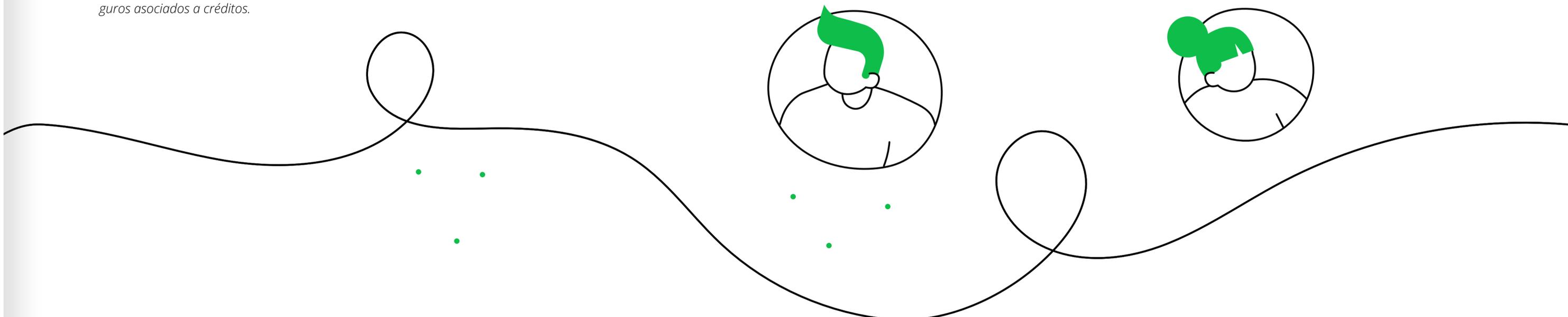
09

Índice GRI

Pólizas*, certificados y planes emitidos		2024
	Argentina	774.652 pólizas
	Brasil	7.195.434 pólizas
	Brasil Previdencia	210.692 certificados
	Chile	1.781.479 pólizas
	México	11.676.983 pólizas
	Uruguay	240.007 pólizas

Pólizas*, certificados y planes en stock		2023	2024
	Argentina	2.468.491 pólizas	2.448.462 pólizas
	Brasil	12.856.523 pólizas	12.622.892 pólizas
	Brasil Previdencia	826.083 certificados	921.982 certificados
	Chile	3.804.809 pólizas	3.694.184 pólizas
	México	9.649.367 pólizas	10.406.749 pólizas
	Uruguay	1.712.148 pólizas	1.972.560 pólizas

* Las cifras de pólizas refieren tanto a seguros no asociados a créditos como a seguros asociados a créditos.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Experiencia de cliente

Omnicanalidad

Ofrecemos una atención digital, ágil y proactiva; diseñada para simplificar procesos y brindar una experiencia eficiente y cercana a través de múltiples canales.



01
Sobre Zurich Santander

02
Compromiso con la Sostenibilidad

03
Ética y conducta empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Canales de atención		Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguay
Línea telefónica		Centro de Atención Especializado (CAE), Asistencias, modelo online y Atención al asegurado	Centro de Atención, Servicio de Atención al Cliente (SAC) y <i>Ouvidoria</i>	<i>Contact Center, Telemarketing</i>	Súper Línea Santander	Línea exclusiva Zurich Santander
Página web						
Online banking / banca móvil						
Atención en sucursales bancarias Santander						
App						
Email						
WhatsApp						
Redes sociales *						
SMS						

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

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Argentina** utilizamos WhatsApp para estudios de liquidación y proveedores de asistencias externos. Sin embargo durante 2024, se comenzó a trabajar en su inclusión como canal directo de ZS. Con el proyecto se espera incorporar, en primera instancia, un chatbot consultivo y atención personalizada en la denuncia de siniestros, para luego sumar la atención personalizada de consultas y reclamos.

En **Brasil** optimizamos el canal de atención para personas con discapacidad auditiva y del habla, incorporando la lengua de señas (LIBRAS) y una plataforma específica. Este canal está disponible en los sitios web de Santander y Zurich Santander, y lo promocionamos en las comunicaciones enviadas a los clientes. Por su parte, WhatsApp es un canal de comunicación para actualización de status de siniestros de los clientes, el cual es activado por el sistema de gestión de siniestros.

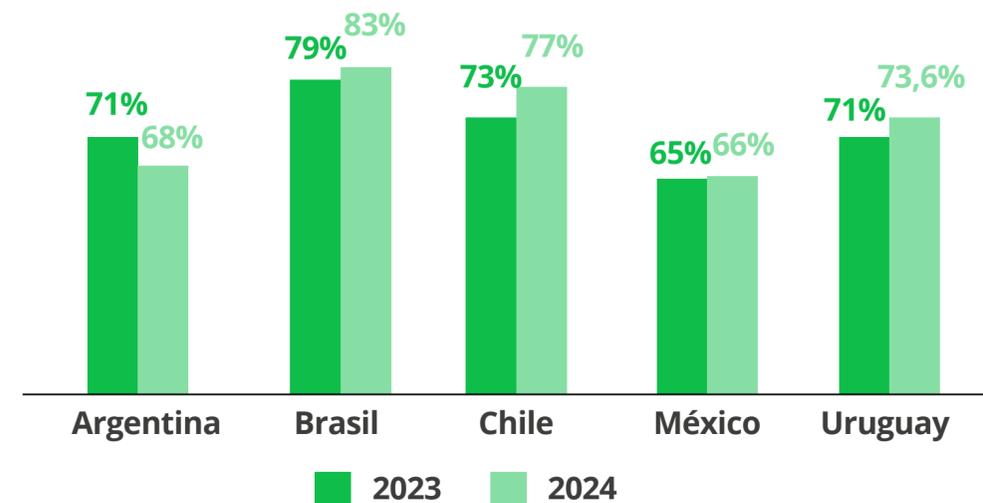
En **Chile** sumamos WhatsApp como un nuevo canal de comunicación con los asegurados para el producto de Cesantía y la cobertura de la primera cuota. Este servicio nos permite enviar notificaciones automáticas e instantáneas en cada etapa del proceso de siniestros.

También en **Uruguay** implementamos WhatsApp como canal de comunicación para la gestión de siniestros, permitiendo a los clientes realizar consultas en tiempo real con respuestas inmediatas, acceder a información sobre el estado de su siniestro y conocer la documentación requerida y pasos a seguir para su trámite. En 2024 se cerró la etapa de *testing*, y este canal se encontrará disponible para siniestros por hurto en la vía pública para 2025. Este avance, que implicó superar múltiples procesos regulatorios y desafíos técnicos, es el resultado de un esfuerzo coordinado entre diversas áreas de la compañía.

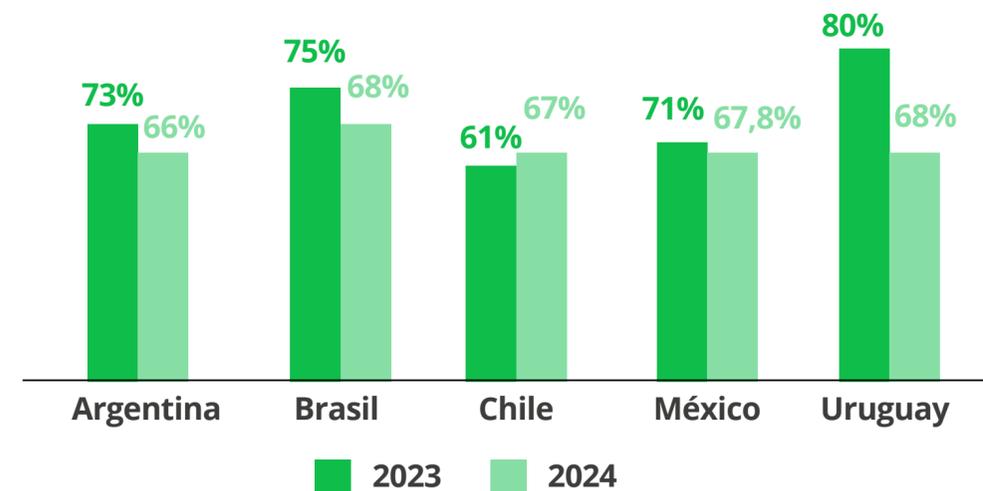
Monitoreo de la satisfacción

A través de una atención eficiente y humana, la medición continua de su satisfacción y un proceso ágil para la gestión de reclamos y consultas, buscamos garantizar que cada interacción refleje nuestro compromiso con el bienestar de nuestros clientes. Por eso, evaluamos su satisfacción y percepción mediante encuestas *Net Promoter Score* (NPS Transaccional o TNPS, por sus siglas en inglés) realizadas después de cada interacción clave. Estas mediciones constantes nos permiten obtener una visión actualizada y precisa, identificar oportunidades de mejora y tomar acciones concretas para optimizar su experiencia.

TNPS Ventas



TNPS Siniestros



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Argentina**, sumamos al TNPS otros indicadores como el Esfuerzo del Cliente (CES) y la Satisfacción (CSAT). Actualmente medimos siete puntos de contacto: ventas, siniestros pagados, asistencias, siniestros rechazados, reclamos, cancelaciones y retención, recolectando entre 1.500 y 2.000 encuestas mensuales. Además, incorporamos las reseñas de Google como un nuevo canal de escucha activa y realizamos entrevistas en profundidad.

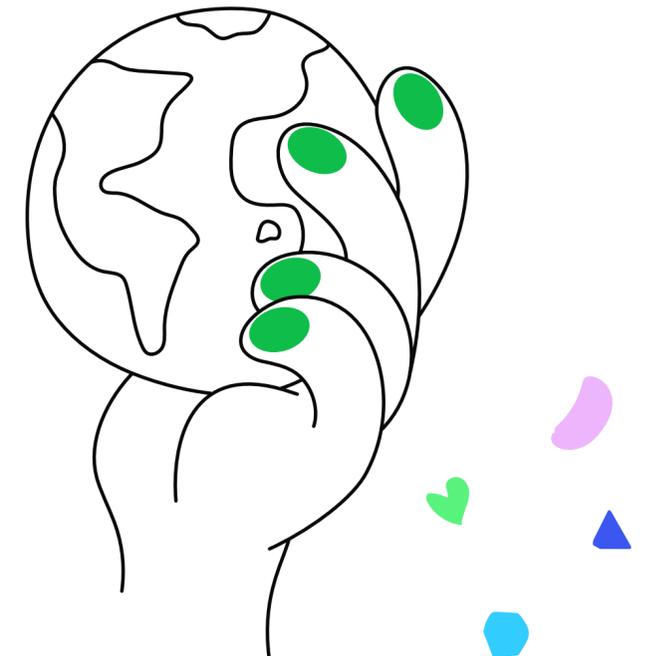
Continuamos con los espacios de trabajo *Voice of the Customer (VoC)* con las áreas de Clientes, Beneficios y *Proposition*; y también participamos de las mesas de trabajo junto al Banco Santander, en las que monitoreamos indicadores de calidad en ventas, satisfacción, reclamaciones y cancelaciones.

A partir de la escucha de la voz de nuestros clientes, realizamos mejoras como la iteración de contenidos web para ofrecer información más clara, la incorporación de la funcionalidad Aceptación Sencilla para contratar seguros de forma ágil, y un botón de pago para regularizar deudas. También fortalecimos la comunicación con clientes ante incidentes en los flujos de venta y postventa, aumentamos la derivación de

siniestros en circuitos administrativos para optimizar la atención y sumamos llamados de cierre durante la liquidación.

En **Brasil**, durante 2024, además de las encuestas TNPS por teléfono, empezamos su el envío vía correo electrónico, facilitando un aumento en el volumen de respuestas y analizarlas mediante inteligencia artificial con una herramienta específica contratada, aportando mayor precisión y agilidad en la evaluación de su experiencia. Asimismo, organizamos grupos de trabajo para analizar los principales puntos de mejora y diseñar planes de acción. Implementamos 40 nuevos flujos y procedimientos en el *Call Center* de Siniestros, logrando una mejora significativa en la atención al cliente desde el primer contacto (*First Call Resolution*) y reduciendo en un 38% las llamadas dirigidas a la aseguradora en 2024. Estas iniciativas fomentan una cultura pro-cliente y promueven la participación de los colaboradores en la mejora continua.

En Brasil certificamos nuestro modelo de atención al cliente con el estándar COPC® (*Customer Operations Performance Center*) – reconocida certificación internacional - a través de nuestros proveedores del *Call Center*. Este enfoque integral optimiza calidad y servicio, priorizando la satisfacción del cliente.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Chile** contactamos a lo largo del año de forma telefónica a más de 45.000 clientes que interactuaron con distintos puntos de contacto de la Compañía. Esto nos permitió identificar oportunidades de mejora y aplicar acciones para optimizar su experiencia. Además, evaluamos a través de clientes incógnitos los servicios de asistencia para garantizar que nuestros proveedores cumplan con los estándares de calidad y servicio que exigimos.

Este año obtuvimos mejora del TNPS como resultado de un monitoreo constante a través de diversas instancias de trabajo: encuentros semanales dedicados a siniestros y espacios mensuales con el área de Asistencias, con la corredora y con los gerentes; reuniones mensuales con participación del Comité Ejecutivo, el gerente general y representantes de distintas áreas.

También incorporamos estudios con metodologías centradas en el usuario para conocer en profundidad las necesidades y expectativas de nuestros clientes. En 2024, realizamos investigaciones sobre los seguros de Renta Hospitalaria, Hogar y Complementario de Salud. Pudimos identificar motivos de baja y diseñar acciones

para mejorar cada etapa del ciclo de vida del cliente: venta, *onboarding*, uso y retención.

En el caso de **México**, realizamos *focus groups* para conocer la experiencia de los clientes a lo largo de todo su *journey*, desde la contratación hasta la cancelación de los productos, y comparamos los resultados con los de nuestros competidores. Implementamos diversas mejoras como la optimización de los *scripts* de venta y seguimiento de aclaraciones comerciales, el cambio en los procesos de devolución de prima no devengada, y la actualización del formato de reclamación de siniestros. Además, diseñamos una estrategia para el seguimiento del modelo de retención por parte de los ejecutivos y revisamos el proceso de asistencias para autos.

En **Uruguay** realizamos dos *focus group* durante el año, obteniendo una comprensión directa de la perspectiva de los clientes sobre nuestra compañía y el proceso posterior a la denuncia de un siniestro. También implementamos un espacio de *close the loop* con clientes detractores de siniestros. Entre los puntos de mejora identificados con las diferentes herramientas, destacamos la optimización de la

solicitud de asistencia para el seguro de hogar, las auditorías periódicas a ventas y a servicios de asistencia, y la capacitación a la fuerza de ventas basada en los hallazgos de dichas auditorías. Además, implementamos un módulo de retención ante la llamada para baja de un producto y diseñamos nuevas estrategias de fidelización.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

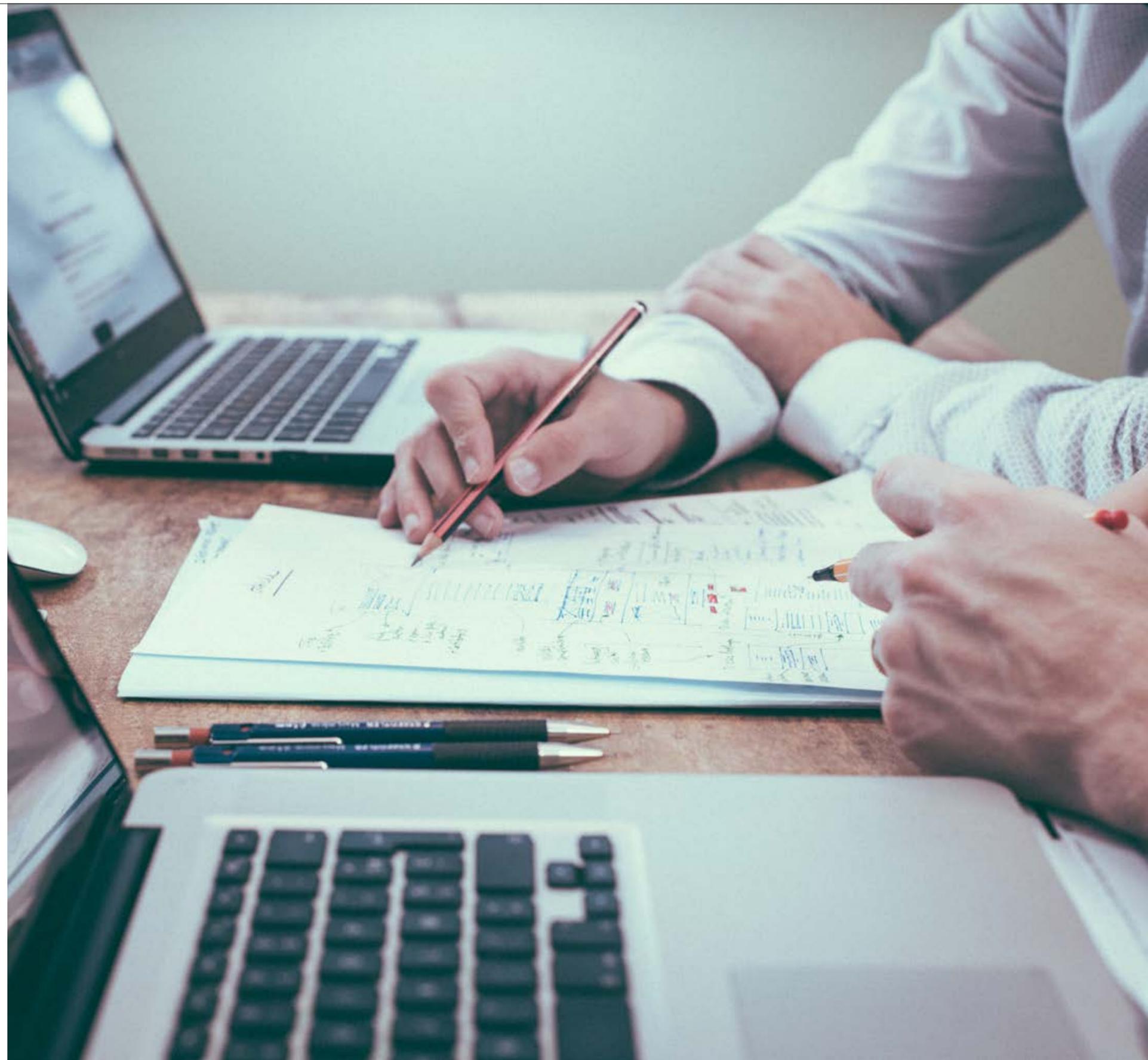
09

Índice GRI

Gestión de reclamos

Contamos con un proceso integral para gestionar los reclamos que recibimos a través de diversos canales. Utilizamos herramientas especializadas que agilizan la resolución y nos permiten mantener informados a nuestros clientes sobre el estado de cada caso.

En **Argentina**, el proceso comienza cuando el cliente se contacta a través de nuestros canales o mediante la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN). Una vez resuelto el reclamo, le avisamos al cliente mediante un correo automático y/o un llamado telefónico, reforzando la comunicación, resolviendo dudas y anticipando la recepción de una encuesta de satisfacción vía e-mail. Durante 2024, avanzamos en el cumplimiento de la nueva normativa de la SSN, fortaleciendo los datos de nuestros clientes y analizando las causas de los reclamos para implementar mejoras en los procesos y reducir su recurrencia. Además, trabajamos en la personalización de las respuestas y en la optimización de los flujos de carga para aumentar la agilidad y eficiencia en la resolución de casos.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

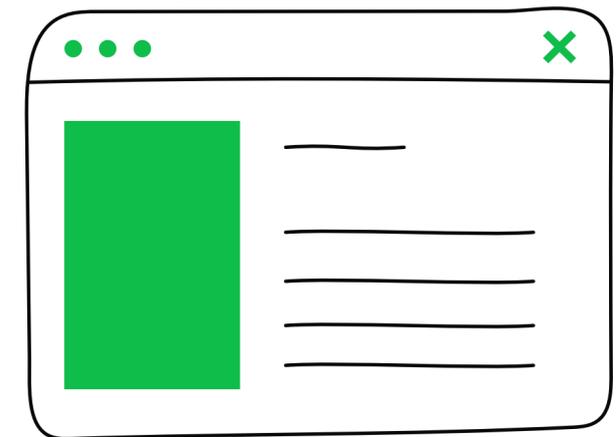
En **Brasil**, gestionamos las consultas, sugerencias, quejas y reclamos mediante una plataforma tecnológica interna que centraliza estos procesos. Este sistema integra flujos de trabajo, lo que facilita la coordinación entre áreas y el Banco Santander, asegurando soluciones más ágiles y eficientes. Hacemos un seguimiento de los reclamos a través del Foro de Clientes mensual, con la participación del CEO local y ejecutivos de Banco Santander, donde analizamos los indicadores clave y definimos planes de acción. Además, la Compañía cuenta con un canal de Defensa del Cliente / *Ouvidoria*, autónoma e independiente, que brinda respuesta a demandas no resueltas en los primeros canales. Su información de contacto está disponible en materiales, sitios web, piezas publicitarias y documentos enviados a los clientes.

En **Chile**, nuestro modelo de atención postventa incluye el registro tanto de las solicitudes y reclamos de los clientes como de las respuestas brindadas, asegurando una trazabilidad completa. Reportamos esta información de forma trimestral a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), cumpliendo con la normativa vigente. Diariamente, el área de Clientes prepara un informe de evaluación de reclamos

analizando los productos involucrados, los procesos asociados y las causas identificadas. Este reporte se comparte con las áreas responsables, además de los equipos legales y de riesgos. Adicionalmente, los clientes tienen acceso al Defensor del Asegurado, pudiendo presentar sus solicitudes a través de formularios en las oficinas de Zurich Santander Seguros Chile o mediante la página web DDACHile.

