

# Relatório de Sustentabilidade 2022



# Sobre este Relatório de Sustentabilidade

Apresentamos o **Relatório de Sustentabilidade** da Zurich Santander Insurance America (referida como Zurich Santander ou a Empresa) **que abrange de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022**. Através deste relatório, com periodicidade anual, comunicamos aos nossos stakeholders, nosso desempenho de sustentabilidade, que inclui os **aspectos ambientais, sociais e de governança**.

Assim, informamos as ações, programas e resultados de nossa gestão, de acordo com os temas relevantes e de maior impacto para o desenvolvimento sustentável nos países em que operamos (Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México e Uruguai), com base na matriz de materialidade desenvolvida em 2020, a ser atualizada para o relatório de 2023. Em caso de atualização de informações publicadas anteriormente, elas são explicitadas ao longo do relatório.

Internamente, a elaboração desta publicação foi promovida pelo *Chief Sustainability Officer (CSO)*, pela Área Regional de Sustentabilidade e pelos Líderes da equipe de sustentabilidade de cada país.

Este Relatório utiliza diretrizes internacionais de referência em sustentabilidade e prestação de contas:

- Elaborado **utilizando como referência os padrões de *Global Reporting Initiative (GRI)***, publicados em 2021.
- Comunica **nossa contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** e para a Agenda 2030 das Nações Unidas.
- Formaliza o nosso **compromisso com os Princípios de Sustentabilidade em Seguros** (PSI, sigla em Inglês para *Principles for Sustainable Insurance*) da *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, iniciativa à qual aderimos através do Grupo Zurich desde 2020.

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

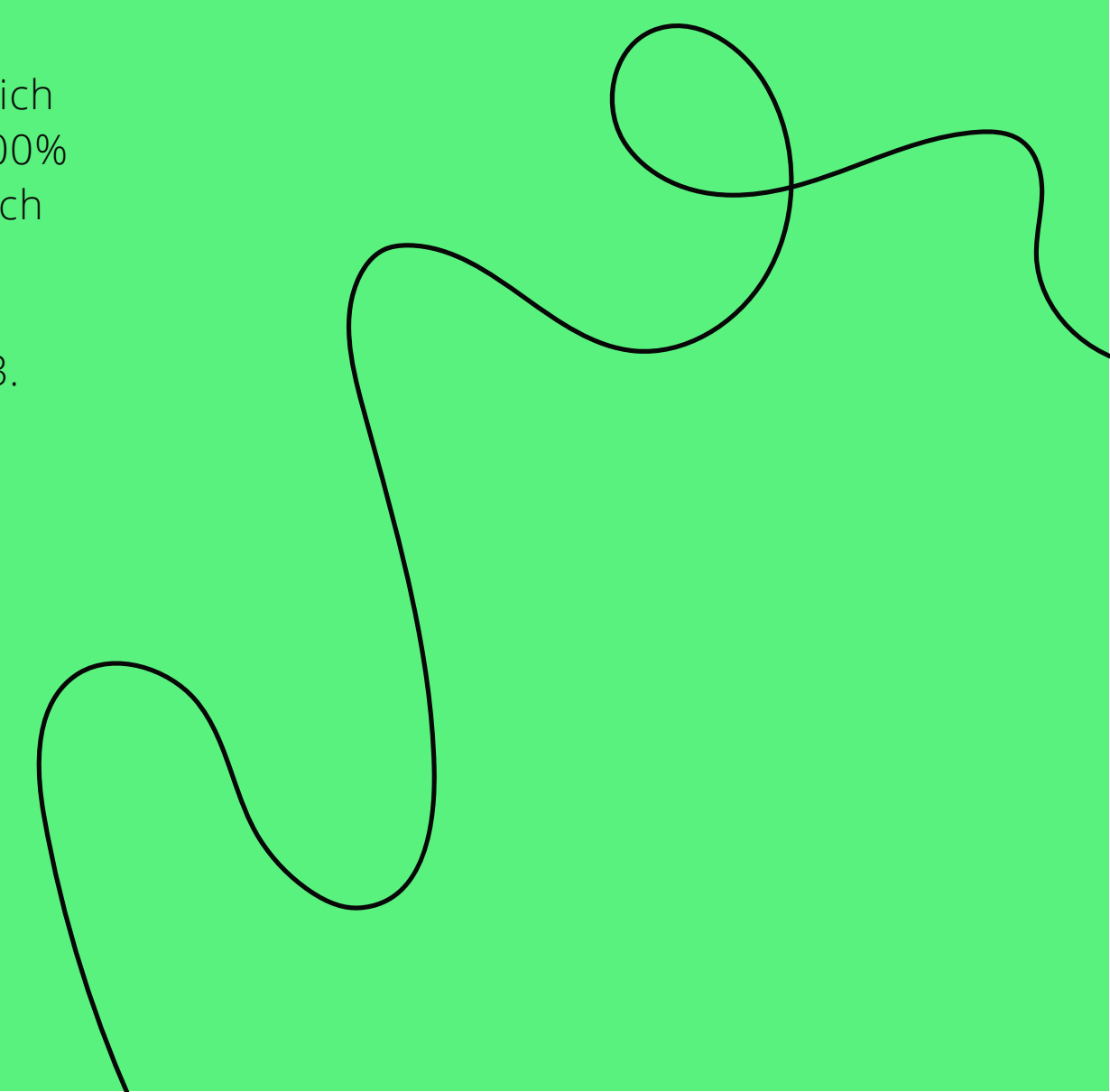
- Argentina: Zurich Santander Seguros Argentina S.A.
- Brasil: Zurich Santander Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A. e Zurich Santander Brasil Odonto LTDA.
- Espanha: Zurich Santander Insurance América S. L., Zurich Santander Holding (Spain) S. L. e Zurich Santander Holding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