En **México** durante 2024 actualizamos nuestra política general sobre la prestación de servicios y atención a usuarios. Este documento establece las acciones y conductas que todos los colaboradores deben adoptar en la atención al cliente, abarcando la gestión adecuada de los canales de reclamos, así como la supervisión y monitoreo de los servicios para identificar y reportar posibles desviaciones. Fortalecimos el control de reclamos, solicitudes y reportes de seguimiento, al integrar todos los contactos de los clientes en un solo sistema. Además, revisamos las reglas de devolución aplicadas en llamadas de retención a través de la Unidad de Retención Seguros (URS) e identificamos mejoras en el proceso para evaluar correctamente estos casos.

En **Uruguay**, contamos con un Manual de Atención de Clientes que establece un sistema para la recepción y gestión de solicitudes, consultas e inquietudes, aplicable tanto a la atención presencial como por teléfono y correo electrónico. Asimismo, disponemos de un Manual de Reclamaciones de Clientes, que regula formalmente los procedimientos para responder en estos casos, asignando responsabilidades claras. Como complemento, el Código de Buenas Prácticas define el marco de referencia para la relación con nuestros clientes. Además, en colaboración con Banco Santander monitoreamos los reclamos recibidos para garantizar su resolución dentro de los plazos legales.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

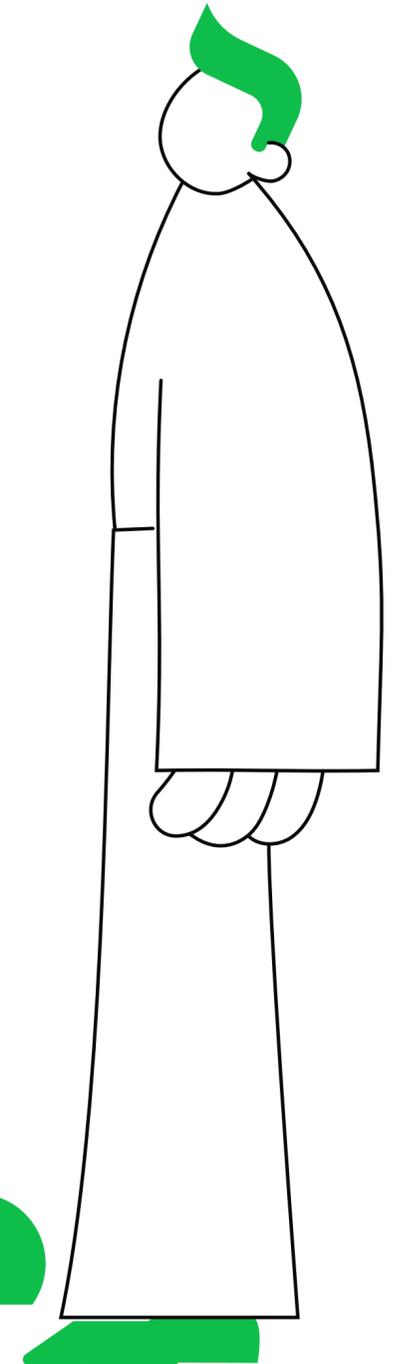
Planeta

09

Índice GRI

	Argentina		Brasil		Chile		México		Uruguay	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Reclamos cada 10.000 pólizas	2,69	4,3	4,71	3,74	0,78	0,52	1,08	1,02	2,26	2,59
Resolución de reclamos en tiempo	96%	85%	91%	92%	88%	88%	94%	95%	N/D	N/D

Principales motivos de reclamos



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Tecnología, innovación y digitalización

Seguimos invirtiendo en tecnología para optimizar procesos, mejorar la eficiencia y elevar la experiencia de nuestros clientes.

En **Argentina**, lanzamos en la *App* la oferta de Gastos Protegidos dentro de la opción de Préstamos Personales y en *Online Banking* implementamos un nuevo flujo de venta para Vivienda, así como una experiencia mejorada para que los clientes puedan aceptar seguros pre-cotizados de Vivienda, Vida, Accidentes Personales, Auto y Moto de manera ágil e inmediata. Además, digitalizamos la oferta de protección para móviles a través de *Online Banking* y lanzamos una nueva experiencia de contratación para el seguro de Accidentes Personales. Introdujimos un *Onboarding* Único que integra todas las experiencias de incorporación junto con sus respectivas ofertas.

Por otro lado, desarrollamos modelos inteligentes de datos para estimar la superficie cubierta en las cotizaciones de seguros de vivienda.

Finalmente, en la digitalización de canales de atención al cliente, habilitamos la opción de multimedio de pago (donde el cliente puede elegir más de un medio de pago), rediseñamos flujos para facilitar la designación de beneficiarios, y utilizamos datos preexistentes para simplificar la carga de información en el flujo de contratación.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Brasil**, implementamos un canal de WhatsApp Consultivo para asistencias, reclamos y consultas relacionadas con seguros, el cual posteriormente deriva a canales digitales o a solicitudes complementarias; y desarrollamos un proyecto que facilita las solicitudes de cancelación al redirigirlas al Centro de Atención al Cliente.

En Brasil implantamos una herramienta de inteligencia artificial para análisis de respuestas de nuestros clientes a las encuestas de TNPS. Además de una mayor amplitud de respuestas, el diagnóstico para soluciones ágiles y planes de acciones fueron los principales logros.

Otros avances fueron la automatización de las transferencias entre fondos reduciendo tareas manuales y acortando los tiempos de atención, y la implementación de la portabilidad multifondos, que unifica la transferencia de todos los fondos del cliente en una sola operación. Además, lanzamos una nueva función en el Portal de Pensiones para aportes corporativos, permitiendo

configuraciones personalizadas. También optimizamos la visualización de reclamos abiertos en el portal, mejorando la comunicación y gestión de solicitudes.

En **Chile**, en alianza con el Banco Santander, implementamos un portal de denuncias online que simplifica el reporte de siniestros, optimiza el seguimiento y mejora la interacción con nuestros clientes. Incorporamos herramientas de observabilidad en tiempo real para analizar la experiencia del cliente, identificar áreas de mejora y aplicarlas en los servicios. Además, optimizamos procesos críticos de negocio, reduciendo tiempos de respuesta y generando ahorros significativos en la gestión operativa. Estos avances se complementan con la digitalización total de la emisión de pólizas, eliminando el uso de papel y modernizando nuestros procesos.

En cuanto a los canales de atención, con herramientas como Denuncio *Fast Track* y Pago Automático, agilizamos la respuesta y el pago de siniestros, ofreciendo una experiencia rápida y eficiente en momentos clave.

Además, implementamos una plataforma para la interacción digital con notificaciones de estado de siniestros vía WhatsApp y una estrategia omnicanal que garantiza una interacción fluida en múltiples plataformas.

En **México** impulsamos proyectos para mejorar la experiencia del cliente, y también reducir el uso de

papel. Integramos una nueva sección de seguros en Supermóvil, centralizando información y optimizando la experiencia omnicanal en venta y postventa. También ampliamos la oferta de seguros a personas que no son clientes de Santander, simplificamos el proceso de contratación a un solo *click*, y digitalizamos la oferta de los seguros más valiosos y demandados.

Implementamos una mejora integral en el modelo de atención digital de siniestros para los productos de *Security* y de fraude. Ahora, los usuarios acceden desde nuestro portal al flujo adecuado según sus características, para gestionar de forma más ágil el levantamiento de sus siniestros.

Además, lanzamos campañas promocionales para la contratación digital de seguros como Blindaje, Hospitalización y Hogar; y rediseñamos la sección de "Mis ofertas" de la app mejorando las imágenes y presentación de los productos disponibles.

En **Uruguay**, lanzamos un nuevo canal de postventa enfocado en siniestros a través de WhatsApp y lo acompañamos con un manual destinado a los equipos de atención, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales establecidos. Además, incorporamos un pop-up dentro de la aplicación del Banco Santander para promover el seguro de viaje, mejorando la visibilidad del producto y facilitando su contratación digital.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

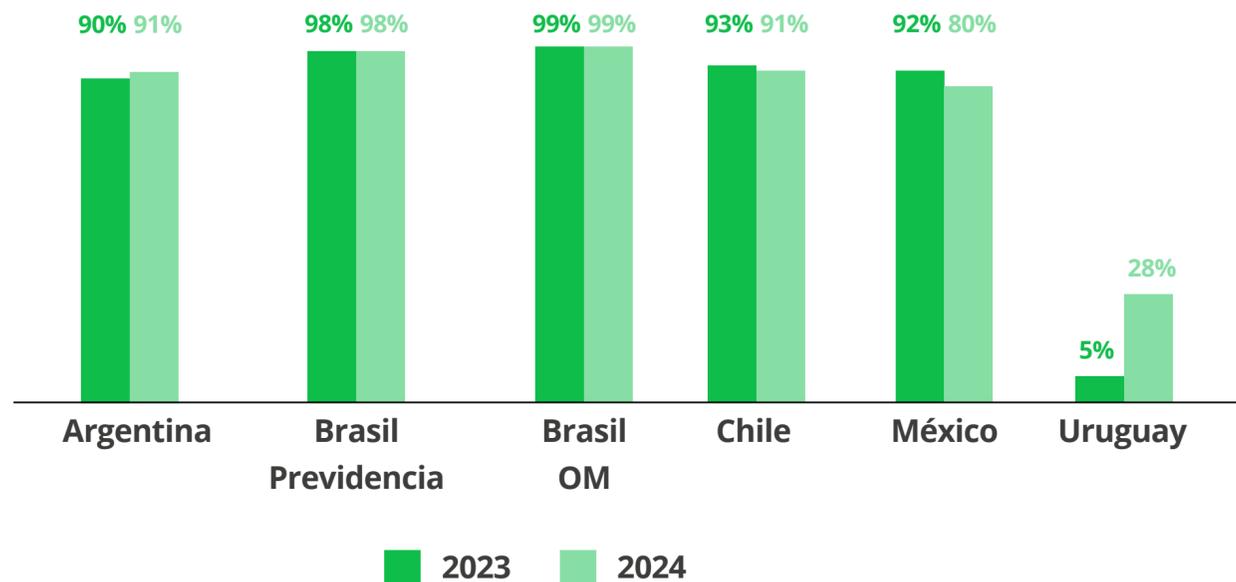
08

Planeta

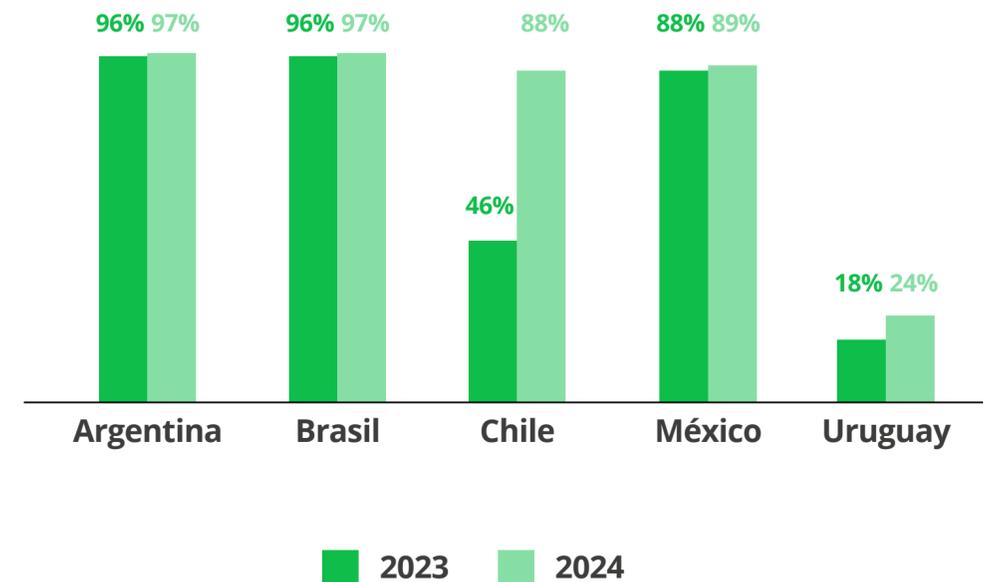
09

Índice GRI

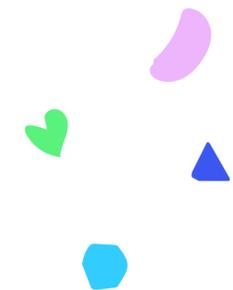
Cartera de pólizas digitales sobre el total de cartera vigente *



Porcentaje de pólizas digitales vendidas sobre el total de pólizas vendidas *



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



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

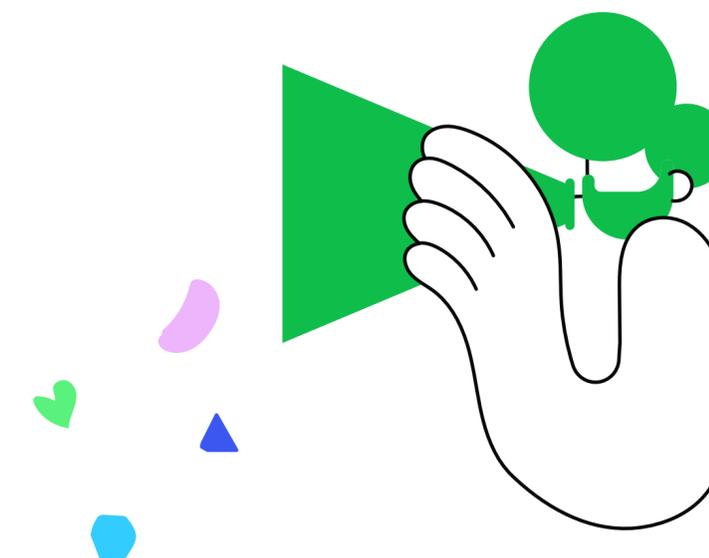
Índice GRI



Propuesta de valor responsable

Claridad y transparencia en la información

Nuestro objetivo es garantizar la máxima claridad y transparencia en la información que brindamos a nuestros clientes, tanto antes como después de la contratación, para que puedan tomar mejores decisiones.



01Sobre Zurich
Santander**02**Compromiso con
la Sostenibilidad**03**Ética y conducta
empresarial**04**

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Durante el proceso de posventa de nuestros productos y servicios detallamos:

- ◆ *Las coberturas contratadas y las sumas aseguradas de cada una.*
- ◆ *Exclusiones de las coberturas.*
- ◆ *Las asistencias incluidas en el producto (en caso de corresponder).*
- ◆ *El costo del seguro.*
- ◆ *Las medidas de seguridad que debe cumplir (para los Seguros de Vivienda e Integral de Comercio).*
- ◆ *La posibilidad de declarar beneficiarios o la opción de herederos legales (para el Seguro de Vida).*
- ◆ *La selección de los medios de pago.*
- ◆ *Las condiciones generales y particulares del seguro (con la posibilidad de descargarlas).*
- ◆ *Las condiciones generales de las asistencias (con la posibilidad de descargarlas), en caso de que estén incluidas en el producto.*
- ◆ *Otras informaciones obligatorias por regulaciones locales.*

En **Argentina**, en posventa, reforzamos nuestra propuesta de valor con comunicaciones sobre coberturas, asistencias, denuncia de siniestros y designación de beneficiarios. También sumamos notificaciones proactivas para clientes con mora, incentivando la regularización del pago para mantener su protección; e implementamos actualizaciones trimestrales con el detalle de la nueva suma asegurada, el valor de la cuota y la posibilidad de descargar la póliza de forma rápida.

En Argentina implementamos un mapa de comunicación para cada producto asegurador, con el fin de mantener una relación cercana y continua con nuestros clientes. Desde la contratación hasta la renovación, enviamos comunicaciones periódicas por correo electrónico, resaltando los beneficios y ventajas de las pólizas. Este enfoque personalizado permite una mayor comprensión de los productos y mejora su percepción del valor de las coberturas.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

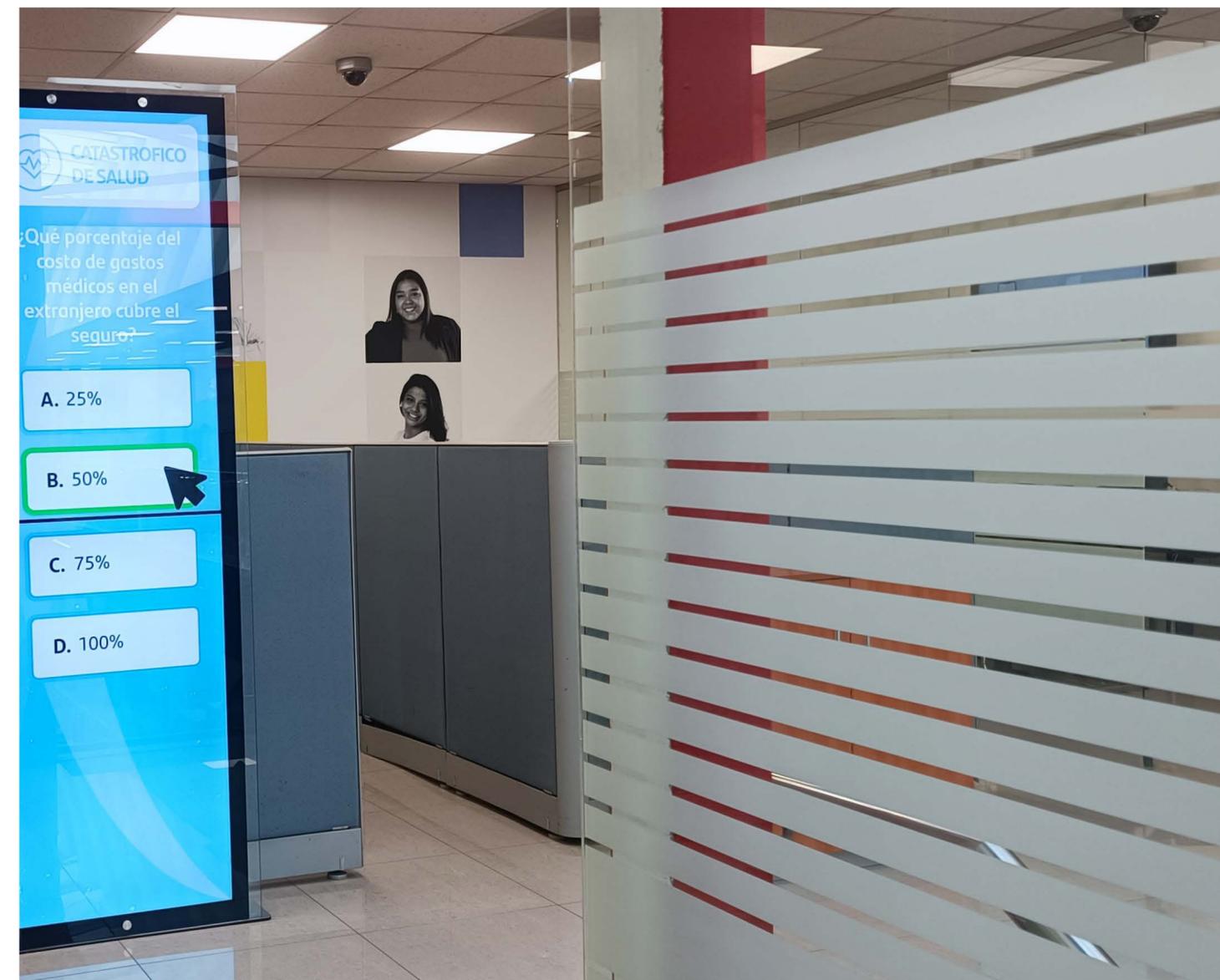
Índice GRI

En **Brasil**, a través de la *app* Santander, los clientes pueden consultar los detalles de sus coberturas, suma asegurada y asistencias, además de acceder a la sección de autoservicio para resolver dudas y gestionar su seguro. En las agencias, los gerentes utilizan la información disponible, ofrecen el producto más adecuado al perfil y momento de vida del cliente, y envían comunicaciones con detalles adicionales sobre las coberturas a sus clientes. Además, en el sitio web del Banco Santander, los clientes encuentran toda la información sobre sus seguros y pueden consultar cualquier detalle adicional.

En **Chile**, implementamos una estrategia integral que combina claridad, coherencia y diseño atractivo para generar valor en cada interacción. Comenzamos con el *kit* de bienvenida, ofreciendo una introducción completa a las coberturas, asistencias y canales de contacto. A lo largo de la relación con el cliente, gestionamos comunicaciones personalizadas que abordan eventos clave como la vigencia del seguro, alertas de morosidad, fidelización y notificaciones sobre la denuncia de siniestros. Además, desarrollamos comunicaciones estacionales que no solo resaltan la importancia de aprovechar coberturas y asistencias según la temporada, sino que también educan sobre beneficios que el cliente puede aprovechar.

En **México**, fortalecimos la comunicación con nuestros clientes mediante nuevos ciclos de vida y actualizaciones sobre la renovación de pólizas. Rediseñamos los *welcome kits* y lanzamos un programa de fidelización que ofrece beneficios adicionales a aquellos que ya cuentan con productos. También ampliamos la cantidad de llamadas de bienvenida en todos los canales de venta.

En **Uruguay**, en 2024 lanzamos los *Welcome Packs* para todos los productos, incorporando números de contacto para denunciar siniestros y acceder a asistencias incluidas en las coberturas. Fueron diseñados siguiendo la estética y mensajes acordados con Santander, fortaleciendo la alineación entre ambas marcas. Además, implementamos comunicaciones vía SMS para clientes con coberturas de hogar, enviando recordatorios de sus protecciones ante eventos climáticos.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Capacitación para una mejor atención

En **Argentina** extendimos a todos los colaboradores el curso de *Customer Facing Conduct* que forma parte del Plan de Capacitación Anual de *Compliance* y es asignado desde el Grupo Zurich, al igual que el curso sobre el Código de Conducta, que destaca valores clave en la atención al cliente. También concientizamos internamente sobre el concepto de Clientes Vulnerables a través de comunicaciones en nuestro *sharepoint*.