- Chile: Zurich Santander Seguros Gerais Chile e Zurich Santander Seguros de Vida Chile S. A.
- México: Zurich Santander Seguros México e Zurich JV Company Serviços México S. A.
- Uruguai: Zurich Santander Seguros Uruguai S.A

Todas as operações na América Latina são controladas pela Zurich Santander Insurance America, S. L. (ZSIA), com sede na Espanha. Por outro lado, existem duas sociedades (ZURICH SANTANDER HOLDING, S. L. e ZURICH SANTANDER HOLDING DOS, S. L.) com sede na Espanha que são detentoras de ações das entidades do Brasil e do México, respectivamente. O Grupo Zurich é dono de 51% e o Santander de 49% da Zurich Santander Insurance America, e a ZSIA é dona de 100% da Zurich Santander Holding S. L. e também da Zurich Santander Holding DOS S.L.

A data de publicação deste relatório é julho de 2023.

Deixamos um e-mail à disposição dos stakeholders para que nos enviem seus comentários e dúvidas: **[sersosteniblezs@zurichsantander.com](mailto:sersosteniblezs@zurichsantander.com)**.





# Mensagem do CEO

**Com orgulho, apresento o Relatório de Sustentabilidade da Zurich Santander Insurance America, que apresenta a forma que trabalhamos ao longo de 2022 para impactar positivamente a sociedade onde estamos e nossos clientes.**

Em um contexto em que a tomada de consciência sobre os aspectos ambientais, sociais e de governança (ASG ou ESG, na sigla em inglês) cobra uma influência cada vez mais forte das empresas do setor segurador, contamos com uma **Estratégia de Sustentabilidade** que busca responder a esses desafios.

Através dela, nos comprometemos a **impulsionar a consciência a respeito dos riscos e a educação financeira para o mercado de trabalho, promover o bem-estar e o desenvolvimento das pessoas, bem como adotar as melhores práticas de gestão e governança corporativa.** Esta Estratégia busca refletir nossa contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e está alinhada com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros da *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI)*.

Internamente, seguimos trabalhando para reforçar uma cultura com foco na sustentabilidade, através da formação on-line “Semanas ZSustentáveis & ODS” e do “*Shark Tank* de Sustentabilidade 2022”, tendo desafio de engajar a todos os colaboradores, mas obtendo um excelente resultado

com a participação de 70% da companhia. Também capacitamos 100% dos nossos colaboradores em relação ao nosso Código de Conduta, ética, combate ao suborno, corrupção e a prevenção à lavagem de dinheiro.

Desde 2011 somos um dos principais grupos do setor de *bancassurance* na América Latina. Ao longo dos últimos anos, experimentamos uma evolução constante: aprimoramos e ampliamos nossa proposta de valor e experiência para os nossos clientes. Com um dos mais amplos portfólios de produtos de seguros do mercado, em 2022, mais de 18 milhões de clientes nos escolheram na Argentina, Brasil, Chile, México e Uruguai.

Continuamos investindo em tecnologia e digitalização para aprimorar nossas operações e serviços para o cliente. Além disso, avaliamos os seus níveis de satisfação através da metodologia *Net Promoter Score (NPS)* realizando pesquisas realizadas em determinados momentos de interação e mensurando o *Transactional NPS (T-NPS)*. Ainda como parte da nossa proposta de valor responsável, buscamos entregar aos nossos clientes informação clara e completa durante todo o processo de oferta e contratação.

Também promovemos a transformação do negócio através de uma proposta de valor sustentável: através da contratação de determinados produtos e utilizando o seguro como ponte para gerar impacto na comunidade atuando em parceria com organizações locais.

Para dar suporte a todas essas ações, contamos com uma equipe de 1.004 colaboradores em 6 países e com 52% de mulheres. Acreditamos que, desta forma, contribuimos com o desenvolvimento econômico local, gerando oportunidades de um ambiente de trabalho que prioriza o crescimento, a capacitação, o direcionamento e a igualdade de oportunidades para todas as pessoas.

Destacamos em 2022, o lançamento do programa “Primeiro Emprego” em todos os países, com o objetivo de oferecer aos jovens do programa “Habilidades para o Futuro”, promovido pela Fundação Forge e Instituto Aliança, a primeira experiência de trabalho formal.