Junto al Banco Santander, llevamos adelante 19 instancias de capacitación presenciales y virtuales para más de 260 participantes, incluyendo ejecutivos y líderes. Estas sesiones abordaron temas relacionados con nuestros productos, estrategias retención de seguros, habilidades comerciales y el uso de herramientas digitales en sucursales, entre otros.

En el caso de **Brasil**, capacitamos a las personas de la *Ouvidoria* en productos de seguros, sistemas de siniestros y conceptos generales de asistencia al largo de 172 horas. También realizamos formaciones con los equipos enfocados siniestros y pensiones, del Servicio de Atención al Cliente (SAC) que tuvo más de

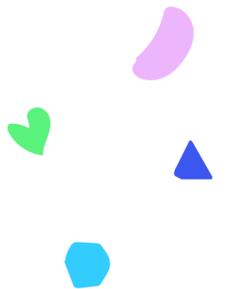
50 participantes y 72 horas de dedicación. Contamos con un equipo de soporte comercial especializado en seguros y pensiones, con presencia en todo el país, que lidera la formación y brinda apoyo a los directivos de Banco Santander en estas líneas de negocio. En 2024, más de 15 mil especialistas fueron entrenados con un total de 22.500 horas. Además, todos los directivos participan en capacitaciones *online* en colaboración con Banco Santander y en sesiones impartidas por nuestro equipo de soporte comercial, reforzando nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.

En **Chile** impulsamos la formación continua de nuestros colaboradores para garantizar una atención de calidad. Desarrollamos capacitaciones sobre atención a clientes vulnerables, nuevos productos y actualización de procesos. Además, dos integrantes del equipo obtuvieron la certificación en Diseño de Experiencias y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

En **México**, capacitamos a los equipos de Servicio al Cliente, Reclamos y Siniestros en atención de quejas, cubriendo conceptos clave sobre reclamos, estrategias de atención y la información mínima necesaria para su registro y seguimiento. También realizamos una capacitación sobre atención a clientes vulnerables para el equipo de Siniestros, donde se abordaron los perfiles de clientes vulnerables, cómo brindarles apoyo y las emociones que pueden experimentar.

Durante 2024 continuamos con la capacitación anual continuamos con la capacitación anual para nuestros equipos sobre clientes vulnerables, con el objetivo de brindarles información esencial para identificar y apoyar a clientes en situación de vulnerabilidad, así como ayudar a la mitigación de los riesgos que puedan afectarles.

En **Uruguay**, realizamos una actividad de capacitación sobre atención a clientes a través de WhatsApp para nuestros equipos de Siniestros y de Operaciones. Además, ofrecimos a nuestro personal de atención telefónica un curso de manejo de emociones para fortalecer su capacidad de respuesta en la interacción con los clientes.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Desarrollo de oferta de valor sostenible

Estamos comprometidos con el desarrollo de productos y servicios que generen un impacto social y ambiental positivo. Esto se traduce en soluciones que protejan a las personas y también pueden fomentar su participación en causas alineadas con nuestro propósito.

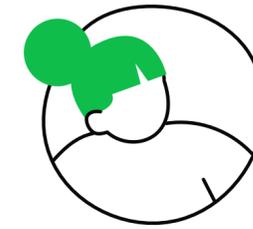
En **Argentina**, seguimos brindando el servicio de Asistencias en Incidentes Críticos (AIC), creado en 2021 y contemplado en las pólizas de Vida, Accidentes Personales y Protección de Salud. A través de este servicio, ofrecemos acompañamiento psicológico a beneficiarios de seguros por fallecimiento o incapacidad y a sus familiares.

Por otra parte, con el objetivo de compartir nuestra gestión sostenible con nuestros clientes, incorporamos en nuestras comunicaciones informaciones sobre hábitos sostenibles, haciendo foco en el principio de las 3R: reducir, reutilizar y reciclar, buscando acercar información y ser más responsables a la hora de tomar decisiones de consumo.

En **Brasil** lanzamos un beneficio de salud exclusivo para clientes clasificados como vulnerables (en acuerdo con regulaciones locales) tras contratar un Seguro de Accidentes Personales, donde además de las coberturas habituales, acceden a un subsidio de medicamentos de hasta BRL 300 / 48 USD al año y una consulta gratuita con un especialista.

Por otro lado, aumentamos el monto asegurado en los Seguros de Crédito Personal y SIM (préstamo personal) para ofrecer una mayor cobertura a nuestros clientes, y ampliamos la cobertura de incapacidad permanente del Producto Crédito Personal (CP) *Imóvel*, que ahora incluye tanto accidentes como enfermedades. En la tarjeta de beneficios del Seguro de Vida INSS, ampliamos la edad de contratación hasta los 77 años, adaptándonos a una población cada vez más longeva. También desarrollamos seguros con tarifas diferenciadas para quienes reorganizan su Crédito Personal, asegurando la protección con una prima más accesible.

Promovemos el uso de energías renovables ofreciendo a nuestros clientes la posibilidad de acceder a descuentos en su factura eléctrica a través de *Fit Energía*, empresa del Grupo Santander. Además, incorporamos en las comunicaciones contenidos sobre calidad de vida y bienestar, fomentando hábitos que contribuyan a una mayor longevidad.



En **México** realizamos una visita a la sucursal de Tuiio para entender el modelo de negocio y las necesidades que tienen los clientes, además durante la llegada del Huracán John a las costas de Guerrero y Oaxaca acudimos a entregar despensas a los clientes de las comunidades afectadas.

En **Chile** seguimos ofreciendo el Seguro Complementario de Salud Santander, lanzado en 2023. Este producto permite el ingreso hasta los 74 años y garantiza cobertura hasta los 80 años para quienes lo contraten hasta los 60, con opción de extensión. En 2024 ampliamos su disponibilidad en toda la ciudad de Santiago de Chile y continuamos ajustando su perfil para quienes más lo necesitan y valoran. Por su parte, en 2024 lanzamos el Seguro Complementario de Salud Pyme para brindar cobertura adicional a este segmento en el sistema de salud previsional. Incluye coberturas de salud, vida, catastrófico y dental (opcional), además de cubrir todas las enfermedades preexistentes.

En **Uruguay** contamos con dos nuevos productos para personas mayores, de segmentos económicamente vulnerables: un seguro de Accidentes Personales para mayores de 65 años, que suelen enfrentar dificultades para acceder a este tipo de cobertura, y un seguro de fractura de huesos con renta por internación para mayores de 60 años.

Iniciativas comerciales con impacto sostenible

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



1. Argentina - Campaña #OctubreRosa

Lanzamos la campaña #OctubreRosa para clientes del Seguro de Vida *Select*, mujeres y personas mayores de 40 años, con el objetivo de promover la prevención y concientización sobre el cáncer de mama. Les recordamos que pueden acceder a la asistencia para realizar su mamografía o ecografía mamaria anual, según su necesidad.



2. Chile – Campaña “Arriba Chile, juntos nos levantamos”

Impulsamos junto al Banco Santander una campaña solidaria en apoyo a TECHO Chile para la reconstrucción de viviendas tras el incendio en Valparaíso, recaudando CLP 1.000 / USD 1 por cada contratación del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) en Santander.cl y App Santander durante febrero de 2024.



3. Chile – Campaña “Conecta Mayor”

Promovimos la inclusión digital de personas mayores a través de la Fundación Conecta Mayor UC, beneficiando a 270 personas con una formación digital gracias a una campaña comercial solidaria con el Seguro Accidente con Urgencias Médicas.



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

Nos aliamos con Banco Santander, Corredora de Seguros y la Fundación Nuestros Hijos para realizar la campaña “A la quimio, con mi simio”. Durante octubre, todo el portfolio de seguros acompañó el mes de la prevención del cáncer, beneficiando a más de 1.000 niños y niñas que se encuentran en tratamiento de quimioterapia, apoyándolos con talleres psico-terapéuticos, medicamentos paliativos y acompañamiento familiar por la Fundación Nuestros Hijos, además de la entrega de kits lúdicos-terapéuticos creados por Jungle Studio.



5. México – Campaña “Por una niñez feliz”

Impulsamos “Por una niñez feliz”, campaña enfocada en combatir la violencia infantil, al Producto Objeto Protegido Santander. De esta manera recaudamos fondos que apoyaron el Proyecto Cero Violencia de Agenda Cero. Además, junto a esta organización, donamos 54 sudaderas a niñas, niños y adolescentes del Centro de Estancia Transitoria de la Fiscalía General de la Ciudad de México, así como fondos para la renta del teatro donde Agenda Cero realiza las representaciones escénicas de cierre de sus talleres.



6. México – Campaña “Alguien con quien contar”

Para el Producto Vida Recompensa, nos aliamos con la Fundación Alzheimer e impulsamos la campaña “Alguien con quien contar”, que buscó visibilizar el abuso y maltrato hacia personas mayores en el marco del Día del Padre. Los fondos recaudados fueron destinados a la Fundación.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



7. México – Campaña “Ahorra y Emprende”

Como respuesta al impacto que causó el huracán Otis en el sector educativo, nos unimos a EDUCA México a través del Producto Ingreso Familiar Santander para apoyar el proyecto “Ahorra y Emprende”. La iniciativa brindó habilidades socioemocionales y financieras a 280 jóvenes de preparatoria en zonas afectadas, durante un ciclo escolar completo.



8. México - Campaña “Reconstruyendo Vidas”

A través del Producto Gastos Médicos Mayores, se lanzó la campaña “Reconstruyendo Vidas” para concientizar sobre el cáncer de mama y sensibilizar sobre los desafíos que enfrentan las mujeres diagnosticadas.



9. México - Campaña Octubre Rosa

En el marco de Octubre Rosa, se colaboró con la Fundación Cima, organización que trabaja para reducir la mortalidad por esta enfermedad.



Adicionalmente, en **México**, desde 2021, donamos parte de la venta de los Seguros Vida Recompensa y Vida Multianual a la ONG Casa de la Amistad, dedicada a garantizar atención médica digna para niños y jóvenes de bajos recursos con cáncer.

En **Uruguay** seguimos apoyando a la **Fundación Aldeas Infantiles**, destinando desde 2021 parte de la venta de las pólizas de garantía de alquiler para impulsar la reinserción social y laboral de jóvenes de bajos recursos que crecieron bajo su tutela.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Apoyo durante catástrofes climáticas

Ante el creciente impacto de los eventos climáticos extremos en la región, desarrollamos un *Framework* Regional ante Catástrofes Naturales para fortalecer la atención y el servicio a nuestros clientes y comunidades en estas situaciones.

En **Argentina**, tras el vendaval en Buenos Aires a fines de 2023, creamos el Comité CAT para monitorear la operación y tomar medidas rápidas en beneficio de los clientes. Implementamos una Célula de Soporte Siniestros CAT con colaboradores de otras áreas para gestionar siniestros no complejos. En este sentido, agilizamos la resolución telefónica de casos y establecimos un informe pericial reducido, basado en valores de mercado y evaluación de expertos.

Además, reforzamos la comunicación con asegurados de vivienda, brindando asistencia y un instructivo para denuncias en *Online Banking*. También flexibilizamos condiciones para los estudios liquidadores externos, mejorando pagos y plazos, permitiendo inspecciones telefónicas y conformidades por WhatsApp. Estas acciones redujeron tiempos de atención y permitieron indemnizar en tiempo récord a más de 3.600 asegurados afectados.

Por otro lado, tras los incendios ocurridos en Córdoba, nos aliamos con Cruz Roja Argentina para respaldar su labor en emergencias a través de donaciones. Este apoyo refuerza la asistencia humanitaria y contribuye a la reconstrucción de las zonas afectadas.

En 2024, **Brasil** enfrentó fenómenos climáticos de gran escala, lo que fortaleció nuestro enfoque ante catástrofes con el marco estructurado bajo el *Framework* Regional. Ante las fuertes lluvias e inundaciones en *Rio Grande do Sul* en mayo, priorizamos una respuesta ágil y humanizada para clientes, socios y comunidades. Antes del evento, notificamos a los clientes re la región sobre la previsión de fuertes lluvias y reforzamos la disponibilidad de los canales de atención. Ampliamos los equipos de Atención al Cliente y Siniestros, simplificamos la documentación y prorrogamos vencimientos en las zonas afectadas y realizamos un contacto proactivo con asegurados que vivían en las áreas afectadas, pero no nos contactaran. Además, como parte de nuestro Fondo de Catástrofe destinamos USD 2.000 / BRL 92.600 para la compra de 400 colchones y provisión de alimentos, alcanzando a más de 12.000 personas; y colaboramos con la reconstrucción de las viviendas

con USD 20.800 / BRL 128.509. Asimismo, promovimos donaciones de colaboradores, que fueron igualadas por la Z Zurich Foundation.

A través de nuestro Fondo de Catástrofe, brindamos apoyo en diversas emergencias a lo largo del año en Río de Janeiro, Acre, Amazonas y Espírito Santo. Contribuimos a través de USD 107.000 / BRL 660.000 con la compra de compra de cestas de alimentos, kits de higiene, comidas deshidratadas, colchones, agua potable y filtros de tratamiento de agua para viviendas, beneficiando a más de 23.000 personas.

En 2024, ante el creciente impacto de los eventos climáticos extremos en la región, desarrollamos un *Framework* Regional ante Catástrofes Naturales para fortalecer la atención y el servicio a nuestros clientes y comunidades en estas situaciones.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Chile** estamos transformando nuestros procesos de atención, liquidación de siniestros y contención de clientes ante catástrofes naturales, con un enfoque especializado según la magnitud de la emergencia. En este marco, estamos implementando un Modelo de Acompañamiento ante Catástrofes y Emergencias Territoriales que contempla: fortalecimiento de canales digitales, para que sea el principal medio para realizar denuncias; comunicaciones proactivas; y cambios en el proceso de liquidación, para mejorar la eficiencia en la gestión en cada caso. Además, como parte de este proyecto desarrollamos el taller “Familia Preparada en Emergencia”, con la participación de más de 40 colaboradores. Este taller abordó la identificación de riesgos y prevención en el hogar, la creación de un plan familiar de emergencia y cómo mantener una comunicación efectiva durante una crisis.

En 2024, los incendios en Valparaíso, Chile, afectaron a numerosas familias y comunidades. En respuesta, desde la Compañía nos comprometimos con la causa y llevamos adelante una campaña comercial junto a Techo Chile para apoyar la reconstrucción de viviendas en la zona*, además de impulsar diversas acciones de apoyo a las comunidades afectadas.**

En **México**, ante la emergencia causada por el Huracán Otis en 2023, en 2024 continuamos implementando las acciones planificadas, y nos unimos al programa de intervención de Techo México, que consistió en la construcción de refugios temporales con captación de agua pluvial en Coyuca de Benítez, una de las zonas más afectadas de Guerrero. Además, nuestros colaboradores se sumaron con donaciones de útiles escolares,** y junto a EDUCA México brindamos a los estudiantes habilidades socioemocionales y financieras para el desarrollo de emprendimientos sostenibles.

Tras el paso del Huracán John por Oaxaca y Guerrero en septiembre de 2024, lanzamos la campaña de recaudación “¡Guerrero y Oaxaca necesitan nuestra ayuda!”, destinada a las familias damnificadas. Sumado a esto, 21 colaboradores participaron en el armado y entrega de 52 despensas completas a través de una sucursal de TUIIO en Acapulco. La iniciativa formó parte del programa *Double Match* de Z Zurich Foundation, multiplicando el impacto del apoyo.

En el caso de **Uruguay**, como respuesta a un evento climático desarrollado en el interior del país, enviamos comunicaciones a los clientes con pólizas de hogar

vigentes para que recuerden los números telefónicos y puedan realizar las denuncias correspondientes, en caso de necesitarlo.



* Para más información ver el apartado *Iniciativas comerciales con impacto sostenible de este mismo capítulo*.

** Ver información detallada en la página 108 del capítulo *Comunidad*.

*** Para más información ver el apartado *Iniciativas comerciales con impacto sostenible de este mismo capítulo*.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

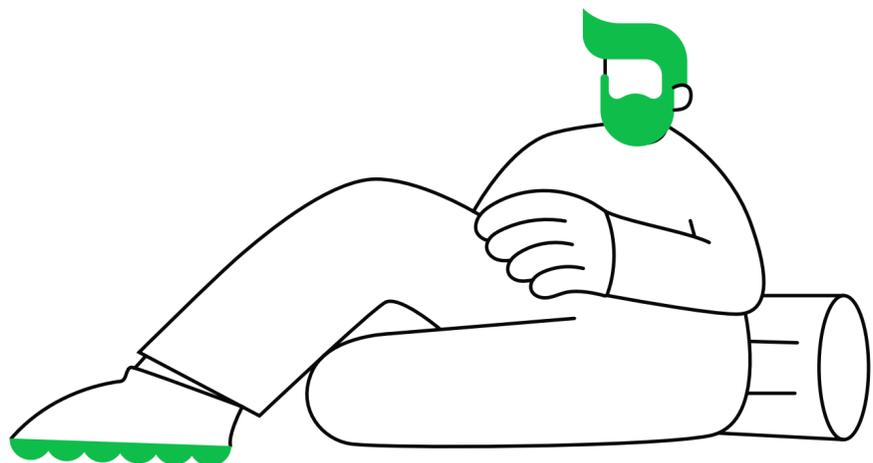
Planeta

09

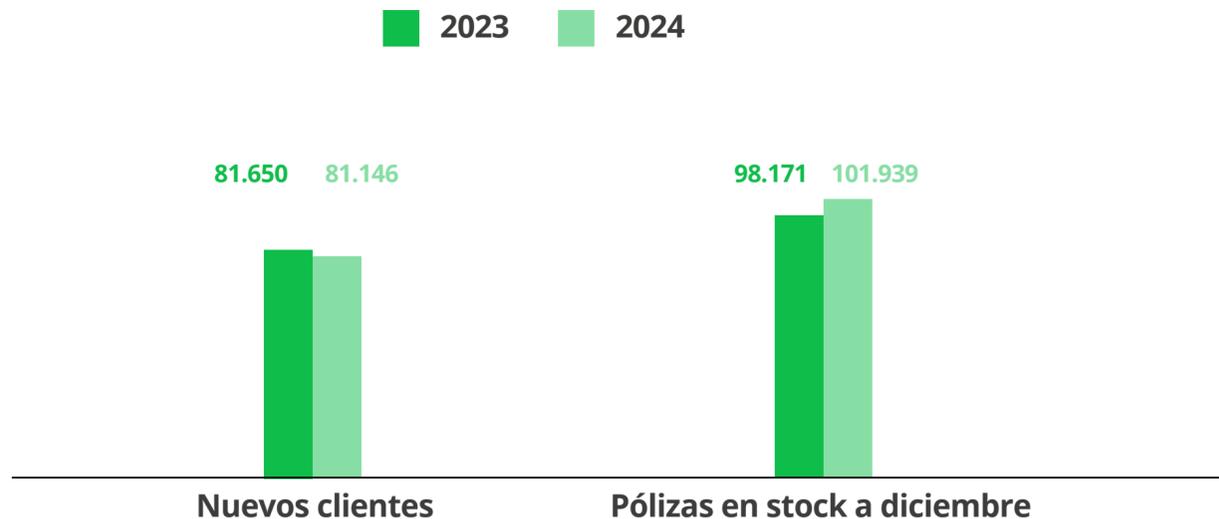
Índice GRI

Microseguros para inclusión financiera

Desarrollamos soluciones específicas para fomentar la inclusión financiera en los sectores más vulnerables. En **México**, trabajamos junto a TUIIO, la iniciativa de inclusión financiera y microfinanzas de Banco Santander, creada en 2017 para acercar productos y servicios financieros a comunidades de segmentos vulnerables. Como parte de esta propuesta, ofrecemos seguros con coberturas adaptadas y un programa de educación financiera. Por su parte, en **Argentina**, distribuimos seguros customizados a través de las Sucursales de Inclusión Social (SIS) del Banco Santander, que buscan la integración financiera de comunidades urbanas que se hallan fuera del sistema financiero o con dificultades de acceso.



TUIIO



01
Sobre Zurich Santander

02
Compromiso con la Sostenibilidad

03
Ética y conducta empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Previdencia y seguros de ahorro

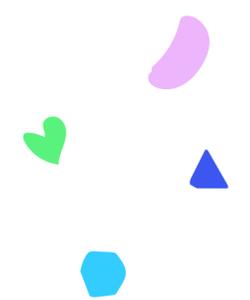
Dentro de nuestra oferta de planes de pensiones, los clientes acceden a fondos que, además de su potencial de revalorización financiera, integran criterios de sostenibilidad, considerando buenas prácticas sociales, ambientales y de gobierno corporativo. Para fortalecer esta propuesta, desarrollamos productos de ahorro que incorporan instrumentos ESG, seleccionados según la evaluación de Santander Asset Management, nuestro aliado estratégico en esta materia. Entre los fondos más destacados se encuentran:

◆ **Fundo Ethical Ações Sustentabilidade Special IS (Brasil):** recibe exclusivamente recursos de planes de pensiones y tiene el certificado *pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima)*, como Inversión Sostenible (IS). El fondo invierte hasta el 70% de estos recursos en empresas que destacan por su desempeño en sostenibilidad.

◆ **SAM-ESG (México):** fondo de renta variable mexicana, de gestión activa, con inversión en empresas que cumplen con los criterios ESG y que presentan una valuación atractiva.