Adicionalmente, reforçamos o compromisso das equipes com a nossa estratégia de sustentabilidade, refletida no número de horas de voluntariado, atingindo **mais de 2.400 horas e a participação de mais de 490 colaboradores.**

Os colaboradores também têm papel fundamental em nosso compromisso ambiental, por isso eles são incentivados a buscar inovações e melhorias em processos, ferramentas e produtos e serviços, com foco no melhor desempenho ambiental.

Destacamos ainda que, no Uruguai, inauguramos o **primeiro edifício próprio e sustentável** dentro do maior pulmão verde de Montevideú.

Também aumentamos nossa contribuição para a comunidade junto com um grande parceiro, a Z Zurich Foundation, que em função do seu aporte, conseguimos atingir a contribuição conjunta de US\$ 5,9 milhões. Desenvolvemos ações regionais e locais impactando positivamente mais de 51.000 pessoas e 37 organizações.

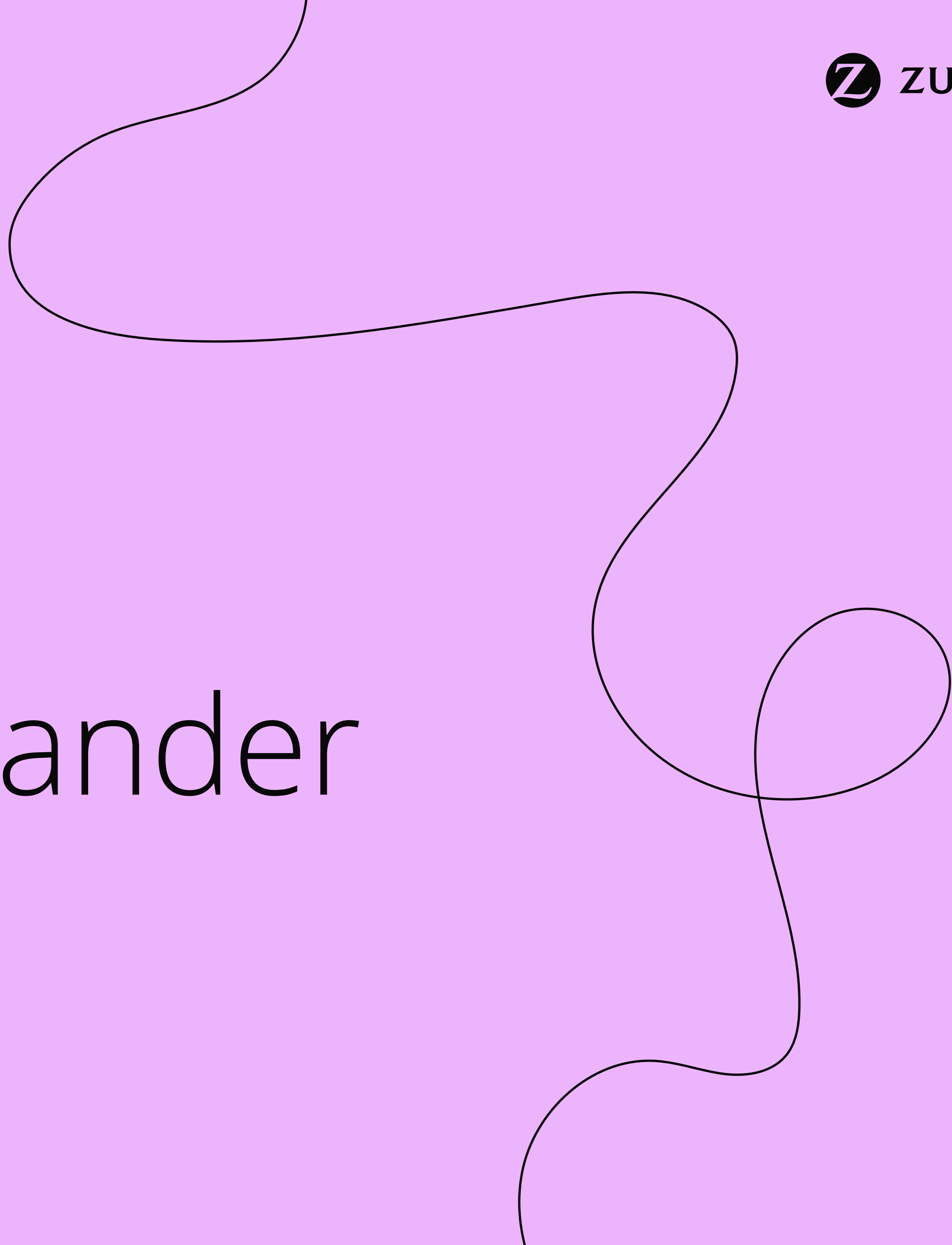
Quero agradecer a todos os colaboradores da Zurich Santander Insurance America que tornaram possível este Relatório, bem como agradecer a todas as conquistas alcançadas em 2022. Além disso, quero agradecer a todos os nossos stakeholders, que confiam e nos acompanham neste caminho rumo à sustentabilidade.

Convido a todos a ler o Relatório de Sustentabilidade 2022 e compartilhar os seus comentários.