◆ **SAM-RVG (México):** fondo de renta variable global que invierte principalmente en acciones de empresas con alto retorno de efectivo, sólido flujo de efectivo, con un valor atractivo y que cumpla con criterios ESG. El fondo cuenta con la asesoría de *Robeco Institutional Asset Management B.V.*

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



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

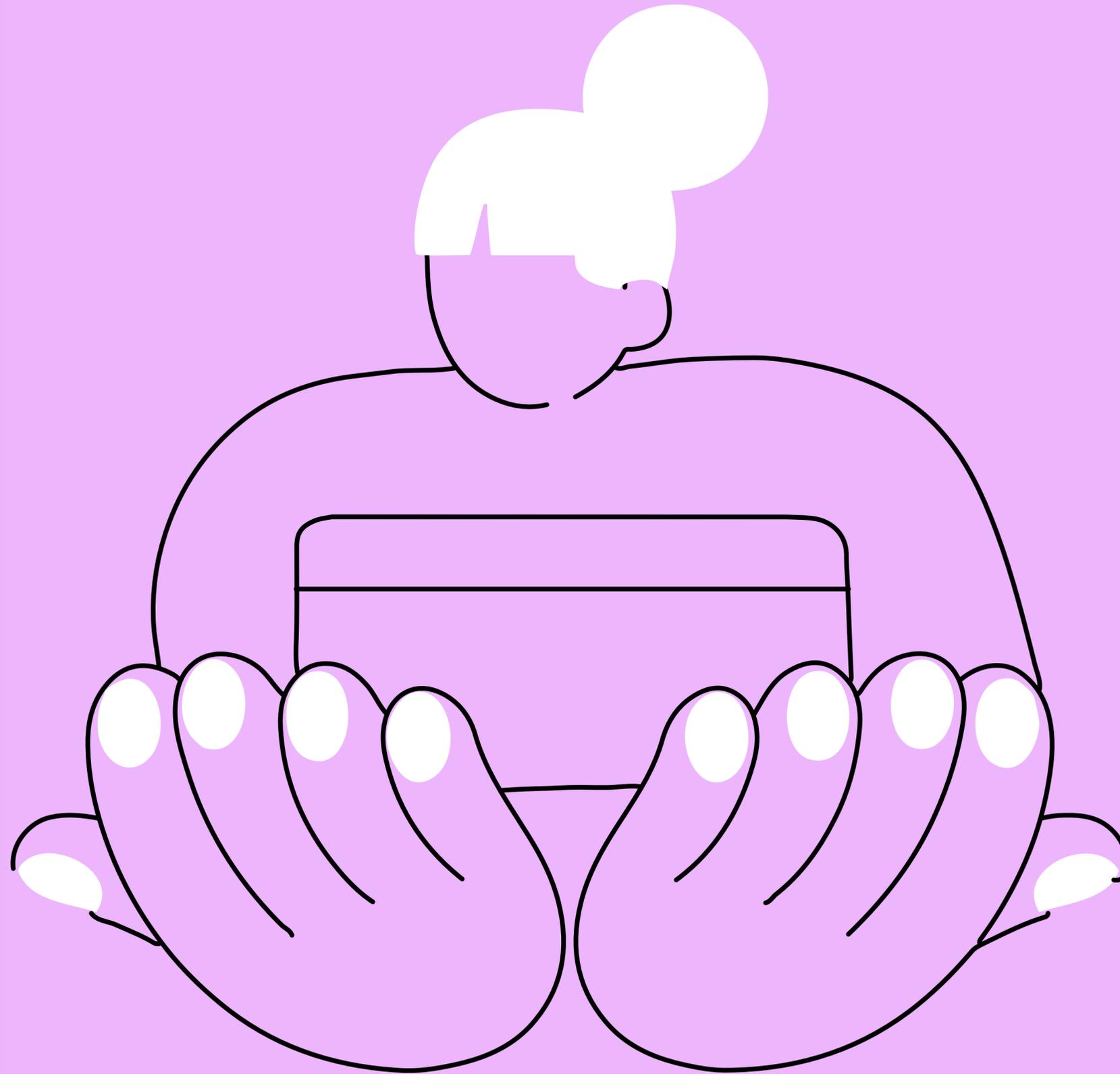
Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



06.

Proveedores

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Proveedores

El éxito de nuestro negocio se construye a través de una colaboración estrecha y continua con nuestros proveedores. Por ello, mantenemos **relaciones sólidas y duraderas basadas en la confianza, el respeto y la transparencia**, con aquellos que compartan nuestro compromiso con prácticas responsables de negocio.

A nivel regional, la mayoría de nuestros proveedores se desempeñan en sectores como tecnología (software, desarrollo, ciberseguridad, licencias), consultoría, servicios legales, liquidación de siniestros, asistencia y servicios generales. También contamos con proveedores en áreas como reaseguro y coaseguro, contabilidad e impuestos, traslados y viajes, así como comunicación y marketing.

Fomentamos el desarrollo de los países donde operamos, al priorizar la contratación de proveedores locales y al impulsar el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, siempre garantizando la calidad y el precio de los productos y servicios brindados.



1.296

proveedores activos a nivel regional



	Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay
Cantidad de proveedores activos	158	197	381	230	270	60
Porcentaje de compras realizadas a proveedores nacionales	99%	98%	94%	72%	10,3%	73%
Porcentaje de proveedores PYMEs	83%	N/D	69%	N/D	84%	47%

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Política de Compras

En Zurich Santander contamos con un **Guideline Regional de Compras y Administración de Proveedores** que establece las directrices y normas para la contratación y evaluación de proveedores. De esta forma aseguramos la transparencia en cada proceso, en línea tanto con el Código de Conducta del Grupo Zurich (que orienta nuestras relaciones y prácticas con los proveedores), como con el ZRP (Política de Gestión de Riesgos del Grupo Zurich). De acuerdo con las normativas de cada uno de los países donde operamos, complementamos el *Guideline* de Compras y Administración de la región con otras políticas, procedimientos y capacitaciones para la correcta contratación y gestión de nuestros proveedores.

Durante 2024 se inició a nivel regional, un proceso analítico de potenciales actualizaciones para las políticas locales, con el objetivo de poder alinearlas con los nuevos lineamientos del TPGF (*Third Party*

Group Framework) de Grupo Zurich. Esto supone una incorporación de un *assessment* de Derechos Humanos para mantener los procesos de contratación de proveedores dentro de los estándares y protección de los derechos humanos.

En 2024 tanto en **Brasil** como en **Chile**, realizamos algunas actualizaciones en los *Guidelines* de Compras locales. En el caso de Brasil, la actualización fue para cumplir con los requisitos previstos en la Circular 666/2022 de la SUSEP, el cual consistió en brindar mayor claridad sobre las prácticas del área de Compras en relación con los criterios de selección de proveedores y prestadores de servicios, que tomen en cuenta sus exposiciones a riesgos de sostenibilidad. En Chile, el principal cambio estuvo relacionado a la metodología de evaluación de criticidad y de nivel de riesgo de los proveedores.



Procesos de contratación

Mantenemos controles estrictos y auditorías externas durante los procesos de contratación y renovación de proveedores. Nuestro enfoque abarca áreas como *compliance*, seguridad de la información, finanzas y gestión de riesgos. Además, realizamos un seguimiento exhaustivo del desempeño para asegurar el cumplimiento del *Service Level Agreement* (SLA) establecido en los contratos.

La criticidad* del proveedor es un factor determinante que define qué procesos de selección y evaluación se implementan, así como su nivel de profundidad.

* Aquellos que cumplen un rol clave en nuestra Compañía, desempeñando una función esencial para prestar servicios a nuestros clientes (acceden a información confidencial, están incluidos en el plan de continuidad de negocio, impactan en nuestras ganancias, tienen impacto reputacional con el ente regulador o en clientes, etc.).

** El REPSE es un registro a cargo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social para regular y transparentar la subcontratación de personas en México.

Criterios para la selección de proveedores



Además, seguimos implementando un sistema de compras en **Argentina, Chile, España y Uruguay**, que nos permite gestionar un inventario actualizado de proveedores vigentes, evaluar su sostenibilidad financiera, tecnológica y operativa, y administrar la gestión de pagos. Asimismo, colaboramos estrechamente con los proveedores para adaptar y fortalecer las evaluaciones, logrando un análisis más robusto y alineado con las nuevas necesidades, tecnologías y regulaciones.

Trabajamos para que nuestras políticas y procedimientos de subcontratación y gestión de proveedores reflejen nuestra estrategia de negocio, promoviendo prácticas responsables y transparentes. En **Brasil**, aplicamos la Minuta Contractual desarrollada por el Departamento Jurídico, que define cómo gestionar la subcontratación dentro de la relación comercial entre la Compañía y el proveedor. Además, contamos con instrumentos contractuales que prevén el cumplimiento de

obligaciones regulatorias y obligaciones sociales y ambientales como, entre otras, la prevención del trabajo forzoso e infantil, el respeto al ambiente, la lucha contra todas las formas de discriminación, la garantía de los derechos laborales y de salud y seguridad. En las cláusulas contractuales de **Chile**, no permitimos subcontrataciones, excepto en casos específicos que deben estar claramente detallados en los contratos. De esta forma, los estándares laborales exigidos a los subcontratistas de nuestros proveedores son los mismos que aplicamos a los proveedores directos. En **España**, incluimos en los contratos con proveedores una cláusula que permite la subcontratación únicamente con nuestra autorización expresa. Además, el proveedor se compromete a garantizar que el subcontratista asuma las mismas obligaciones que él tiene con nosotros. Y en el caso de **México**, nos alineamos a las políticas locales de Compras donde uno de los documentos solicitados es el Registro de Prestadores de Servicios Especializados (REPSE)**.

01
Sobre Zurich Santander

02
Compromiso con la Sostenibilidad

03
Ética y conducta empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Sostenibilidad en la cadena de valor

En el marco de nuestro compromiso con la sostenibilidad, buscamos extender este enfoque en la forma de hacer negocios hacia toda nuestra cadena de valor. Por ello, **implementamos un proceso de control y verificación de antecedentes de las empresas proveedoras.** Este proceso es realizado por las áreas de Cumplimiento al inicio o durante la renovación de cualquier relación comercial. De esta forma, evaluamos el grado de riesgo que cada proveedor presenta en relación con las políticas de nuestra organización para prevenir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. Esta verificación también considera aspectos sociales, como el trabajo forzoso, obligatorio o infantil.

Aplicamos el proceso de diligencia debida a todos nuestros proveedores sin excepción.

Como destacado del año, incorporamos a nivel regional un *assessment* de Derechos Humanos. Este instrumento nos permite evaluar a los proveedores y establecer controles relacionados con la prevención del trabajo infantil y la garantía de condiciones laborales dignas. Estamos trabajando para implementarlo en cada uno de los países que forman parte de Zurich Santander.

En **Argentina**, los proveedores firman un Código de Conducta al momento de su alta, asegurando su compromiso con los lineamientos establecidos. Además, utilizamos el proceso de diligencia debida antes de dar de alta al proveedor, para verificar que además no tenga denuncias relacionadas con trabajo infantil, forzado u obligatorio.

En **Brasil**, el contenido del Código de Conducta está disponible públicamente a través de la página web de la Compañía, y su difusión y notificación se realizan al formalizar los contratos. Al mismo tiempo,

llevamos a cabo una investigación reputacional y de sanciones en Google y *World Check** al inicio de un nuevo negocio. Igualmente, en línea con la Guía de Solicitud de Compras vigente, realizamos evaluaciones con criterios sociales y ambientales solo para compras superiores a R\$15,000 / 2.583 USD anuales. Además, en el proceso de *quality assurance* para proveedores críticos, también se realizan anualmente evaluaciones de criterios sociales y ambientales, donde pedimos a los proveedores que envíen pruebas de la regularidad de estos criterios.

En **Chile** realizamos 40 evaluaciones a los proveedores críticos y de riesgo medio vigentes en la Compañía. Los resultados consideraron distintas dimensiones evaluadas, tales como: análisis financiero, seguridad de la información, compliance, legal y sostenibilidad. Posteriormente, se levantaron planes de acción de acuerdo con las brechas identificadas, pasando al seguimiento del área de Riesgos para su cumplimiento.

* Base de datos de personas políticamente expuestas y personas y organizaciones de alto riesgo, utilizada en todo el mundo para ayudar a identificar y gestionar el riesgo financiero, normativo y de reputación.

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



En **España**, la debida diligencia consiste en pedirles una declaración de conflicto de intereses y en revisar la lista de sancionados *World-Check*. Con el objetivo de evitar operaciones de proveedores que involucren trabajo infantil, forzado u obligatorio, solicitamos al proveedor una declaración de cumplimiento respecto de este tema, basada en el país de origen o rubro.

En **México**, en el marco de la implementación de la metodología *Third Parties Governance Framework* (TPGF), evaluamos a los proveedores a través de un cuestionario de sostenibilidad, en el que se abarcan los siguientes temas: calidad de vida dentro de la empresa (incluyendo prácticas de personal con discapacidad); compromiso con la comunidad; cuidado y preservación del ambiente; competitividad; y certificaciones de empresa socialmente responsable. Además, solicitamos al proveedor información sobre la adopción de medidas que reduzcan el impacto ambiental negativo derivado de sus operaciones, tales como emisiones de carbono, consumo de energía, consumo de agua, plásticos de un solo uso, uso de papel y residuos operativos. Adicionalmente, se integraron en la evaluación cuestionarios relacionados con finanzas, compliance y derechos humanos, lo que nos permite realizar una evaluación integral de los proveedores con los que trabajamos.



Evaluamos de forma anual al 100% de nuestros proveedores en materia de ética y transparencia.

En **Uruguay**, realizamos una adenda a los contratos de los proveedores críticos para indicar que los mismos cumplen todas las normativas locales sobre anticorrupción, y así garantizar un cumplimiento más exitoso de la relación contractual. En 2024, 20 proveedores críticos recibieron una adenda, con una cláusula de anticorrupción.

También invitamos a los proveedores a **participar de proyectos** con la comunidad. En **México**, nuestros proveedores colaboran activamente a través de organizaciones sin fines de lucro, integrándose a nuestras iniciativas, como nuestra jornada de reforestación anual en colaboración con Movimiento de Jóvenes por el Agua y nuestra campaña de donación de Sangre. En **Uruguay**, organizamos una jornada de cine a pedal, donde la energía para la proyección se generó mediante bicicletas e invitamos a nuestros proveedores, fomentando su compromiso con nuestras acciones.

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Canales de diálogo con proveedores

Fomentamos una comunicación abierta y constante con nuestros proveedores, construyendo relaciones sólidas y duraderas fundamentadas en el diálogo y la transparencia.

Nuestras formas de comunicación incluyen:



Reuniones presenciales



Reuniones virtuales



Correos electrónicos



Llamados telefónicos



WhatsApp
(solo Argentina,
Chile y México)



Jira
(solo Uruguay)



Microsoft Teams
(solo Uruguay)



Presentes corporativos sostenibles



Como parte de nuestras prácticas responsables en la gestión de proveedores, promovemos alternativas sostenibles para los regalos corporativos, priorizando productos con impacto social.

En **Argentina**, durante 2024 colaboramos con la Fundación Gracias a través de la compra de kits de bienvenida y gorras para nuestros colaboradores. Esta iniciativa tuvo un impacto significativo, ya que, junto con el apoyo de otras empresas, permitió la construcción de tres cisternas de 16.000 litros, esenciales para el almacenamiento de agua de lluvia en comunidades sin acceso seguro a agua potable.

Asimismo, elegimos apoyar a la Fundación Todavía es Tiempo adquiriendo sus productos de panadería para los desayunos en diferentes jornadas dentro de la oficina. De este modo, no solo promovimos su trabajo, sino que también contribuimos a la generación de empleo dentro la comunidad, ampliando el alcance de su impacto social.

En **Brasil**, en nuestro *Town Hall* de fin de año, denominado “*Offsite*”, donde pasamos 2 días en un evento corporativo fuera de la oficina, entregamos a todos los empleados vasos reutilizables para el consumo de bebidas durante todo el evento. Además, también pusimos a disposición una máquina de agua potable en este evento, como una forma de evitar la compra de botellas plásticas.

En **Chile**, continuamos promoviendo compras y regalos con propósito mediante nuestra Guía de Regalos Sostenibles. Al elegir un producto, nos aseguramos de que cumpla al menos con uno de los siguientes criterios:

- ✘ Priorizar a PyMEs, emprendedores, artesanos, fundaciones u ONG.
- ✘ Privilegiar productos con fabricación con materiales sustentables con el medio ambiente y que disminuyan la huella de carbono.
- ✘ Apoyar el desarrollo de la economía circular, y que reduzcan al mínimo la generación de residuos.

✘ Regalos con sentido, es decir, que su compra genera un impacto positivo a una comunidad, en la cual parte de lo recaudado va en apoyo de capacitaciones, asesorías a personas que lo necesitan o iniciativas que aporten al medio ambiente.

En **México**, para celebrar el cumpleaños de cada colaborador, le entregamos una caja de chocolates artesanales elaborados en Chiapas. Esta chocolatería apoya la conservación de la biodiversidad al generar un bajo impacto ambiental mediante el uso eficiente de recursos naturales y también preserva técnicas de producción artesanal que honran la tradición y la cultura local.

En **Uruguay**, durante la jornada de concientización de “La Hora del Planeta”, adquirimos velas de cera de un emprendedor local para distribuir entre los colaboradores. Además, en la entrega de premios del “Líder Sostenible”, seleccionamos paquetes de estadías en hoteles con un enfoque sostenible.

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



07.

Comunidad

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

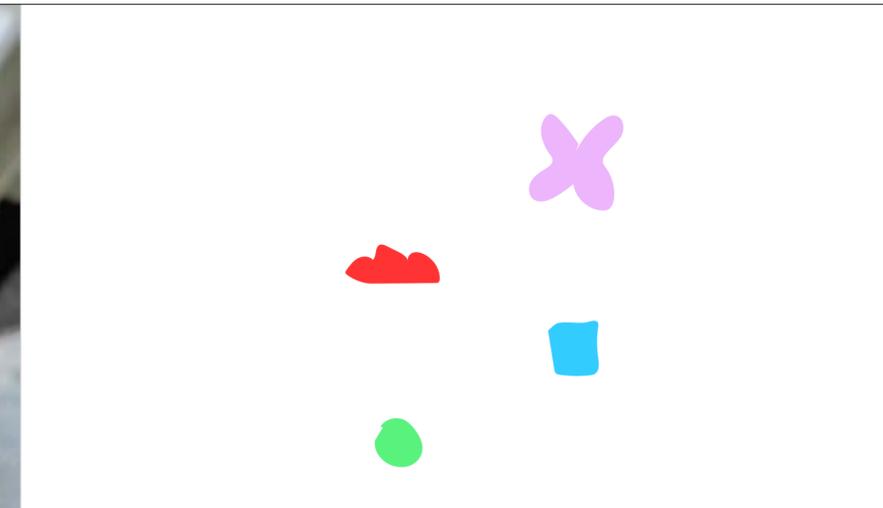
Índice GRI

Estrategia de impacto social

En línea con nuestra estrategia y nuestro propósito, buscamos generar un impacto positivo y contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos, promoviendo la conciencia sobre los riesgos, impulsando la inclusión financiera y laboral, y promoviendo el desarrollo y el bienestar de las personas.

Para ello, contamos con un rol activo en iniciativas que generen valor compartido con nuestros grupos de interés. Trabajamos en alianza con más de **45 ONG e instituciones**, para impulsar iniciativas, fomentar el diálogo y dar respuestas a las necesidades locales y de la sociedad en general. Trabajamos en colaboración con ellos para definir objetivos conjuntos y asegurar resultados de calidad y trazables.

Nuestro principal socio estratégico es la Z Zurich Foundation, quien contribuye al desarrollo de diversos proyectos e iniciativas en las comunidades locales.



Ejes de trabajo de la inversión social



Educación e Inclusión



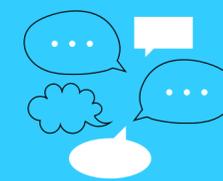
Infraestructura y promoción de la salud



Conservación ambiental



Protección social y servicios comunitarios



Promoción cultural

Compromiso + Impacto

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

Inversión social en 2024

Nuestro aporte en la comunidad en 2024 superó los USD 5,7 millones, de los cuales aportamos un 65% desde la Compañía y un 35% por parte de la Z Zurich Foundation.

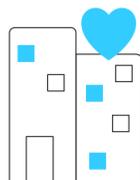
Destino de la contribución



Educación e Inclusión

2023
628.301 USD

2024
2.008.210 USD



Infraestructura y promoción de la salud

2023
568.448 USD

2024
246.998 USD



Conservación ambiental

2023
36.225 USD

2024
7.211 USD



Protección social y servicios comunitarios

2023
2.948.371 USD

2024
2.136.187 USD



Promoción cultural

2023
2.237.023 USD

2024
1.348.353 USD

Aporte total

2023
6.464.840 USD

2024
5.746.960 USD

Contribución por país

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

España

2023
19.765 USD

2024
6.444 USD

México

2023
86.271 USD

2024
151.835 USD

Uruguay

2023
28.000 USD

2024
21.827 USD

Regional*

2023
373.083 USD

2024
1.816.135 USD

* Fondos aportados por Z Zurich Foundation para el Programa regional junto a Fundación Forge.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

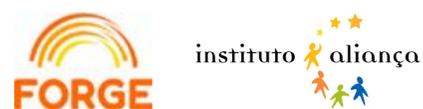
09

Índice GRI

Educación e inclusión

Estamos convencidos de que la educación es clave para impulsar el progreso social. Por ello, nos comprometemos con iniciativas que promuevan el progreso, capacitando y preparando a niños y jóvenes de comunidades vulnerables para que cuenten con más oportunidades en el futuro.

Programa Regional junto a Fundación Forge



Con mucho entusiasmo, en 2024 comenzó la renovación de nuestra alianza con el Programa Regional de **Fundación Forge**, gracias al apoyo de la *Z Zurich Foundation*. El mismo tiene por objetivo brindar capacitación laboral a jóvenes de sectores vulnerables, y potenciar el sector educativo de los docentes a través de entrenamiento en habilidades pedagógicas y tecnológicas.

Durante su primera etapa, entre 2020 y 2023, el Programa superó ampliamente los objetivos previstos, logrando impactar a más de **136.000 jóvenes y 3.700 docentes**, incluso frente a los desafíos impuestos por la pandemia, y expandiéndose a 8 países (respecto a los 6 iniciales), estando presente actualmente en Argentina, Brasil -gracias al *partner local Instituto Aliança*-, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Uruguay.