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

# Sobre Zurich Santander





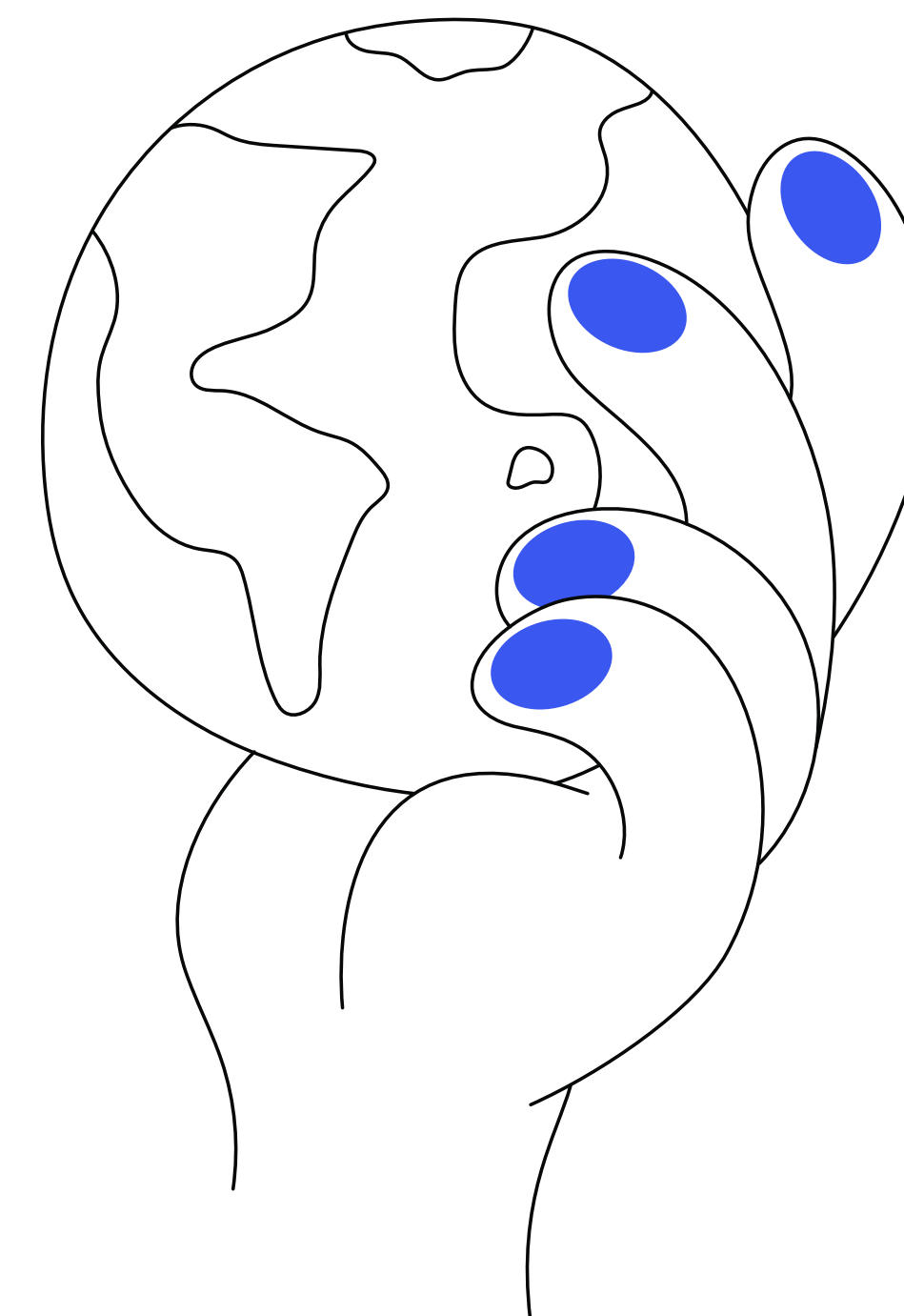
# Sobre nós

**Zurich Santander Insurance America**, denominada Zurich Santander ou Companhia, é uma **joint venture** criada entre o Grupo Zurich e o Banco Santander, organizações que contam com mais de 150 anos de história. Enquanto o Grupo Zurich traz sua ampla experiência em seguros, o Banco Santander compartilha sua trajetória focada em sua ampla rede de distribuição e contato com o cliente.

Assim, desde 2011, essa aliança estratégica fez de nós, Zurich Santander um dos principais grupos do setor de bancassurance na América Latina. Com um dos mais amplos portfólios de produtos de seguros do mercado, nossa ambição é ser a seguradora preferida na região, ajudando as pessoas a entender e se proteger dos riscos de uma forma que seja significativa e relevante para elas.

Todas as operações na América Latina são controladas pela Zurich Santander Insurance America, S. L. (ZSIA), com sede na Espanha. Neste sentido, quando mencionamos Regional, estamos nos referindo à operação que envolve a todos os países da *joint venture*.