Jóvenes impactados

Primera etapa (2020-2023)

136.435
(+62% del target)

Segunda etapa (2024-2026)

1.200.000
para 2026

Docentes impactados

Primera etapa (2020-2023)

3.737
(+87% del target)

Segunda etapa (2024-2026)

21.000
para 2026

70% de los jóvenes que participan en los programas de Forge acceden a un primer empleo formal.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Durante la segunda etapa del Programa, se busca lograr un impacto escalable y sistémico en la transición de los jóvenes de la escuela secundaria a la vida adulta, para que logren sus metas y el sistema productivo pueda encontrar talento más calificado y diverso. Para ello, el Programa se organizó en 4 pilares:

- ◆ **Lab digital de contenido e innovación:** para diseñar y testear nuevos productos on-demand, gratuitos, en línea y autogestivos tanto para jóvenes como docentes.
- ◆ **Escala:** buscando generar influencia en el ecosistema educativo a través de acuerdos con las instituciones clave para dotar de más capacidades a más docentes de distintas ubicaciones geográficas en los países.
- ◆ **Inteligencia de datos:** donde se busca generar información estadística de calidad sobre el mercado laboral y la situación contextual de los jóvenes en LATAM.
- ◆ **Posicionamiento de la causa:** impulsar la incidencia en la causa a través de distintas activaciones y alianzas con otras organizaciones y empresas.

* Hace referencia a jóvenes, docentes y directores de escuela que han sido impactados de forma directa por el Programa.

Logros 2024 del Programa Regional de Fundación Forge

> **9.943**
jóvenes transformados

> **7.388**
docentes entrenados

> **235.808**
personas impactadas*

> **18**
acuerdos con instituciones educativas, cubriendo más de 1.500 escuelas de la región

> **19**
jóvenes pasaron por el programa de pasantía de Primer Empleo dentro de Zurich Santander

> **7**
jóvenes fueron contratados por la Compañía

> **Lanzamiento de 3 cursos on-demand:** "Habilidades Emprendedoras", "Preguntas difíciles para entrevistas laborales", y "Eso va a tu CV" (para traducir logros y hobbies en habilidades profesionales para un CV).

> **Desarrollo de Observatorio Regional con datos estadísticos** de las búsquedas del mercado laboral para *entry level* en Latinoamérica.

> **Constitución de un consorcio de empresas** para impulsar el movimiento de la incorporación de la juventud al mundo productivo de calidad para el desarrollo de Latinoamérica.

Para fortalecer el acompañamiento del programa, los colaboradores de Zurich Santander participan voluntariamente en tutorías educativas sobre mentoría profesional, formación educativa y profesional, conciliación entre la vida personal y laboral, y educación financiera, además de paneles con distintos ejecutivos de la Compañía, y simulaciones de entrevistas laborales para motivar a los jóvenes a continuar su formación y prepararlos para el mundo laboral. Además, organizamos visitas a nuestras oficinas, donde pueden conocer de cerca la dinámica de una compañía como Zurich Santander.



330
colaboradores voluntarios



639
horas de voluntariado

Para más información sobre el Programa Forge, puedes visitar:



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Alianzas locales



En **Argentina**, junto a la *Z Zurich Foundation*, renovamos nuestra alianza con la **Fundación Empujar** hasta el año 2027, consolidando el exitoso trabajo realizado en favor de la inserción laboral de jóvenes provenientes de contextos vulnerables. En esta nueva etapa, ampliamos nuestro compromiso con el objetivo de impactar a **6.410 jóvenes** durante los próximos cuatro años. Este esfuerzo busca capacitar a jóvenes de entre 18 y 24 años para que puedan acceder a un empleo formal y de calidad, fortaleciendo sus oportunidades de desarrollo personal y profesional. Continuamos realizando los ciclos de entrevistas simuladas entre nuestros colaboradores y los jóvenes de Empujar, donde los jóvenes tienen la posibilidad de conocer nuestra oficina y las distintas áreas de trabajo de una empresa, conversar con los Directores sobre su trayectoria y realizar consultas.

667 jóvenes acompañados durante la primera etapa del Programa (2020-2023)

1.331 jóvenes acompañados durante 2024



En **Chile**, seguimos fortaleciendo nuestra alianza con la **Fundación Belén Educa** cuyo objetivo es entregar educación de calidad a niños, niñas y adolescentes de sectores vulnerables de Chile, participando a través de tres programas. Uno es el de tutorías realizadas por voluntarios de la compañía, quienes realizan un acompañamiento individual a un joven en su último año escolar, entregándoles una orientación que contribuya en su desarrollo profesional, laboral y académico.; en el cual **20 tutores junto con 20 jóvenes** terminaron con éxito. Otro programa es "Cuando asisto, aprendo" que impactó a más de **2.000 alumnos** y nos permitió fortalecer el compromiso de las familias y estudiantes del colegio con su asistencia en todo su ciclo escolar. Por último, el programa de "Charlas vocacionales" en el que estuvimos junto al colegio Lorenzo Sazié, para conversar y reflexionar junto a más de **100 estudiantes** sobre la importancia de la continuidad de los estudios.



En **España**, durante 2024 contribuimos con la **Fundación Down Madrid** cuya misión es la defensa del derecho a la vida y la dignidad de las personas con síndrome de Down u otra discapacidad intelectual, así como su plena inclusión familiar, escolar, laboral y social y la mejora de su calidad de vida. Trabajamos junto a ellos en dos actividades: la primera fue un voluntariado en el Centro Ocupacional 3 Olivos de la Fundación, donde colaboramos en talleres de artesanía, hostelería y jardinería. Esta experiencia nos permitió conectar tanto con nuestros compañeros como con los jóvenes del centro, fomentando la sensibilización y el compromiso social. Además, formamos parte del XIX Torneo de Pádel Solidario organizado por la Fundación, cuya recaudación se destinó a promover el deporte y los hábitos de vida saludable entre personas con discapacidad intelectual.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Educación en finanzas y seguros

En línea con nuestro compromiso de promover la educación financiera y la concientización sobre finanzas, seguros y riesgos, realizamos diversas iniciativas orientadas a fortalecer la comunidad.

En **Argentina**, invitamos a distintas ONG a participar de una charla sobre “Ludopatía en jóvenes”, realizada por el Banco Santander, donde reflexionamos sobre los desafíos que enfrentan las nuevas generaciones en relación con el juego y sus riesgos. Además, en la **Fundación Todavía es Tiempo**, nuestro equipo de Finanzas lideró un taller diseñado para emprendedores, enfocado en brindar herramientas prácticas para gestionar sus finanzas de manera responsable, promoviendo así decisiones económicas más seguras y sostenibles.

En **Brasil** existe un grupo de voluntarios que se amplió en 2024, formando más voluntarios, alcanzando 14 colaboradores dedicados a promover esta agenda. En el año se realizaron 5 *webinars* para 5 ONG diferentes que impactaron más de **370 personas**, a través de 36 horas de dedicación de voluntariado.

En **Chile**, realizamos talleres de educación financiera para los jóvenes de la **Fundación Forge**, enfocados en entregar orientaciones básicas respecto a las finanzas personales, el uso de productos bancarios y cuidados que hay que tener en la relación con las instituciones bancarias, sus productos y el dinero.

En **México**, realizamos dos conferencias en el *Work Café* de Santander, dirigidas a clientes y a la comunidad, donde se abordó la importancia de contar con un seguro como parte de una buena planificación financiera.

En **Uruguay**, fortalecimos nuestra alianza con **Aldeas Infantiles** a través de una jornada de capacitación sobre educación financiera para jóvenes próximos a cumplir 18 años. Diseñada y facilitada por nuestros colaboradores, la actividad incluyó conceptos clave sobre presupuesto, ahorro, inversión, préstamos y términos financieros relevantes.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

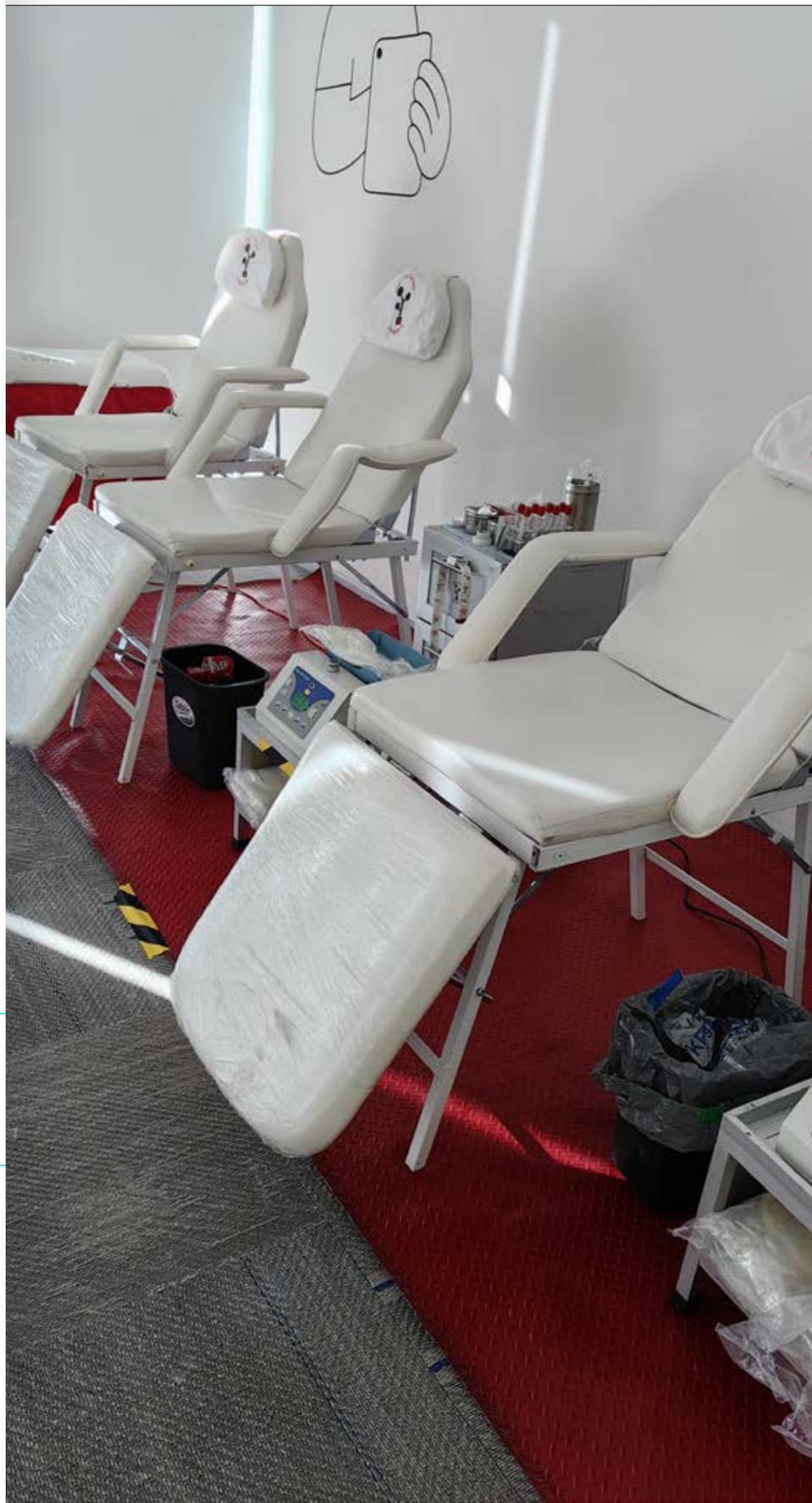
Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

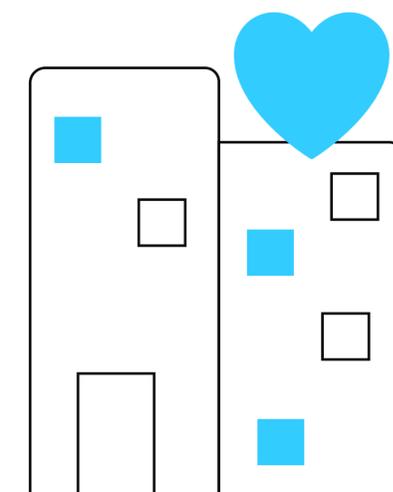


Infraestructura y promoción de la salud

La infraestructura es clave para garantizar el acceso y la eficiencia en la prestación de servicios médicos, contribuyendo directamente al bienestar de la salud. Desde la Compañía, trabajamos en iniciativas que generen un impacto positivo en la calidad de vida de las personas.

En **Brasil**, colaboramos nuevamente en la campaña “*Julho Neon*” con las **ONG Amigo da Vez y Asociación Fraternidad**, brindando atención odontológica a **110 niños y jóvenes** de la comunidad de Embu, en el interior de São Paulo. Además de la atención, los orientamos sobre la correcta higiene bucal y les proporcionamos un kit para continuar el tratamiento en casa. Durante dos días, fueron 18 voluntarios los que acompañaron a los niños, ofreciendo su tiempo y cariño. También realizamos otras acciones sociales para apoyar a diversas ONG que atienden a públicos vulnerables, tales como una campaña de donación de sangre y la realización de charlas y donación de alimentos y artículos de higiene para personas mayores.

En **México**, impulsamos la campaña “Reconstruyendo Vidas” con el objetivo de concientizar y sensibilizar al público en general sobre la batalla que enfrentan las mujeres que padecen cáncer de mama. Por ello, durante todo el mes de octubre, lanzamos la campaña en conjunto con **Fundación Cima**, organización que contribuye a disminuir la mortalidad por cáncer de mama en México a través de siete líneas de acción: información y educación; servicio a pacientes; plataforma Tanto por Hacer; alianzas estratégicas; incidencia en política pública; programas comunitarios y fortalecimiento institucional, sumado a la difusión para una detección temprana.



Conservación ambiental

Continuamos fortaleciendo nuestro compromiso ambiental mediante la implementación de iniciativas destinadas a la preservación y promoción de un estilo de vida más sostenible.

En **Argentina**, llevamos a cabo diversas actividades para concientizar sobre la importancia de proteger nuestro entorno y su biodiversidad. Realizamos dos charlas sobre prácticas responsables para proteger el entorno natural: en la primera, abordamos los distintos ecosistemas de nuestro país, destacando su importancia, los desafíos para su protección y acciones concretas que podemos implementar desde nuestros hogares. La segunda charla estuvo vinculada a un concurso de “desplastificación”, en colaboración con **Unplastify**, donde reflexionamos sobre el impacto de los plásticos de un solo uso e incentivamos su reducción o eliminación. Además, organizamos una jornada de voluntariado junto a la **Fundación Vida Silvestre** en la reserva natural El Corredor, donde limpiamos 250 metros de costa y recolectamos **51,9 kilos de residuos**.



En **Brasil**, para celebrar el Día del Medio Ambiente, combinamos la educación ambiental con una acción social donde 40 empleados voluntarios transformaron 360 latas – recopiladas internamente entre todos - en **180 en instrumentos musicales**, para enriquecer y transformar con música la vida de niños de 2 a 6 años en el Instituto Bacarelli y 12 Centros Educativos Unificados (CEU) en São Paulo. Nuestros voluntarios estuvieron a cargo de la recopilación, limpieza de cada una de las latas, organización de materiales hasta la entrega de los instrumentos.



En **Chile**, llevamos a cabo una actividad de voluntariado en familia junto a la organización **Corporación Cultiva**, donde logramos plantar más de **60 árboles** nativos que contribuirán a transformar el Cerro Colorado de Renca en un nuevo pulmón verde para Santiago. Además, realizamos un taller de bombas de semillas y actividades físicas, permitiendo que los niños y las niñas que nos acompañaron se conectaran con la naturaleza a través del deporte. Gracias a la donación de la Compañía y con el apoyo de la Corporación Cultiva, el total de árboles que se plantarán en nombre de la Compañía alcanzará los **280 ejemplares**.



En **México**, realizamos la Jornada Anual de Reforestación como parte de nuestro programa de voluntariado, en colaboración con **Movimiento de Jóvenes por el Agua A.C. (MOJA)**. Esta iniciativa promueve la educación y la conciencia ambiental, además de fomentar un sentido de colaboración y responsabilidad compartida entre nuestros colaboradores y sus familias. Contamos con la participación de **59 colaboradores**, acompañados por familiares y amigos, alcanzando un total de **127 participantes**, quienes lograron plantar **1.430 árboles**.

01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Protección social y servicios comunitarios

Por medio de este eje, promovemos diferentes acciones que refuerzan el impacto y la gestión de las organizaciones sociales.

En **Argentina**, renovamos nuestra alianza con **Olimpiadas Especiales Argentina (OEA)**, apoyando la realización de tres ligas de fútbol y su torneo anual en diversas instituciones. El objetivo de esta iniciativa es ofrecer entrenamiento en deportes de corte olímpico a personas con y sin discapacidad intelectual. Además, contribuimos a la capacitación de entrenadores a nivel nacional, permitiéndoles brindar entrenamientos locales y sumarse al circuito de competición de Olimpiadas Especiales. Como parte de las actividades, vivimos una jornada deportiva junto a los atletas de la organización y luego realizamos una charla sobre inclusión dirigida a los colaboradores de Zurich Santander, promoviendo la sensibilización y el compromiso con la diversidad. Gracias a este esfuerzo, logramos beneficiar a más de **810 atletas**.

Al mismo tiempo, en el marco de nuestra alianza con la **Fundación Todavía es Tiempo**, organizamos voluntariados y talleres sobre finanzas, diseño y comunicación para los emprendedores. Estas actividades buscan potenciar sus habilidades para que puedan implementar dentro de sus emprendimientos tanto dentro de la Fundación como en sus proyectos personales y generen ingresos, impactando de manera directa en sus comunidades.



Por otra parte, en colaboración con la **Fundación Gracias** y la **Fundación Tablero de Oportunidades**, llevamos adelante diversas iniciativas orientadas a apoyar a comunidades vulnerables. Realizamos donaciones de alimentos no perecederos junto a las familias de Zurich Santander y participamos en jornadas de voluntariado enfocados en la creación de láminas y juegos educativos destinados a fortalecer el apoyo escolar de Tablero de Oportunidades. Además, promovimos compras responsables en la tienda online de Fundación Gracias aportando de esa manera a diferentes proyectos sociales. También llevamos adelante una campaña de donación de aparatos electrónicos en desuso para la **Fundación Equidad** donde donamos **175 kilos de aparatos** que serán restaurados y puestos en funcionamiento para donar a distintas instituciones de nuestro país.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Chile**, con el objetivo de apoyar la reconstrucción de viviendas afectadas por los incendios de la región de Valparaíso, se lanzó en colaboración con la Corredora de Seguros Santander y Banco Santander, nuestra campaña solidaria “Arriba Chile, juntos nos levantamos” que nos permitió donar a **TECHO Chile** 30.000.000 pesos chilenos / 30.153 USD con foco en la reconstrucción de 10 viviendas.

Adicionalmente, en alianza con **Fundación Ronda**, donamos 31 computadoras a los damnificados del sector del Olivar en la Región de Valparaíso, una de las zonas más afectadas por el incendio ocurrido en febrero de 2024.



También organizamos la actividad “Un agosto para recordar”, en la que más de 30 voluntarios de Zurich Santander participaron en una jornada especial con los adultos mayores de la Residencia Esteban Gumucio, de la **Fundación Molokai**. Durante esta actividad, invitamos a los residentes a disfrutar de una celebración que incluyó juegos dieciocheros, un show folclórico y comidas típicas. También celebramos la “Navidad con ZSentido: Apadrinando Sueños”, en un evento lleno

de magia y emoción en la Escuela Gil de Castro, donde más de **50 colaboradores** cumplieron los deseos de navidad de más de **200 niños** en una celebración, gracias al involucramiento de todos los colaboradores quienes previamente donaron regalos escogidos por los niños y niñas en su carta a Santa.

En **España**, continuamos colaborando con la **Fundación Soñar Despierto**, que trabaja con niños y jóvenes en centros de acogida. En 2024 organizamos una jornada de voluntariado en el Parque de Atracciones, donde nuestros colaboradores compartieron un día de diversión con algunos de los niños. Además, participamos en la Campaña de Cartas a los Reyes Magos, en la que cada colaborador voluntario recibió una carta escrita por un niño o niña con su pedido de regalo, haciéndose cargo de cumplir su deseo.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



En **México** realizamos distintas actividades: participamos con voluntarios de la Compañía en la entrega de comidas a pacientes del Hospital Siglo XXI junto con **Fundación por un Hogar**, fuimos parte de la iniciativa “Mochilas Completas” impulsada por **Dignifica tu Vida**, equipando y entregando **110 mochilas** para el regreso a clases de comunidades indígenas, además participaron en la revitalización de la fachada y los salones del **Centro ANSeR**, un espacio dedicado a apoyar a familias enfrentando el cáncer infantil y nos sumamos a la carrera con causa organizada por esta misma fundación. También realizamos dos campañas de donación de sangre en colaboración con **Blooders México**, en las que la **Fundación Mosaico Down** nos acompañó con desayunos de su catering con causa.

Por otra parte, ante las diversas catástrofes naturales que vivió México participamos en una serie de iniciativas como la construcción de dos refugios temporales en las zonas más afectadas de Guerrero junto con **Techo México**; una donación de **180 mochilas** junto con **Enseña por México** para apoyar el regreso a clases después de la catástrofe originada por el Huracán Otis; y armamos 52 despensas que fueron enviadas a las sucursales de TUIIO Santander para ayudar a las personas afectadas por el Huracán John. Adicionalmente, la Z Zurich Foundation realizó un donativo por 15.000 USD a **Fundación CADENA** para desplegar el protocolo de respuesta inmediata para atender la emergencia, solicitud que se realizó en colaboración con Zurich México, derivado de los daños causados por John.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



En **Uruguay**, también llevamos a cabo diversas acciones para generar un impacto positivo en nuestras comunidades. Junto a **Redalco**, organizamos jornadas de recolección de manzanas y calabazas destinadas a abastecer comedores populares. En apoyo a **Cero Callejero**, brindamos asistencia para la reconstrucción del albergue de 60 animales afectados por fuertes vientos, cubriendo los daños a través del equipo de siniestros. Además, en colaboración con **Aldeas Infantiles**, participamos en la celebración del Día del Niño con actividades de circo, regalos y comida, y contribuimos al desarrollo de sus beneficiarios mediante capacitaciones en educación financiera para jóvenes y el padrino a través de donaciones.

También, al igual que en los últimos años, participamos en colaboración con el Banco Santander, en la jornada de recaudación organizada por la **Fundación Teletón**. Destacamos la presencia del **43% de nuestros colaboradores** y sus familias, juntos contribuimos a recaudar más de 142 millones de pesos uruguayos / 3,2 millones de USD. Estos fondos son destinados a los centros Teletón, donde se brinda diagnóstico y atención multidisciplinaria especializada a niños y adolescentes con discapacidad neuro-musculoesquelética.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Proyectos de patrocinio y mecenazgo

Promovemos iniciativas que pongan en valor el patrimonio histórico y cultural, además del patrocinio a las iniciativas educativas y deportivas. A través de los instrumentos de mecenazgo, un porcentaje de los aportes tributarios son redirigidos a proyectos educativos, sociales y culturales en Argentina y Brasil.

En **Argentina**, como todos los años, durante 2024 acompañamos **25 proyectos de mecenazgo**, a través del programa de financiamiento de la plataforma Impulso Cultural del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, que permite el desarrollo de grandes proyectos artísticos y culturales en materia de arte audiovisual y digital, educación, empleo joven, inclusión social, empleo, música popular, y televisión.

En **Brasil**, continuamos impulsando proyectos que promueven la cultura, el deporte, la calidad de vida de personas con discapacidad, la protección de los derechos de niños y adolescentes, y el acceso a tratamientos contra el cáncer. Nuestro objetivo es garantizar que estos proyectos estén alineados con nuestra misión de generar impacto positivo en la comunidad, respetando las mejores prácticas de cumplimiento y gobernanza. Uno de ellos es el proyecto de **Instituto Mano Down** que ofrece prácticas deportivas para personas con Síndrome de Down y que viven en situación de vulnerabilidad social, habiendo comenzado en 2023 y pudiendo ser ampliada en 2024 con el aporte de la Compañía. El proyecto es parte de la Academia Inclusiva Mano Down y, por medio del deporte, genera impactos además de la calidad de vida, como autoestima, autonomía, mejora de las funciones cognitivas y fisiológicas y integración con la sociedad.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

También continuamos nuestro apoyo a través del **Programa Nacional de Apoyo a la Salud de las Personas con Discapacidad (Pronas)**, con proyectos sociales enfocados en atender a las personas con discapacidad a través del deporte, la inclusión y la educación; el **Programa Nacional de Apoyo a la Atención Oncológica (Pronon)**, con iniciativas enfocadas en la investigación, el desarrollo, la compra de equipamiento y la atención en general a las personas en tratamiento oncológico y, finalmente, las leyes federales para fomentar la cultura y el deporte.

Una nueva iniciativa, lanzada en 2024, es el **“Repórter de Valor”**, que tiene como objetivo llevar a los empleados a visitar los proyectos sociales apoyados por la empresa. Una de las visitas fue en SERC – *Serviço de Estimulação e Reabilitação da Criança, em Gravata*, zona rural del estado de Pernambuco, región nordeste de Brasil. Nuestros empleados hicieron una visita al espacio de atención especializada a **81 niños y jóvenes con discapacidades** diversas y también a sus casas, charlando con todos sobre la diferencia que el proyecto hace en las vidas de aquellos que podrían no tener la oportunidad de desarrollo personal, dado el contexto de vulnerabilidad social y lejanía de la ciudad, donde existe mayor accesibilidad y estructura social.

Por último, este año reforzamos nuestro compromiso con el **Programa Amigo de Valor**, iniciativa del Banco Santander que busca movilizar la sociedad para apoyar proyectos alineados al Estatuto Brasileño del Niño y del Adolescente. El programa involucra a clientes, empleados y proveedores de Zurich Santander en la canalización de recursos hacia los Fondos Municipales por los Derechos del Niño y del Adolescente, apoyando iniciativas que defienden y garantizan los derechos de la infancia y adolescencia en municipios con mayores necesidades. También colaboramos con el **Programa Parceiro Do Idoso**, enfocada en proyectos sociales para personas mayores, y promovimos la cultura y el deporte a través de incentivos fiscales, facilitando el acceso de la comunidad a estas importantes actividades.

Proyectos apoyados a través de mecenazgo.

	Aportes en USD	Cantidad de proyectos
 ARGENTINA		
Programa de financiamiento de la plataforma Impulso Cultural del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires	31.975	25
 BRASIL		
Ley Rouanet - Ley Federal de Incentivo a la Cultura (PRONAC)	1.316.088	8
Ley do Esporte - Ley de Incentivo al Deporte	659.704	5
Lei do Idoso - Programa “Parceiro do Idoso”	460.748	12
Fundos da Infância e da Adolescência - Programa “Amigo de Valor”	460.748	17
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS)	199.012	4
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON)	199.012	1
TOTAL	3.327.286	72

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Colaboradores en acción

Mediante nuestro programa de voluntariado buscamos impactar positivamente a las comunidades en las que operamos. Así, convocamos a los colaboradores a sumarse a las iniciativas y acciones que desarrollamos en los ejes educación e inclusión; infraestructura y promoción de la salud; conservación ambiental; protección social y servicios comunitarios; y promoción cultural. Para ello, ofrecemos **3 días remunerados al año** para que los colaboradores puedan participar en actividades solidarias, ya sea organizadas por la Compañía o por organizaciones externas.

Como parte de este compromiso, impulsamos a que los colaboradores se comprometan con causas sociales a través del reconocimiento *Community Hero Awards*. Este reconocimiento anual es organizado desde 2017 por la *Z Zurich Foundation*, y reconoce a aquellos colaboradores e iniciativas que trascienden por su contribución a la sociedad. Este año fueron reconocidos **6 colaboradores de Zurich Santander**, uno de cada país, quienes recibieron USD 5.500 cada uno para donar a una organización benéfica de su elección.



 **6.133** horas de voluntariado* (vs. 4.638 en 2023)

 **906** colaboradores participaron en actividades de impacto en la comunidad

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

* Actualmente las horas de voluntariado informadas en este Reporte refiere únicamente a aquellas registradas en la plataforma My Impact. Estamos trabajando para incrementar el volumen de horas registradas para lograr captar el 100% de lo realizado para futuros Reportes.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

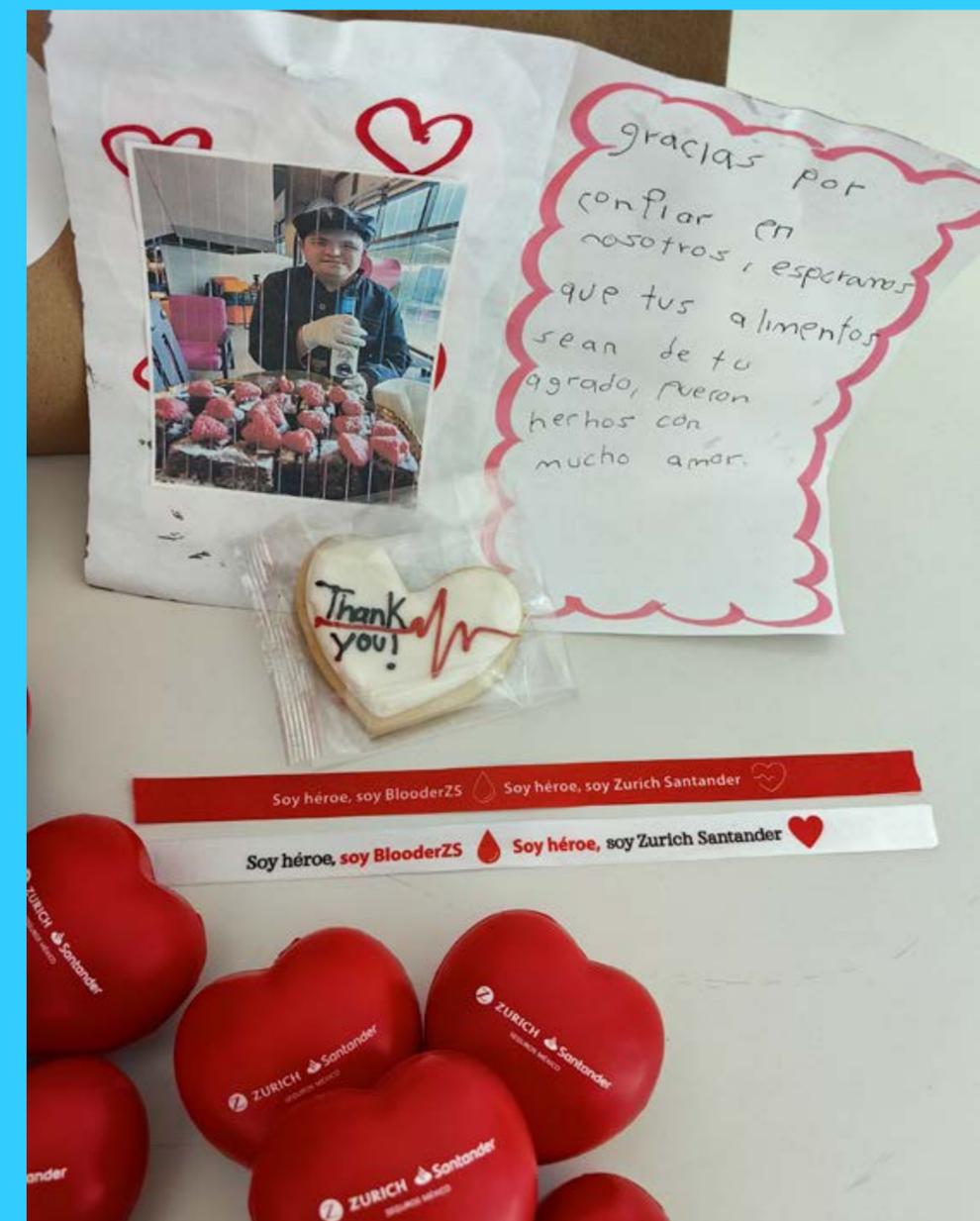
Índice GRI



Plataforma *My Impact*

Continuamos potenciando nuestra plataforma ***My Impact***, implementada en 2023, una herramienta impulsada por la *Z Zurich Foundation* y operada por *Benevity*. Esta plataforma transforma el compromiso de nuestros colaboradores en acciones concretas con impacto positivo, permitiéndoles conocer y apoyar causas de la comunidad local y global, registrarse en actividades de voluntariado en sus oficinas locales, y registrar las horas de voluntariado realizadas, tanto en iniciativas corporativas organizadas por Zurich Santander como en actividades externas.

My Impact también facilita donaciones a organizaciones benéficas a nivel global y premia a los colaboradores por sus horas de voluntariado y por registrar sus donaciones recurrentes en la plataforma. **En 2024, gracias al apoyo de la *Z Zurich Foundation* se logró donar más de 72.000 USD a distintas ONG y fundaciones escogidas por los colaboradores de Zurich Santander, que trabajan en diversas causas y desafíos socioambientales, a través de *My Impact*.**



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



08.

Planeta

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

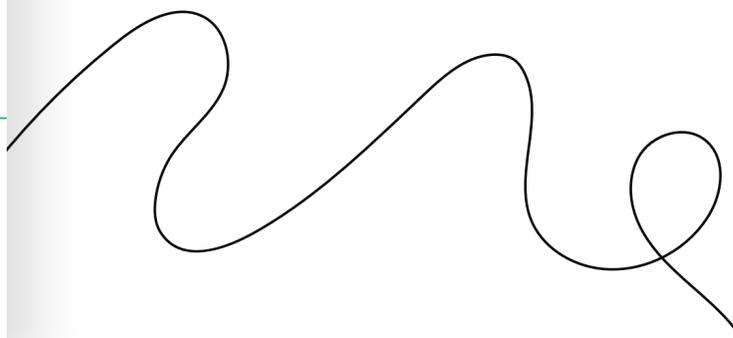
Índice GRI

Planeta

En Zurich Santander nos enfocamos en **minimizar el impacto de nuestras operaciones** con prácticas ambientales sólidas y, a la vez, en ofrecer soluciones a nuestros clientes que **promuevan una responsabilidad ambiental**.

Buscamos desarrollar iniciativas que ayuden a los clientes, las comunidades y nuestra cadena de valor en la gestión de los riesgos climáticos y el fortalecimiento de su resiliencia ante los desafíos ambientales. Además, el cambio climático está integrado en nuestra gestión de riesgos, evaluando su potencial impacto en nuestro negocio.

Asimismo, promovemos la gestión sostenible de los recursos y residuos, incentivando a nuestros colaboradores a adoptar estilos de vida más sostenibles y respetuosos con el ambiente.



Compromiso ambiental

En Zurich Santander nos basamos en el *Framework Approach to Operational Sustainability* de Grupo Zurich que establece los lineamientos clave para gestionar riesgos y oportunidades ambientales. Este enfoque pone especial énfasis en abordar de manera efectiva aquellos aspectos ambientales bajo nuestro control operativo, mientras extendemos nuestro compromiso a los grupos de interés a lo largo de toda la cadena de valor.

Para cumplir con estos compromisos, buscamos reducir nuestra huella ambiental reduciendo los viajes en avión a partir del fomento de las reuniones virtuales, a la vez que promovemos la educación ambiental a través de campañas de concientización y adoptando iniciativas locales para disminuir el consumo de energía, recursos y generación de residuos.

En **Brasil**, nuestras oficinas corporativas se encuentran en el condominio Tower Bridge, que cuenta con dos certificaciones *LEED® GOLD*: "Construcción" y "Operaciones". En este marco, gestionamos el impacto ambiental de nuestras operaciones mediante prácticas sostenibles y monitoreo de indicadores clave para minimizar riesgos ambientales.

En **España**, sede de nuestra oficina regional, nuestras oficinas se sitúan en la Ciudad Financiera de Santander en Boadilla del Monte, un complejo Net Zero alineado con el compromiso del Banco Santander de compensar las emisiones inevitables derivadas de su actividad. Este modelo de gestión ambiental se apoya en las certificaciones ISO 14001 e ISO Residuo Cero, que fueron renovadas en 2023. En 2024 implementamos un nuevo modelo de estacionamiento que optimiza el uso de los espacios internos.

Por otra parte, respecto a iniciativas proyectadas para 2025, en **Argentina** nos preparamos para la mudanza de nuestra oficina programada para marzo, evaluando diversos aspectos de arquitectura sostenible en la nueva infraestructura y logística. Este cambio incluye la incorporación de nuevos indicadores relacionados con el consumo energético, la generación de residuos y nuestra huella ambiental. En **Brasil**, nos enfocaremos en continuar mejorando los indicadores ambientales que venimos monitoreando desde 2023, reforzando la sensibilización y las buenas prácticas ambientales en cuanto a nuestra gestión de residuos, el consumo

de agua y energía, mapeando nuevas oportunidades de eficiencia y reducción. Por su parte, en **Chile** seguiremos reforzando en nuestros colaboradores la educación socioambiental y el cuidado del ambiente, a través de comunicaciones, intervenciones y capacitaciones. Y en **Uruguay**, ya estamos trabajando para eliminar los plásticos de un solo uso en nuestras oficinas, implementar el reciclaje en todos los niveles de la compañía y fomentar la participación de nuestros clientes en iniciativas de impacto positivo.



01
Sobre Zurich
Santander

02
Compromiso con
la Sostenibilidad

03
Ética y conducta
empresarial

04
Colaboradores

05
Clientes

06
Proveedores

07
Comunidad

08
Planeta

09
Índice GRI

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Concientización y capacitación

A lo largo de 2024, desarrollamos diversas actividades educativas y participativas en temas ambientales para fomentar la conciencia y la acción sostenible entre nuestros colaboradores.

Dentro de la capacitación sobre nuestro Código de Conducta –obligatoria para todos los colaboradores–, incluimos una sección dedicada al cuidado del ambiente y a la reducción del impacto ambiental del negocio.

En **Argentina**, desarrollamos una charla junto a la Fundación Azara para explorar los diferentes ecosistemas de nuestro país y fomentar acciones desde el hogar que protejan la biodiversidad, donde participaron 57 colaboradores. También llevamos adelante una actividad de voluntariado junto a la Fundación Vida Silvestre en la reserva “El corredor” en Bellavista, recolectando 51,9 kilos de basura en 250 metros de costa del río.

En **Brasil**, implementamos un plan de comunicación interna sobre temas ambientales y abordamos temáticas como la Hora del Planeta, la correcta disposición de residuos en eventos, el Día Mundial

del Medio Ambiente, la iniciativa Julio sin Plástico, el consumo responsable de energía y nuestra huella de carbono, y el Día Nacional del Consumo Consciente, entre otras.

En **Chile**, enviamos comunicaciones y realizamos capacitaciones periódicas con especial énfasis en la correcta separación de los residuos en origen generados en nuestras oficinas. A su vez, impulsamos el voluntariado familiar “Reforestemos Juntos un Chile Nativo”, donde más de 40 colaboradores y sus familias plantaron más de 60 árboles nativos que servirán para transformar el Cerro Colorado de la Comuna de Renca en un pulmón verde para la ciudad de Santiago.

En **México**, difundimos información sobre fechas relevantes relacionadas con el ambiente a través de las pantallas internas. Además, nos aliamos al Movimiento de Jóvenes por el Agua para realizar una Jornada Anual de Reforestación con 127 participantes, entre colaboradores y sus familias, plantando 1.430 árboles.

En **Uruguay**, enviamos comunicaciones con motivo del Día de la Tierra y organizamos actividades con Efecto Cine para concientizar sobre el uso de energía mediante bicicletas fijas. Nos sumamos al desafío coordinado por Unplastify junto con el equipo de Argentina y realizamos una nueva edición del concurso “Líder Sostenible”, reconociendo a los colaboradores que priorizaron el traslado de forma sostenible a lo largo del año. También participamos en un concurso propuesto por Aldeas Infantiles en el cual cargamos los kilómetros recorridos en forma sostenible y las actividades físicas realizadas por nuestros colaboradores.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Acción climática

En 2024, desde Zurich Santander avanzamos con nuestra estrategia de carbono, **identificando las principales fuentes de emisiones operacionales** –consumo energético en oficinas, traslado de colaboradores y viajes en avión– y **evaluando los datos disponibles en cada país**. Esto nos permitió comparar nuestro impacto ambiental actual con tiempos prepandemia (2019), e identificar las principales reducciones. Entre los avances clave, identificamos la disminución de viajes en avión y la adopción del modelo híbrido de trabajo. En este sentido, nos enfocamos en el monitoreo de la demanda interna de viajes al priorizar las reuniones virtuales, y además seguimos la *Group Travel Policy* de Grupo Zurich, gestionando de cerca los viajes en avión para controlar y minimizar en la medida de lo posible las emisiones de CO₂.

Asimismo, en 2024 los principales focos estuvieron en **mejorar la calidad de los datos recopilados de nuestras emisiones**, y trabajar en el alineamiento de gestión de huella y *reporting* con Grupo Zurich. De esta forma, las emisiones operacionales reportadas en el año 2024 se han estimado utilizando la metodología y la huella de carbono global de Grupo Zurich para el cálculo de emisiones.

Por ejemplo, en **Brasil** trabajamos con un enfoque integral liderado por el área de Facilities, que incluye métricas clave como el consumo de agua y energía, la medición y gestión de residuos reciclables y no reciclables, el apagado diario de luces en horarios de menor ocupación, la reducción del tiempo de uso del aire acondicionado y el uso de motocicletas eléctricas para transporte de documentos y valijas. Durante 2024, incorporamos nuevos indicadores como el número de impresiones de papel en la oficina, el consumo de diésel y gas natural de los generadores de energía del condominio, y la reposición de gases refrigerantes en el mantenimiento del sistema de aire acondicionado.

Además, adoptamos otras acciones para reducir las contingencias ligadas al clima, como integrar en las estrategias de inversión la evaluación de riesgos físicos y de transición, desinvertir en aquellas empresas centradas principalmente en el carbón térmico, el esquisto y las arenas bituminosas y que no hayan reorientado su negocio, entre otras. De esta manera, trabajamos junto al Grupo Zurich para incrementar el portafolio en activos calificados por MSCI dentro de sus *ESG Ratings* en relación con el total de sus activos. En 2024 el 18,4% total de las inversiones tiene calificación ESG (Environmental, social, and corporate governance)*, siendo de 17,11% en 2023.

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

Emisiones operacionales por alcance (tn. métricas de CO₂ eq.) **

Alcance 1	238,12
Alcance 2	111,67
Alcance 3	1.415,3

** El Alcance 1 comprende las emisiones de la flota de vehículos propios y calefacción de las oficinas. El Alcance 2 comprende las emisiones del consumo energético de las oficinas, tanto para iluminación como calefacción. Para su estimación se tuvo en cuenta la cantidad de metros cuadrados de las oficinas utilizadas en cada país, considerando los promedios globales y la metodología de estimación del Grupo Zurich. El alcance 3 incluye las emisiones provenientes de viajes de negocio en avión, tren, traslado de empleados a las oficinas, gestión de residuos, consumo de papel y emisiones indirectas de la flota propia.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Eficiencia energética

En **Argentina, Brasil, México y Uruguay;** contamos con sistemas de corte de energía automático en equipos de aire acondicionado y en el caso de **España,** los equipos son controlados desde la central de la Ciudad Financiera acorde a la regulación de ahorro de energía. En **Argentina, México, España y Chile;** controlamos los horarios de encendido y apagado de las luces para evitar su uso innecesario y reducir el consumo de energía. En **Argentina** disminuimos el horario de luces encendidas 3 horas antes del apagado habitual, y en **Brasil** continuamos con la iniciativa de La Hora del Planeta que consiste en apagar las luces de la oficina en las horas de menor consumo.