**Somos um dos principais grupos do setor segurador na América Latina.**





# Onde estamos

Comercializamos nossos produtos através dos canais de vendas do Banco Santander na Argentina, Brasil, Chile, México e Uruguai; países nos quais operamos. Os nossos escritórios regionais estão sediados em Madrid, Espanha.





# Nossos produtos

Nosso amplo portfólio de produtos tem como objetivo oferecer soluções para cada perfil de cliente, de acordo com seu momento de vida e seus planos para o futuro.

## Credit Related

Seguros vendidos para a proteção de produtos diretamente relacionados a operações de crédito ofertadas pelo Santander.

## Open Market

Seguros contratados por clientes não relacionados a operações de crédito.

## Acúmulo de Recursos e Previdência

PRODUTO	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAI
Prestamista		●	●	●	●
Habitacional	●	●	●	●	●
Cartões de Crédito (Seguro Cartão Protegido)	●	●	●	●	●
Vida	●	●	●	●	●
Acidentes Pessoais	●	●	●	●	●
Casa	●	●	●	●	●
Transações	●	●	●	●	●
Saúde	●	●	●	●	●
Viagem		●	●		●
Outros (micromobilidade, animais de estimação, dispositivos eletrônicos)	●		●	●	●
Fiança Locatícia					●
Empresarial/Patrimonial	●	●	●	●	●
Vida Empresa (sócios/colaboradores)		●	●		●
Vida Sócio		●			
Plano Odontológico Pessoa Física		●			
Plano Odontológico Pessoa Jurídica		●			
Previdência		●			
Unit-Linked		●	●	●	
Seguro e Proteção Financeira			●		



# Objetivos e estratégias

Ao longo destes anos, nós da **Zurich Santander experimentamos uma evolução constante:** aprimoramos e expandimos nossa proposta de valor desde o início da *joint venture*, melhorando a experiência e ampliando nossa presença em cada um dos pontos de contato onde nossos clientes estão. Investimos em projetos estratégicos para poder distribuir nossos produtos tanto no Banco Santander como em qualquer uma das empresas que temos participação em todas as geografias.

Os principais focos do nosso plano estratégico 2021-2023 são os seguintes:

**Ser uma empresa de valor para o cliente** através da implementação de ferramentas digitais que lhe permitam contratar e gerir os seus serviços pós-venda de forma online e autônoma. Tornar a oferta de valor mais flexível para se adaptar às necessidades de cada um dos nossos clientes. Desenvolver uma oferta sustentável com o objetivo de que os clientes tenham um impacto positivo na sociedade por meio da Zurich Santander.

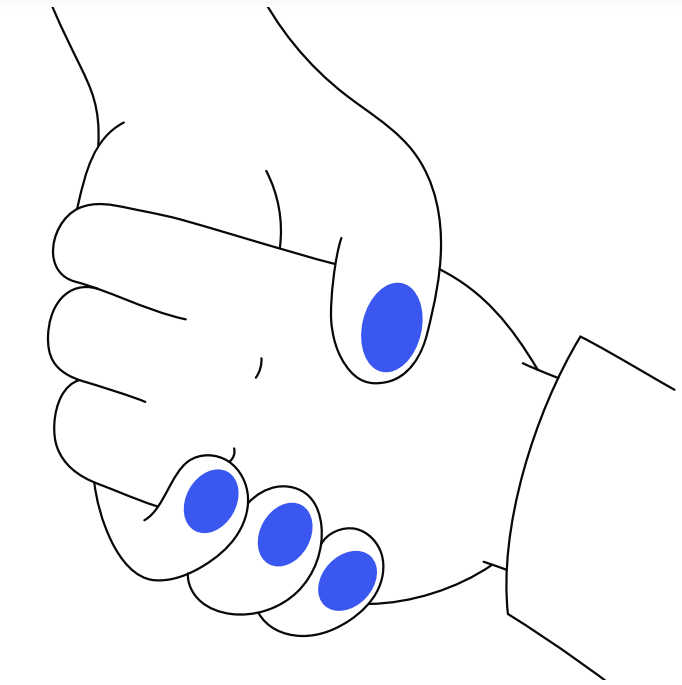
**Ser um negócio relevante para o Banco Santander** através da simplificação contínua do processo de venda de seguros, da criação de soluções inovadoras, do crescimento em linhas de negócio estratégicas como a Previdência e PMEs, bem como da expansão para novos canais com o objetivo de poder atrair novos clientes e dar o melhor apoio ao Banco Santander na distribuição de seguros.

**Ser referência em eficiência** por meio da automação de processos core, do desenvolvimento de infraestrutura em nuvem e da evolução de sistemas chave para melhorar a produtividade e reduzir custos futuros.





# Participação de mercado e tendências



## MERCADO E TENDÊNCIAS

A tendência crescente de profunda transformação do mercado segurador, sobretudo devido ao fenômeno da digitalização, manteve-se em 2022, em paralelo com uma recuperação pós-pandemia que tem sido ofuscada pelo aumento da incerteza devido ao conflito na Ucrânia. A subida dos preços e uma profunda crise energética conduziram a um progressivo aperto das condições de financiamento em resultado da subida das taxas de juros por parte dos Bancos Centrais para reduzir a inflação. Neste contexto, **as seguradoras e investidores continuarão a aprimorar digitalmente seus canais de distribuição** para melhorar o engajamento do cliente e a eficiência de vendas, oferecendo serviço ininterrupto, melhor experiência e maior valor agregado<sup>(1)</sup>.