En las oficinas de **Chile, España, México y Uruguay** todas las luminarias son LED. En el caso de **Argentina y Brasil** estamos sustituyendo paulatinamente todas aquellas luminarias que están quemadas para llegar al objetivo de iluminación 100% LED. En **Brasil,** en la remodelación del nuevo Espacio Gourmet "Praça Sorriso da Lu" dentro de la oficina priorizamos la instalación exclusiva de lámparas LED y de sensores de presencia. En **Chile y Uruguay** además las luces de los espacios comunes poseen sensores de movimiento, y lo mismo sucede con las luces de los baños en **México.**

En **España,** la energía utilizada en nuestras oficinas proviene de fuentes renovables, gran parte de ella es de origen solar y autoproducida. En **Brasil,** el consumo de energía del edificio también proviene de fuentes renovables y cuenta con el certificado I-REC, una verificación que forma parte de un sistema global de seguimiento y verificación del origen renovable de la energía.

También en **México,** todas las computadoras fueron reemplazadas por laptops con menor consumo de energía.

Por su parte, en **Uruguay,** a partir de la construcción del primer edificio sostenible en 2022, el consumo energético es altamente eficiente. Además, contamos con paneles solares que aportan al consumo energético del edificio, aunque aún no alcanzan a cubrir la totalidad de la demanda.

Consumo de energía eléctrica (en kWh) *	Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguay
2023	N/D **	N/D ***	120.380 ****	15.321	51.340
2024	162.420	396.974	127.756	19.325	56.111

* Los datos se relevaron tomando como fuente las facturas y/o los medidores de energía eléctrica. A la fecha no se encuentran disponibles los datos de consumo energético para la oficina de España, la cual posee un abastecimiento 100% de energía de fuente renovable.

** Hasta 2023, Argentina no contaba con los datos de consumo energético en las oficinas.

*** El dato publicado en el Reporte 2023 era inconsistente debido a un error en la medición del consumo de las oficinas de Brasil. Luego de una inspección de las instalaciones de medición del edificio, se instalaron nuevos medidores, a partir del mes de julio de 2024.

**** La información de consumo energético de Chile de 2023 es de los meses de enero a octubre.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Eficiencia en el uso de recursos

Promovemos la eficiencia en el uso de recursos también a través de regalos corporativos sostenibles. En **Brasil**, le entregamos a cada nuevo colaborador, un *kit* de bienvenida con una botella reutilizable y una taza. En **México**, agasajamos a los colaboradores en su cumpleaños con una caja de chocolates de Chiapas, elaborados con prácticas que minimizan el impacto ambiental mediante el uso eficiente de recursos naturales. Y en **Uruguay**, entregamos velas de cera de un emprendedor local para La Hora del Planeta.*



* Para más información sobre nuestras iniciativas de compras sostenibles, ver el apartado "Presentes corporativos sostenibles" dentro de la sección "Proveedores" en este Reporte.

Papel

Promovemos la digitalización y desalentamos el uso de papel en todos los países, evitando impresiones innecesarias y facilitando canales digitales para que nuestros clientes puedan gestionar sus trámites de manera más eficiente y sostenible.

En **Argentina**, implementamos la digitalización en el envío de pólizas y en la firma para los contratos con proveedores. En la misma línea, en **España** implementamos el envío digital de facturas de proveedores exclusivamente por correo electrónico desde 2024.

En **Brasil**, mantenemos una única impresora en las oficinas y monitoreamos mensualmente el consumo de papel, incluyendo también el mapeo de las áreas solicitantes. Consumimos tanto papel reciclado como papel tradicional en nuestras operaciones, asegurando que todo el material adquirido cuente con la certificación FSC (*Forest Stewardship Council*). Además, avanzamos en la digitalización de los materiales de comunicación con nuestros clientes, reduciendo los envíos impresos y reservándolos únicamente para aquellos clientes que no cuentan con una dirección de correo electrónico registrada.

Por su parte, en **Chile**, adoptamos procesos digitales como la firma electrónica y los libros contables electrónicos, logrando reducir las impresiones y el consumo de papel en un 80%.

En México, reemplazamos los *Welcome Kits* físicos por versiones digitales, eliminando así el uso de materiales impresos para nuestros clientes.



01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



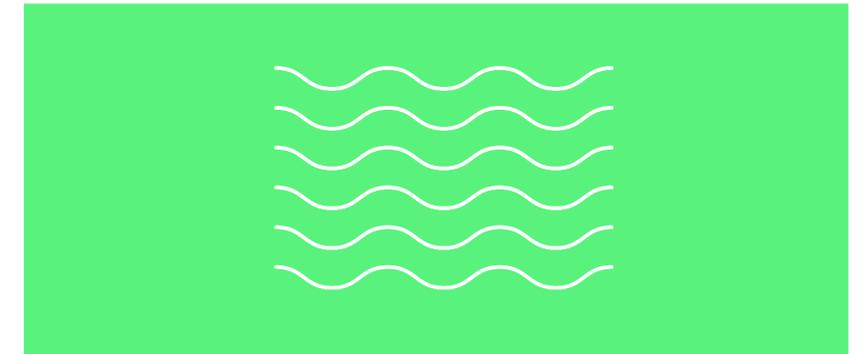
Plástico

En **Argentina** y **Uruguay** participamos del programa de desplastificación con Unplastify, con un concurso entre los colaboradores. El concurso tuvo como objetivo fomentar la eliminación de plásticos de un solo uso en nuestra cotidianidad, incluyendo 2 charlas de sensibilización para entender la problemática, destacar el impacto positivo del cambio de hábitos y promover mejores prácticas para la vida cotidiana. Gracias a esta iniciativa logramos reducir el uso de 51 kilos de plástico en un mes, considerando bolsas, botellas de bebida y film entre el top 3 de plásticos eliminados.

En **Brasil** la acción “Deplastifique” ya forma parte de la cultura organizacional. Todos los colaboradores reciben orientación sobre la reducción del uso de plásticos de un solo uso, y como parte del kit de bienvenida se les entrega una botella reutilizable. Adicionalmente, el condominio donde se encuentran las oficinas separa y dispone adecuadamente los residuos reciclables y no reciclables.

En **Chile**, ofrecemos vasos de café de material reciclado y biodegradable, además de insumos de oficina como cuadernos y lápices libres de plástico. Fomentamos el uso de tazas y botellas reutilizables, las cuales son entregadas a los nuevos colaboradores durante el onboarding. Asimismo, nuestra Guía de Regalos Sostenibles prioriza la selección de productos elaborados con materiales sustentables.

En **México** y **España**, nuestras oficinas también son libres de plásticos. No utilizamos botellas plásticas de agua ni sorbetes en las máquinas expendedoras. En España, las máquinas dispensadoras de café y los vasos desechables que se encuentran en la Ciudad Financiera son de papel, evitando el uso de plástico en esos insumos. En México, en la cafetería de la oficina se proporcionan los alimentos y bebidas con platos, tazas y vasos reutilizables, y también distribuimos termos a los colaboradores para que puedan recargarlos en los dispensadores de agua disponibles en las oficinas.



Agua

En **Argentina, Chile, México** y **Uruguay** contamos con llaves de agua con sensor y/o corte automático para el uso eficiente del agua. Y en **Brasil**, cambiamos todos los aireadores en los grifos de baño, dispositivos que mezclan aire con agua, reduciendo el caudal y el consumo.

En **Brasil** y **Uruguay** reutilizamos las aguas pluviales para abastecer los baños del edificio y regar los jardines. En **España**, también utilizamos el agua captada de lluvia para el riego y además revisamos las especies de las zonas ajardinadas, priorizando aquellas endémicas que requieren menos agua y sean más resistentes a las condiciones climáticas extremas.



01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI



Gestión de residuos

En todas nuestras oficinas **llevamos a cabo la separación de residuos en origen** y posterior disposición acorde a las corrientes y normativas locales.

En **Argentina**, en 2024 implementamos una Estación de Residuos en nuestras oficinas para facilitar la separación de pilas, tapitas, botellas de amor y aparatos electrónicos en desuso. Además, ya contábamos con tachos para clasificar residuos reciclables y no reciclables. Los aparatos electrónicos en desuso se donan a la **Fundación Equidad**, que luego los acondicionan para poder ser donados a instituciones educativas en el país, cerrando el proceso con un reporte de impacto para informarnos a qué instituciones fueron donados. Las botellas de amor se reutilizan como “madera plástica” para construir juegos y plazas. Las tapitas son donadas al **Hospital Garrahan** como parte de su programa de “Reciclado y Ambiente”, mientras que las pilas se entregan en los Puntos Verdes de la Ciudad de Buenos Aires para garantizar su correcta disposición final.

En **Brasil**, contamos con una empresa especializada que se encarga de la correcta disposición de residuos reciclables, no reciclables, electrónicos y bombillas en línea con el Plan de Gestión de Residuos Sólidos (PGRS), obligatorio por regulación para grandes generadores en San Pablo. Además, tenemos recolectores específicos para baterías.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

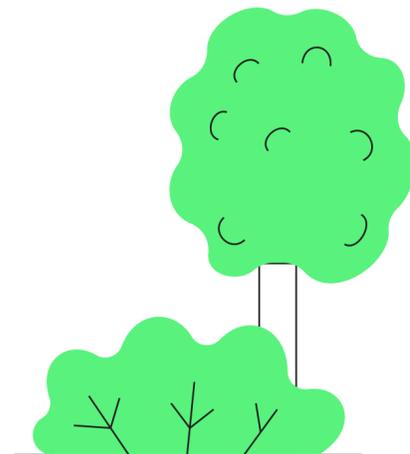
Planeta

09

Índice GRI

gestionar 1,09 toneladas de residuos reciclables y 1,22 toneladas de residuos no reciclados. En **Chile**, implementamos junto a **BZero** un proceso de medición y gestión de residuos en nuestras oficinas, priorizando su valorización para reducir significativamente los desechos enviados a rellenos sanitarios. Instalamos Puntos Limpios en cada piso, capacitamos a los colaboradores en la correcta disposición de residuos y designamos un delegado por piso para orientar sobre su clasificación. Los residuos reciclables se envían a plantas de valorización para convertirse en nuevas materias primas, mientras que los orgánicos son trasladados a plantas de compostaje para transformarlos en fertilizantes. Además, lanzamos la **Campaña “Recarguémonos”**, enfocada en concientizar sobre el reciclaje y la correcta disposición de residuos eléctricos y electrónicos. Como resultado, recolectamos **223,5 kilos** de residuos provenientes de las oficinas y los hogares de los colaboradores. Los residuos peligrosos, como plomo y mercurio, fueron enviados a disposición final segura.

En Chile, 735 kilos de residuos se transformaron en nuevas materias primas, gracias a nuestra alianza junto a BZero.



En **España** renovamos la certificación Residuo Cero de AENOR, al reintroducir al menos el 90% de los residuos para ser reutilizados y/o transformados en materias primas. Como parte de este compromiso, los vasos y removedores de café de nuestra cafetería son biodegradables. Debido a que la oficina es de carácter administrativo, los residuos generados se limitan principalmente a papel y empaques de alimentos adquiridos externamente, los cuales se descartan en cestos diferenciados para su correcta disposición.

En **México**, contamos con tachos específicos para PET y aluminio, cuyos materiales son vendidos a empresas de reciclaje. Además, para reducir la generación de residuos, promovemos el uso de plástico reutilizable en la cafetería.

En **Uruguay**, los residuos orgánicos de la oficina provienen principalmente de reuniones presenciales organizadas por la Compañía. Los alimentos que sobran y están en buen estado se distribuyen entre los colaboradores, y aquellos en mal estado se destinan a la gestión de **Compost Ciudadano**, una organización que recoge semanalmente los residuos los lleva a su centro de acopio y los transforma en compost. Impulsamos la participación de nuestros colaboradores en esta iniciativa asignándoles tachos para que puedan traer sus propios residuos orgánicos desde sus hogares. Además, incentivamos esta práctica a través del concurso “Líder Sostenible”, en el que cada entrega de residuos suma puntos. Entre los materiales recuperados se encuentran yerba, cáscaras de frutas, huevos, café y té, y estamos trabajando para incluir también residuos secos. Logramos recuperar más de 1.240 kgs de residuos orgánicos, evitando emitir la cantidad equivalente a 744kg de CO₂.

01

Sobre Zurich
Santander

02

Compromiso con
la Sostenibilidad

03

Ética y conducta
empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

09.

Tabla GRI

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

Declaración de uso: Zurich Santander ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 GRI 2: Contenidos Generales 2021	5-6; Nota 1
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Nota 1
	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Nota 2
	2-4 Actualización de la información	Nota 3
	2-5 Verificación externa	Nota 4
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5-6; 11; 90-97; Nota 5
	2-7 Empleados	45; Nota 6
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 7
	2-9 Estructura y composición de gobernanza	8-10; Nota 8

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	8; Nota 8
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	8; Nota 8
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	8-10; 22-24; Nota 9; Nota 17
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	8-10; 22-24; Nota 9
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	22-24
	2-15 Conflictos de interés	8
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	8-10
	2-19 Políticas de remuneración	44-53; Nota 10
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Nota 10
	2-21 Ratio de compensación total anual	Nota 11
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2-3

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
CONTENIDOS GENERALES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	17-24; 25-43; 90-97; 99-100; 115; Nota 12
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	17-24; 25-43; 90-97; 99-100; 115
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	34-38; 42-43; Nota 13
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	17-21; 34-38; Nota 14
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 15
	2-28 Afiliación a asociaciones	17-21; 99-100
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	16-24
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Nota 16
TEMAS MATERIALES		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Nota 17
	3-2 Listado de temas materiales	Nota 17
Innovación, digitalización y automatización		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	76-78
Indicador propio	Digitalización de pólizas	78
Ciberseguridad y privacidad de los datos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	40-41
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 18

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
TEMAS MATERIALES		
Inversiones bajo criterios ESG		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	23; 119
Experiencia y satisfacción de clientes		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	68-75
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	39; 79-81; Nota 19
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 20
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 21
Indicador propio	Indicador T-NPS	70
Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	79-89
Indicador propio	Clientes de segmentos vulnerables protegidos con productos específicos	Nota 22
Indicador propio	Personas impactadas a través de nuestra oferta de valor sostenible	79-89
Ética y transparencia		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	34-38; 79-82
Gobernanza		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	8-10; 22-24; Nota 8
Competencia leal		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	34-39

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
TEMAS MATERIALES		
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 23
Promoción y respeto de los Derechos Humanos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	26-33; 42-43; 94-95
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	26-33; 42-43; 90-97
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	26-33; 42-43; 90-97
Desempeño económico sostenible		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	12
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Nota 24
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	32; 119
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 25
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 26
Cultura y concientización sobre sostenibilidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	17-21; 98-114
Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	34-38

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
TEMAS MATERIALES		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	34-38
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	34-38
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 27
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 28
Gestión de Riesgos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	26-33
Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	8-10; 54-57; Nota 8
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nota 8; Nota 29
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 30
Educación financiera y de seguros		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	83-89; 101-104
Indicador propio	Personas capacitadas en educación financiera	83-89; 101-104
Cadena de valor responsable		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	65-89; 90-97
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	91

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
TEMAS MATERIALES		
Inclusión social		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	42-43; 83-89; 98-114
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	83-89; 98-100;105;107-114
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	23; 44-46; 83-89; 98-114
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	98-114
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	42-43; 83-89; 98-114
Indicador propio	Empleados socialmente comprometidos	113
Indicador propio	Valor económico destinado a ayuda socioambiental	100
Indicador propio	Personas impactadas directamente en causas benéficas	83-89; 98-100
Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	47-64; Nota 17
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	53; Nota 31
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	47-53; Nota 32

Estándar GRI	Contenido	Página/ Respuesta
TEMAS MATERIALES		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	49; Nota 33
Indicador propio	Zurich Experience Survey (ZES)	59
Acción climática y transición hacia la descarbonización		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	115; 119
Protección y preservación de la biodiversidad		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	117-118
Gestión de los recursos y residuos		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	119; 121-124
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	122
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	123-124
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	123-124
	306-3 Residuos generados	Nota 34
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Nota 34
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Nota 34
Eficiencia energética		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	120
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	120

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Nota 1

Todas las operaciones en América Latina son controladas por Zurich Santander Insurance America, S.L. (ZSIA):

- Zurich Santander Holding S.L., como tenedora de acciones de Brasil.
- Zurich Santander Holding Dos S.L., como tenedora de acciones de México.
- **Argentina:** Zurich Santander Seguros Argentina S.A.
- **Brasil:** Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A. Filiales: Zurich Santander Brasil Seguros S.A. y Zurich Santander Brasil Odonto, Ltda.
- **Chile:** Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. y Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.
- **México:** Zurich Santander Seguros México S. A. y Zurich JV Company Servicios Mexico S.A.
- **Uruguay:** Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.

A nivel regional, Zurich Latin America Holding, S.L.U., accionista mayoritaria de Zurich Santander Insurance America, S.L. (ZSIA), presenta estados financieros auditados en **España**, cubriendo todas las sociedades dependientes de los países. El alcance es el mismo que el del Reporte de Sostenibilidad. Por otro lado, en **Argentina, Brasil, Chile, España, México y Uruguay** las entidades incluidas en los informes financieros son las mismas que las incluidas en el Reporte de Sostenibilidad.

Nota 2

Por medio de nuestro cuarto Reporte de Sostenibilidad, comunicamos de forma anual nuestro desempeño de sostenibilidad a todos nuestros grupos de interés, el cual incluye aspectos ambientales, sociales y de gobernanza. Abarca desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2024, con fecha de publicación julio de 2025. Dejamos a disposición de los grupos de interés un correo electrónico para hacernos llegar sus comentarios y dudas: sersosteniblezs@zurichsantander.com.

La periodicidad del Reporte de Sostenibilidad es igual a la de los estados financieros.

Nota 3

En caso de realizarse alguna actualización de información publicada previamente, se explicita a lo largo del Reporte.

Nota 4

No se realiza verificación externa del Reporte.

Nota 5

En 2024 no hubo cambios significativos en la cadena de suministros de la organización.

Nota 6

Informamos la cantidad de colaboradores al 31 de diciembre de cada año. En los datos relevados no se incluye a los empleados en carácter de pasantes/becarios con contrato a plazo determinado y/o tiempo parcial y a los jubilados alocados en los países.

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

En 2024 no hubo una fluctuación significativa en la plantilla de la Compañía.

Nota 7

Respecto de trabajadores que no son colaboradores de la Compañía:

- **Argentina:** Si bien no es significativo, contamos con personal externo para tareas de consultoría IT, call center y personal de maestranza.
- **Brasil:** Contamos con personas que no son colaboradores efectivos de la Compañía como jóvenes aprendices (que trabajan con contratos especiales y temporales), y proveedores para actividades administrativas, de atención al cliente, liquidación de siniestros y desarrollos informáticos.
- **Chile:** No hay actividades core de la Compañía realizadas por trabajadores que no sean colaboradores de Zurich Santander. Contamos con un programa de búsqueda de futuros profesionales a quienes, por un periodo máximo de cuatro meses, ofrecemos contratos en prácticas.
- **España:** No hay actividades core de la Compañía realizadas por trabajadores que no sean colaboradores de Zurich Santander. En el caso de áreas que se necesiten fortalecer el pipeline de profesionales, contamos con la opción de contratar jóvenes talentos a través de un programa de búsqueda de futuros profesionales a quienes, por un periodo máximo de un año, ofrecemos contratos en prácticas, con el objetivo de reclutar posteriormente para formar parte de la plantilla estable de Zurich Santander como colaboradores con contratos indefinidos. En 2024 no hemos activado ninguna posición con este programa.
- **México y Uruguay:** No contamos con trabajadores que no sean colaboradores de la Compañía.

Nota 8

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

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Composición del Board of Directors

Por edad	Por nacionalidad	Por género
22% entre 30 y 50 años	56% española	22% mujeres
78% más de 50 años	22% inglesa	78% hombres
	11% francesa	
	11% estadounidense	

Competencias relevantes a los impactos de la organización:

- Alison Martin: Licenciada en Derecho de la Universidad de Birmingham, con trayectoria en el rubro asegurador desde hace más de 18 años, en especial en la gestión de riesgos, cuestiones estratégicas, financieras y de política empresarial, reaseguros y gestión general. Cualificada profesionalmente con ACA (ICAEW), IMC (CFA) y Llb Hons Law.
- Julian Temes: Licenciado en International Economics en la Universidad George Washington University en Estados Unidos. Tiene más de 18 años de experiencia en el sector asegurador, uniéndose a Zurich Group en 2011. Actualmente es el Head de Strategy Implementation.
- Javier Lorenzo: Actuario egresado de la Universidad Anáhuac de México, con más de 28 años de experiencia en bancos y el rubro de seguros.
- Laurence Maurice: Ingeniera de L’Institut Agro Montpellier y Magíster en Administración de Empresas, Auditoría y Finanzas. Con conocimientos del sector de seguros desde 1989, incluidos temas como gestión de riesgos, fusiones y adquisiciones, entre otros de relevancia.
- Richard Burden: Licenciado en Matemáticas por la Universidad de Warwick (en UK). Más de 30 años en el sector financiero (Goldman Sachs, Credit Suisse) y asegurador. Se unió en 2016 a Zurich Group y actualmente es el CFO de Bank Distribution en EMEA.
- Javier Carranza: Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Carlos III de Madrid. Más de 25 años de experiencia en el sector financiero, habiendo estado 16 años en Morgan Stanley en Londres. Se unió al banco Santander en 2016 y actualmente es el Global Head de Santander Wealth Management and Insurance.
- Raúl Pou: Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid y Magíster en Auditoría y Análisis de Negocios. Más de 25 años de experiencia en el sector financiero como miembro del consejo de administración, alto responsable de riesgos y cumplimiento y auditor con una clara orientación empresarial, ahora en el negocio de gestión de patrimonios y seguros.