Além disso, **a conscientização global sobre os riscos trazida pela pandemia** incentivou as operadoras a personalizar soluções, focar em melhorar a vida dos clientes por meio do bem-estar financeiro e continuar investindo em automação inteligente, distribuição omnichannel e soluções em

nuvem. Assim, o setor segue buscando se adequar às novas tendências com foco na modernização de sistemas, transformação digital e inovação para promover o foco no cliente.

Também faz parte deste contexto a conscientização sobre os **aspectos ambientais, sociais e de governança corporativa** (ASG ou ESG, sigla em inglês) com **uma influência cada vez mais importante nas estratégias das companhias do setor segurador** e dos fundos de investimento, bem como com impacto na promoção de regulamentos associados. Em outras palavras, a adoção de práticas relacionadas ao ASG permite que as seguradoras tenham uma maior reputação no setor, garantam a conformidade com os padrões legais e éticos e mitiguem os possíveis danos incorridos por decisões incorretas, entre outros.

(1) Fonte: Capgemini e Efma: *World Insurance Report 2021*.

Em relação às perspectivas para 2023:

- Prevê-se que a economia mundial continue a crescer ao longo de 2023 atingindo 2,7%, frente aos 3,2% que se tinha estimado que cresceria em 2022, apontando as previsões para a economia da América Latina para uma importante desaceleração motivada pelo endurecimento das condições de financiamento e pela perda de poder aquisitivo das famílias em consequência da alta inflação.
- Os resultados técnicos das seguradoras podem ser afetados pelo potencial aumento dos sinistros (frequência, gravidade e custo). Com o levantamento das restrições relacionadas à pandemia, as seguradoras também podem sofrer um aumento em sua sinistralidade, enquanto a alta inflação e a possível deterioração do emprego podem aumentar os incidentes de fraude, o descontentamento social e os níveis de criminalidade em toda a região.

- Também é necessário levar em consideração o aumento dos riscos derivados das mudanças climáticas que estão aumentando na região e podem impactar as operações.
- Se a inflação alta persistir e as moedas locais sofrerem surtos de alta volatilidade, os sinistros das seguradoras podem disparar. Além disso, percebe-se uma menor flexibilidade e oferta dos mercados de resseguro. Isso poderia elevar os custos dos prêmios de seguro e, conseqüentemente, as taxas de cancelamento, o que reduziria a base de clientes e prêmios das seguradoras.

Neste contexto, na Zurich Santander **atuamos orientados pelas necessidades e expectativas dos nossos clientes**, habilitando plataformas digitais e utilizando os dados para poder ter uma melhor oferta e experiência com o objetivo de ter um melhor posicionamento no mercado.



## POSICIONAMIENTO ZURICH SANTANDER

Em 2022, a participação total da Zurich Santander no mercado latino-americano de bancassurance (nos países onde estamos presentes), por volume de prêmios, foi de 11%. No caso do mercado de Vida, a taxa foi de 14%.

### Participação de mercado da Zurich Santander (%)<sup>(1)</sup>

	2022
Participação total do mercado latino-americano nos países onde estamos presentes	2,5%
Mercado de <i>bancassurance</i>	11%
Mercado de Vida	14%

(1) Fonte: dados consolidados pela empresa das informações oficiais reportadas das seguradoras a cada um dos reguladores locais. Não incluem os dados dos negócios de Previdência e Odonto no Brasil.

(2) Mercado Atuante: refere-se às linhas de negócio onde a Zurich Santander atua.

### Nossa participação no mercado *bancassurance*<sup>(1)</sup>

País	Mercado total bancassurance	Mercado de bancassurance atuante <sup>(2)</sup>
	2022	2022
Argentina	21,4%	22,1%
Brasil	12,0%	17,2%
Chile	17,2%	24,9%
México	9,5%	10,6%
Uruguai	16,3%	26,9%

### Nossa participação no mercado total<sup>(1)</sup>

País	Mercado total	Mercado atuante <sup>(2)</sup>
	2022	2022
Argentina	0,7%	3,3%
Brasil	4,0%	9,8%
Chile	2,2%	5,4%
México	2,3%	2,8%
Uruguai	2,7%	14,2%

## Destaques da nossa participação no mercado bancassurance por país.

### Argentina

Top 1 em Vida e 2º lugar em Acidentes Pessoais.

### Brasil

- Top 1 em Acidentes Pessoais e 3º lugar no segmento de Produtos de Proteção ao Crédito.

- + de BRL 74 bilhões de ativos em produtos de Previdência Privada.

- + de 1379.000 beneficiários privados e + de 17.000 beneficiários corporativos do Planos Odontológicos.

### Chile

Somos a 2º bancassurance com maior crescimento em prêmio do (+10%) e líderes em resultados antes de impostos.

### México

Mantivemos o 5º lugar no ranking de bancassurance, e somos Top 4 em Vida, Acidentes Pessoais e Danos.

### Uruguai

Somos líderes em resultados antes dos impostos e Top 3 em Vida.

# Compromisso com a sustentabilidade





# Nossa Estratégia de Sustentabilidade

**Nosso Statement:** Na Zurich Santander queremos impactar positivamente nossos clientes e a sociedade onde atuamos: (i) fomentando a conscientização sobre riscos, educação, inclusão financeira e no mercado de trabalho; (ii) promovendo o bem-estar e o desenvolvimento das pessoas e, (iii) adotando as melhores práticas de gestão e governança corporativa.

Desenvolvemos a nossa Estratégia de Sustentabilidade, de âmbito regional, baseada em três frentes de trabalho que se traduzem em objetivos associados à governança corporativa da Empresa, ao negócio, aos colaboradores e ao impacto positivo na comunidade.

Essa estratégia busca refletir nossa contribuição com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a Agenda 2030 das Nações Unidas. Além disso, formaliza o compromisso que temos com os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês para *Principles for Sustainable Insurance*) da *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, iniciativa à qual aderimos através do Grupo Zurich desde 2020.

01

## Liderar a partir de uma governança responsável

Com o foco em uma gestão baseada em ESG, a sustentabilidade assume protagonismo na tomada de decisões criando valor em todos os níveis da Empresa e envolvendo os principais *stakeholders*.

5 marcos alcançados em 2022.  
(Ver seção "Principais Conquistas").

02

## Desenvolver uma proposta de valor sustentável

Estar à altura das exigências e mudanças constantes do mercado e da sociedade implica que trabalhem para a transformação dos nossos produtos em propostas ESG inovadoras, inclusivas e focadas em nossos clientes, assim como no desenvolvimento de soluções para envolvê-los em propostas de impacto sustentável.

10 iniciativas implementadas em 2022.