- José Galiana: Economista de la Universidad de San Pablo y Magíster en Auditoría Interna. Con experiencia en bancos desde 1993, en trabajos de auditoría y elaboración de reportes financieros.
- Carlos Rey: Licenciado en Derecho de la Universidad Complutense de Madrid, con más de 23 años de experiencia profesional, de los cuales, 9 años en McKinsey antes de unirse al Banco Santander en 2010. Actualmente es el Regional Head para Sudamérica.
- Francisco del Cura: Licenciado en Ciencias Económicas y Financieras, actuario de seguros y Magíster en Administración de Empresas. Desarrolló su carrera profesional en el sector asegurador desde 1995, trabajando en diferentes mercados con especial énfasis en Latinoamérica.

Nota 9

No existe una periodicidad definida, pero comúnmente el Comité Ejecutivo es informado de forma mensual y al *Board of Directors* dos veces al año. A su vez, desde 2023 contamos con una instancia anual donde presentamos los avances en materia de sostenibilidad a los CEOs de cada uno de los países, utilizando nuestro *Dashboard* de Sostenibilidad como herramienta de gestión.

Nota 10

En **Argentina**, el modelo de compensación se nutre de dos factores: desempeño individual e información de mercado. En abril, el ajuste salarial incluye una porción del ajuste por “mérito”. El ajuste de octubre se realiza de acuerdo con la evaluación del mercado. En este año, dicho ajuste se adelantó a septiembre. Desde 2023 contamos con dos instancias adicionales de revisión salarial para acompañar la situación económica del país, una en enero y otra en junio. Adicionalmente, en marzo contamos con una instancia de pago de remuneración variable, el bono por desempeño denominado STIP. Adquirimos encuestas externas de remuneraciones, pero la administración y gestión del proceso de compensaciones es interno.

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

En **Chile** contamos con una Política de Compensaciones basada en la metodología “HAY” de niveles y bandas salariales, donde apuntamos a contar con rangos salariales alineados a la mediana de Mercado para cada posición. Solo contamos con un KPI compañía que recoge objetivos orientados a Sostenibilidad. Para definir la política de remuneraciones participamos de estudios de mercado como guía y actualización de nuestra gestión de compensaciones. Anualmente participamos de un benchmark de mercado local para asegurar nuestra competitividad y velar por la equidad interna.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **España**, nuestra estrategia de remuneración se basa en adoptar las mejores prácticas de mercado y en seguir el gobierno corporativo definido por el Grupo Zurich a nivel Global. Nuestro objetivo es garantizar a todos nuestros colaboradores un posicionamiento competitivo frente al mercado externo, a la vez que velamos por la equidad interna, manteniendo un foco en la meritocracia. La remuneración total se compone por distintos elementos: salario fijo, bonus por desempeño, paquete de beneficios flexibles, gastos de teletrabajo, beneficios y descuentos. El Bonus por desempeño se calcula considerando tanto el desempeño individual como el resultado de negocio de la compañía. Para garantizar la competitividad de nuestros salarios frente al mercado, llevamos a cabo anualmente con consultoras especializadas de renombre, una revisión de los benchmark de sueldos, así como de modelos y prácticas de beneficios y compensación total, mediante la adquisición de estudios y encuestas de mercado. Estas consultoras privadas especializadas son independientes de la administración de la compañía.

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

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

A nivel regional, todos los colaboradores de Zurich Santander tienen como parte de sus objetivos anuales indicadores de Sostenibilidad definidos por la organización, que forman parte de la evaluación de desempeño, en la cual se basa su remuneración variable.

Nota 11

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

Nota 12

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

Nota 13

En el caso de **Argentina**, una vez recibido un reclamo e identificado el aspecto a corregir, nos comunicamos inmediatamente con el área responsable y le acercamos una propuesta de mejora. Todas las áreas involucradas trabajan en conjunto y discuten las posibles mejoras hasta su implementación. Asimismo, se arman distintas mesas de trabajo inter-áreas donde se debaten las temáticas, como por ejemplo el Comité de Rechazos, el Comité de Legales y Beneficios buscando la mejora continua de cara al cliente.

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

En **México** desarrollamos Programas de Autocorrección, o Planes de Regularización, que requieren ser aprobados por el Comité de Auditoría y del Consejo de Administración, que son mecanismos previstos en la regulación que permiten subsanar el incumplimiento o irregularidad detectada previendo una multa o impacto negativo ante los Reguladores. El área legal es responsable de la elaboración y publicación de políticas, capacitamos y asesoramos a los colaboradores, atendemos las denuncias y los requerimientos regulatorios y realizamos monitoreos.

En **Uruguay** tenemos políticas que contemplan mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes, así como también se ha establecido el compromiso de otorgar absoluta prioridad al interés de los clientes, con el fin de evitar conflictos. Contamos con compromisos para evitar la manipulación de precios, competencia desleal, el abuso de poder dominante, el uso indebido de información privilegiada, y de forma periódica los responsables revisan las correspondientes políticas y/o procedimientos relacionados de forma de detectar modificaciones necesarias o mejoras.

Nota 14

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

En **Brasil**, contamos con un sitio institucional que ofrece todos los canales de contacto disponibles para nuestros grupos de interés (Portal de Siniestros, Central de Atención para Personas Físicas y Jurídicas, SAC, Asistencia 24 horas, Defensoría del Cliente, además de un correo electrónico para

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

dudas, sugerencias o reconocimientos). También nos comunicamos a través de nuestra cuenta en LinkedIn.

En **Uruguay**, adicionalmente, hemos invitado a nuestros aliados estratégicos a nuestras oficinas, para incrementar las relaciones y que nuestros colaboradores puedan conversar con ellos en forma directa.

Nota 15

Durante 2024, en **Argentina, Brasil, Chile, España, México y Uruguay** no registramos ningún incumplimiento significativo a las leyes o regulaciones por parte de Zurich Santander.

Nota 16

En **Argentina**, nuestro equipo está mayormente encuadrado bajo el Convenio Colectivo de Seguros, excepto en el caso de becarios, gerentes, directores y el CEO. Contamos con 2 delegados que representan a nuestra plantilla y actúan como intermediarios en las negociaciones colectivas. Para quienes no están incluidos en este convenio, definimos las condiciones laborales tomando como referencia el Convenio Colectivo, además de análisis de mercado, informes y tendencias del contexto nacional.

En **Brasil**, gestionamos las relaciones laborales y la aplicación del convenio colectivo a través del Banco Santander y el servicio de Acuerdo Legal, en coordinación con el Sindicato de Colaboradores. Este servicio incluye el seguimiento de las negociaciones colectivas, consultoría en temas relacionados con trabajadores y sindicatos, y la negociación de convenios colectivos propios cuando corresponde. Contamos con el sindicato Securário, que representa a los colaboradores, y el sindicato Patronal, que actúa desde la perspectiva de la empresa.

En **Chile**, la entidad estatal Dirección del Trabajo es la encargada en el país de regular los procesos de negociación colectiva. Si bien el convenio colectivo al que adherimos alcanza a los colaboradores sindicalizados, los beneficios del convenio colectivo se extienden a todos los colaboradores.

En **España**, contamos con un equipo de Relaciones Laborales que asegura el cumplimiento de la normativa legal y la adopción de las mejores prácticas del sector. La totalidad de nuestros colaboradores están enmarcados bajo el Convenio de Oficinas y Despachos de Madrid.

En **México**, nuestra principal premisa es cumplir con la legislación laboral y fomentar el diálogo con nuestro personal. Contamos con un contrato colectivo, cuyo contenido es aprobado mediante votación personal, directa y secreta por los colaboradores sindicalizados. Aquellos que no están dentro del convenio se rigen por los términos establecidos en su contrato individual de trabajo.

Por otra parte, en **Uruguay** no contamos con un convenio colectivo; en su lugar, aplicamos lo acordado en el Consejo de Salarios, un órgano tripartito compuesto por el gobierno, colaboradores y empleadores, que mediante el diálogo social define salarios mínimos, categorías y otros beneficios.

Porcentaje de colaboradores bajo Convenio Colectivo por país 2024

Argentina	80%
Brasil	100%
Chile	100%
España	100%
México	3%
Uruguay	0%

Nota 17

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en 2023 realizamos una nueva actualización del análisis de materialidad para identificar y priorizar los temas más relevantes que reflejan los impactos significativos de Zurich Santander, siguiendo la metodología de los Estándares GRI.

Este proceso incorporó el enfoque de doble **materialidad: materialidad de impacto social y ambiental**, considerando el impacto de la Compañía sobre las personas, la economía y el planeta; y la **materialidad financiera**, analizando cómo factores externos impactan en nuestra capacidad para generar valor.

El proceso consistió en tres etapas: contexto de la organización, identificación de los temas materiales y priorización interna; y priorización externa y validación. Para esta última etapa se realizó una encuesta online a 1.465 personas de grupos de interés para priorizar los temas materiales. Además, el análisis incluyó entrevistas con líderes internos de sostenibilidad de cada país, identificando impactos actuales y potenciales. Como resultado, obtuvimos la siguiente matriz de materialidad:

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

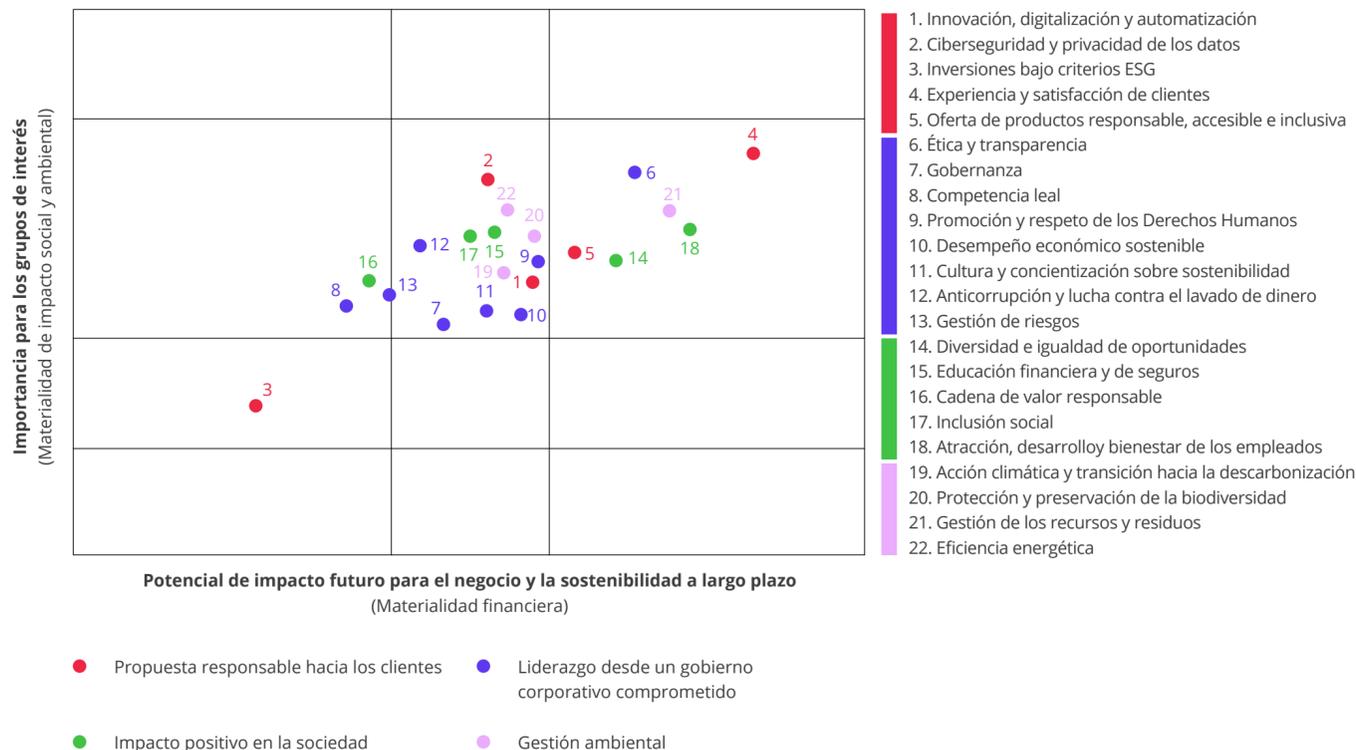
08

Planeta

09

Índice GRI

Matriz de Materialidad



Por último, se presentaron los resultados del análisis de materialidad al Comité Ejecutivo regional.

Nota 18

Durante 2024 no registramos reclamos relacionados con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Nota 19

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

Nota 20

Durante 2024 no registramos casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

Nota 21

Durante 2024 no registramos casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

Nota 22

País	Total de clientes de segmentos vulnerables protegidos con productos específicos
Argentina	3.585
Brasil	171.328
Chile	1.789
México	104.688
Uruguay	8.743
Total	290.133

Nota 23

Durante 2024 no registramos acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Nota 24

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2024 (en USD)	Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay
Valor económico generado (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
Ingresos	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 económico distribuido (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
Costos de operaciones	67.588.334,70	863.708.865,58	177.085.022,38	3.337.940,36	611.274.054,56	54.448.327,22
Salarios y beneficios	5.667.798,39	22.563.050,08	11.954.868,55	7.109.458,83	22.047.855,58	4.642.308,58
Pagos a proveedores 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
Pagos al gobierno	13.887.002,53	212.820.020,23	19.140.738,46	2.149.593,89	88.854.267,04	5.329.242,73
Inversión en la comunidad	43.271,39	3.796.886,36	114.310,40	4.869,59	86.259,87	23.795,91
Valor económico retenido (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

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

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

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

En **Brasil**, la proporción del aporte del colaborador se determina en función de su salario, acorde a lo indicado por el INSS (Instituto Nacional do Seguro Social – INSS) que oscila entre el 7,5% y 14% de aporte. Por otra parte, el empleador aporta un 25,7%. Además, en Brasil contamos con un plan de pensión privado ZSPrev para los colaboradores con una contraparte de la Compañía, que se trata de un producto con tasas preferenciales.

En **Chile**, por Ley cada persona debe aportar un 10% de sus haberes imponibles más un porcentaje de pago por comisión a la AFP contratada para administrar sus fondos de pensión. Se aplica un tope en renta de 84,3 UF. Por concepto de comisión la persona pagará entre 0,49% y 1,44% de su remuneración bruta mensual, dependiendo de la AFP en la que esté. En resumen, el afiliado sufrirá el descuento mensual entre 10,49% y 11,44% de su salario bruto imponible.

En **México**, los planes de pensiones no son exigidos por ley, son opcionales, y cuentan con ciertas condiciones que las regulan. Los aportes del colaborador son voluntarias y tienen como un máximo de aportación del 12,5% del salario gravable (monto compuesto por sueldo y algunas prestaciones que se consideran para tributar). La ley no establece un porcentaje mínimo o máximo para la contribución por parte del empleador, en el caso de Zurich Santander los aportes empiezan desde un 3% del sueldo base hasta un 5%. Por otro lado, contamos con el programa gubernamental para el retiro, llamado SAR (Sistema de Ahorro para el Retiro), en el que actualmente contribuyen el trabajador, el empleador y el Gobierno Federal, en las Cuentas Individuales propiedad de los Trabajadores. Este sistema está conformado con los pagos de cuotas que realiza un empleador, obligado a cubrir 3,15% del salario de un trabajador, depositando esas cuotas a las instituciones financieras de crédito, (AFORES) que luego deriva a las cuentas individuales del trabajador.

Nota 26

Durante 2024 no recibimos asistencia financiera por parte del gobierno en **Chile, España y México**. En **Argentina y Brasil**, recibimos USD 31.975 y USD 3.295.312, respectivamente, en concepto de mecenazgo. En **Uruguay**, recibimos USD 229.000 en concepto de desgravaciones y créditos fiscales.

Ningún gobierno está presente en la estructura accionaria.

Nota 27

Durante 2024 no hubo casos públicos de corrupción confirmados ni denuncias relacionadas con el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales recibidas.

Nota 28

Durante 2024 no realizamos contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

Nota 29

COLABORADORES A FECHA DE CIERRE	2024	
	Mujeres	Hombres
Distribución por sexo	594	544
Distribución por edad		
Menores de 30 años	130	120
Entre 30 y 50 años	419	353
Mayores de 50 años	45	71
Distribución por categoría profesional		
<i>Top Management</i>	21	28
<i>Upper Management</i>	15	14
<i>Middle Management</i>	50	64
<i>Jr Management</i>	313	288
<i>Operational</i>	195	150

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Nota 30

Brecha salarial por género 2024 ¹	Argentina ²	Brasil	Chile	España ³	México ²	Uruguay ⁴
<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 La brecha salarial hace referencia a la diferencia entre el salario de hombres y mujeres, calculada como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres expresada como porcentaje en cada uno de los países. Salvo que se especifique lo contrario, los datos no reportados en la tabla se refieren a las clasificaciones profesionales que no están ocupadas por ninguna persona en la organización.

2 No hay colaboradores dentro de la categoría Upper Management para Argentina y México.

3 La categoría Middle Management está ocupada sólo por hombres, por lo que no es posible calcular la brecha salarial.

4 La categoría Middle Management está ocupada sólo por mujeres, por lo que no es posible calcular la brecha salarial.

Nota 31

Total de horas de formación por categoría profesional y país 2024	Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay	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

Promedio de horas de formación por colaborador por género 2024	Argentina	Brasil	Chile	España	México	Uruguay
Mujeres	33	39	30	23	15	23
Hombres	31	32	26	22	15	33
Total promedio de horas de formación por colaborador	32	36	28	23	15	27

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Nota 32

En **Brasil**, ofrecemos un programa de recalificación profesional para todos los colaboradores que hayan sido despedidos involuntariamente y que hayan trabajado durante más de un año ininterrumpido en la empresa, de acuerdo con las disposiciones del Convenio Colectivo. El objetivo es garantizar la actualización de su currículum profesional y una rápida recolocación, ya sea en el mercado asegurador o correlacionado.

En **México** tenemos un consultor que apoya a los colaboradores que están próximos a llegar a la edad de jubilación para asesorarlos en el trámite de la pensión por jubilación que da el IMSS. No se han tenido casos porque todavía no tenemos colaboradores vigentes en esos supuestos. Además, trabajamos con un consultor para apoyar a los perfiles directivos a encontrar nuevas opciones profesionales. Actualmente solo se ha utilizado una vez.

En **Uruguay** la cantidad de colaboradores que participaron en el programa de outplacement fueron 3. El programa consiste en brindar asesoramiento y apoyo a los colaboradores con el objetivo de ayudarles a encontrar un nuevo trabajo, mejorando su bienestar emocional y laboral.

En el resto de los países, no contamos con programas de ayuda a la transición o *outplacement*.

Nota 33

Colaboradores evaluados en desempeño y desarrollo profesional 2024	Argentina	Brasil	Chile	España	México ⁽¹⁾	Uruguay
<i>Top Management</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<i>Upper Management</i>	100%	93%	100%	100%	100%	0%
<i>Middle Management</i>	100%	97%	100%	100%	96%	100%
<i>Jr Management</i>	7,6%	96%	98%	100%	30%	100%
<i>Operational</i>	-14,3%	90%	94%	100%	1%	91%

(1) En México se calcula con los colaboradores con contrato por tiempo indeterminado ya que son los que tienen evaluación de desempeño.

01

Sobre Zurich Santander

02

Compromiso con la Sostenibilidad

03

Ética y conducta empresarial

04

Colaboradores

05

Clientes

06

Proveedores

07

Comunidad

08

Planeta

09

Índice GRI

Nota 34

Total de residuos generados 2024 (en toneladas) ⁽¹⁾	Argentina ⁽²⁾	Brasil ⁽³⁾	Chile ⁽⁴⁾	México ⁽⁵⁾	Uruguay ⁽⁶⁾
Generación total de residuos	0,17	2,31	2,19	2,05	1,65
Residuos no destinados a eliminación	0,17	1,08	0,73	0,07	1,2
Residuos destinados a eliminación	N/D	1,22	1,23	1,6	0,45

(1) Para España no contamos con disponibilidad de datos, estamos trabajando para su recopilación en futuros reportes.

(2) Argentina: Los residuos no destinados a eliminación incluyen papel y aparatos electrónicos.

(3) Brasil: Los residuos no destinados a eliminación incluyen papel, cartón, plástico, metal y vidrio. Los residuos destinados a eliminación incluyen residuos orgánicos.

(4) Chile: Los residuos no destinados a eliminación incluyen: cartón, papel, vidrio, plástico, residuos metálicos, Tetra Pak y residuos orgánicos. Por otro lado, el total de generación de residuos incluye los residuos electrónicos de la campaña Recarguémonos de 2024.

(5) México: Los residuos no destinados a eliminación incluyen: PET, aluminio y aparatos electrónicos. En cuanto a los residuos destinados a eliminación, incluyen residuos orgánicos. (6) Uruguay: Los residuos no destinados a eliminación incluyen papel, cartón, plástico, metal y vidrio. Los residuos destinados a eliminación incluyen residuos orgánicos.

(6) Uruguay: Los residuos no destinados a eliminación incluyen papel, cartón, plástico, metal y vidrio. Los residuos destinados a eliminación incluyen residuos orgánicos.

Agradecimientos

Un año más, nuestro Reporte de Sostenibilidad 2024 se hizo posible gracias a los más de 110 responsables de Zurich Santander, y proveedores especializados que nos apoyan.

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

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

Sabemos que la sostenibilidad es un camino de mejora continua, por lo que dejamos a disposición de los grupos de interés un correo electrónico para que puedan hacernos llegar sus comentarios: sersosteniblezs@zurichsantander.com.