03

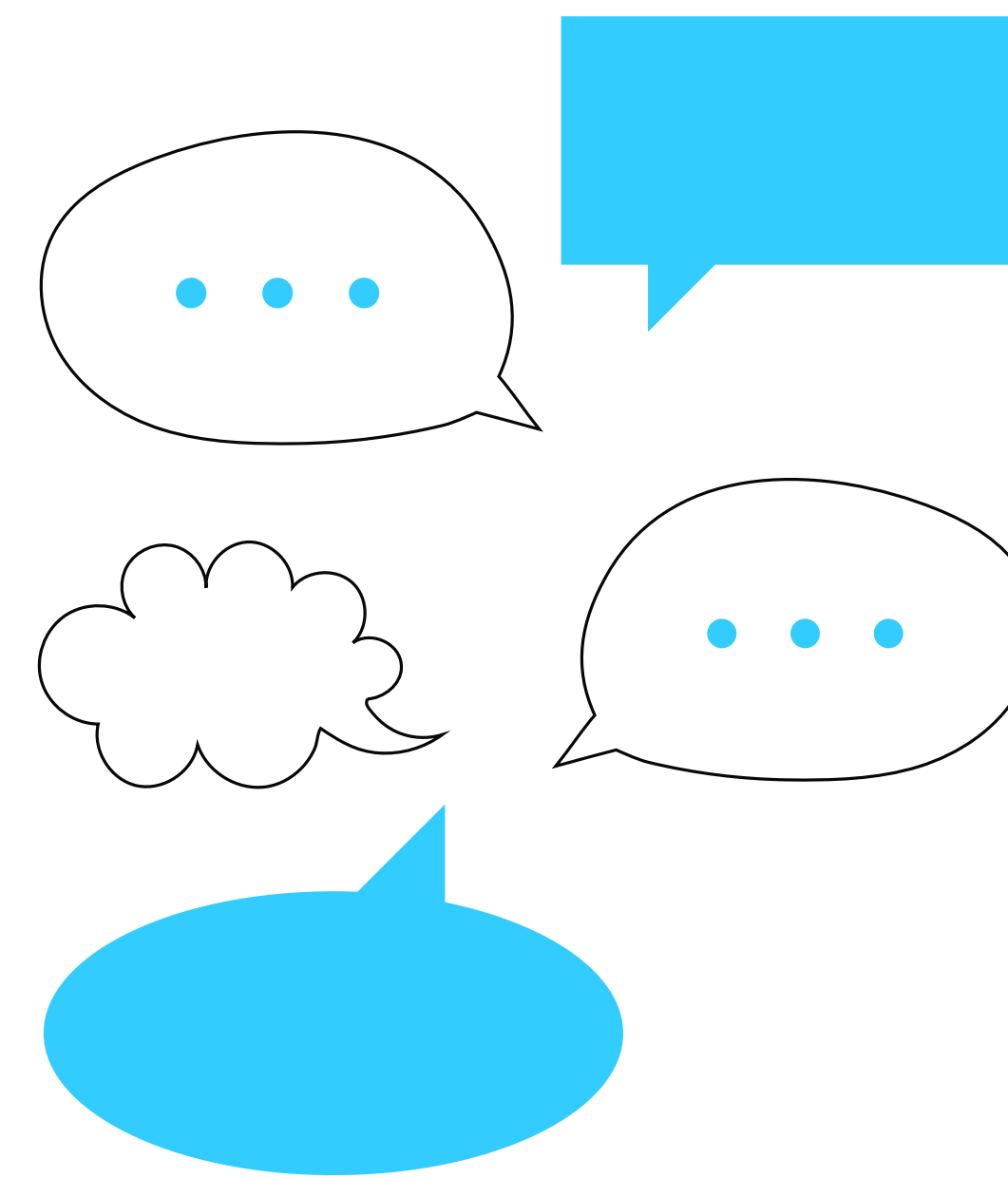
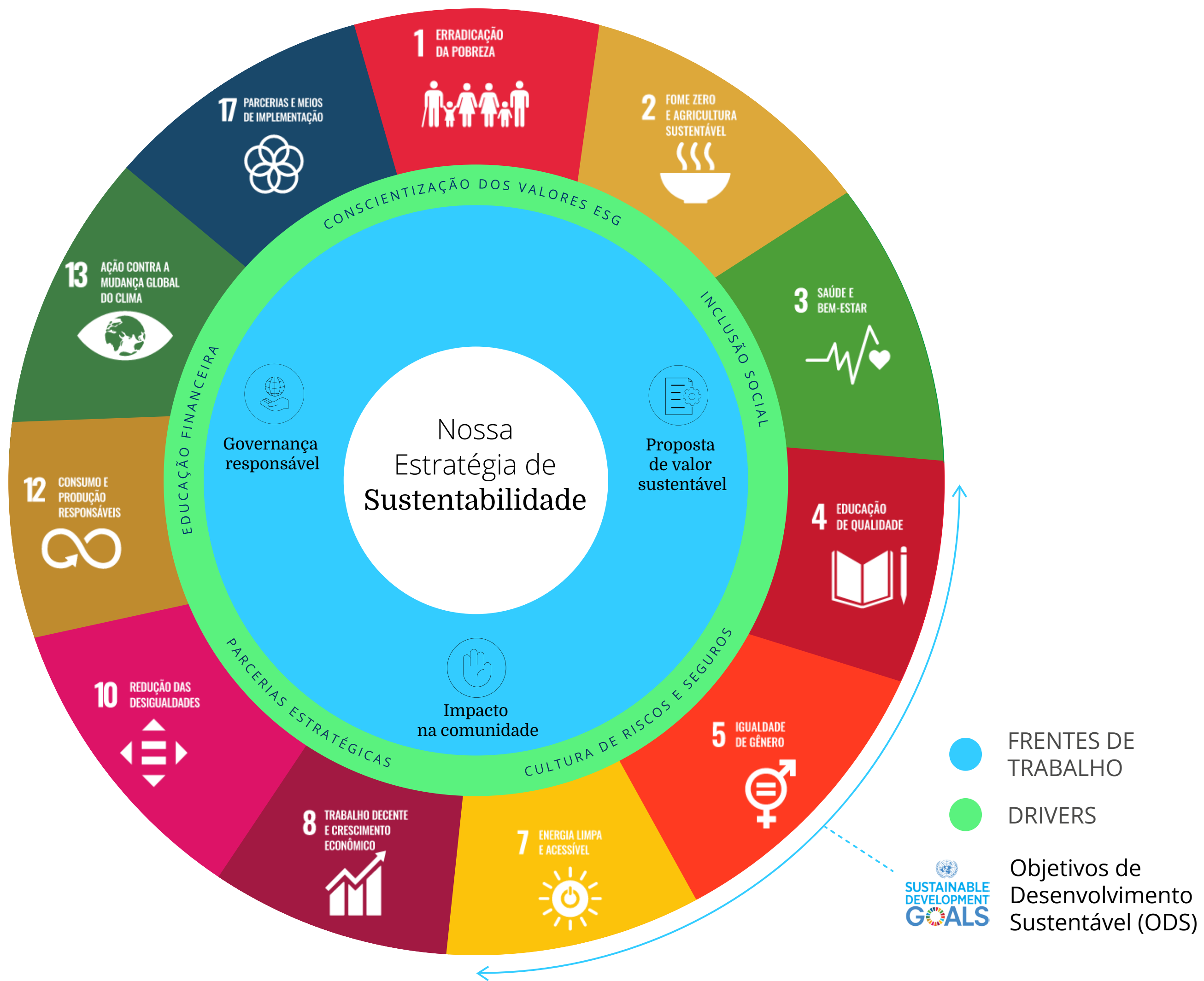
## Gerar impacto na comunidade

As relações com a comunidade se consolidam através da construção de parcerias de longo prazo, para promovermos o investimento social e nosso compromisso socioambiental com a sociedade.

Contribuição de mais de USD 5,98 milhões<sup>(1)</sup>.

50% dos colaboradores comprometidos com atividades de voluntariado em 2022.

(1) USD 3,52 milhões foram aportados pelo Zurich Santander e USD 2,46 milhões graças à Z Zurich Foundation.

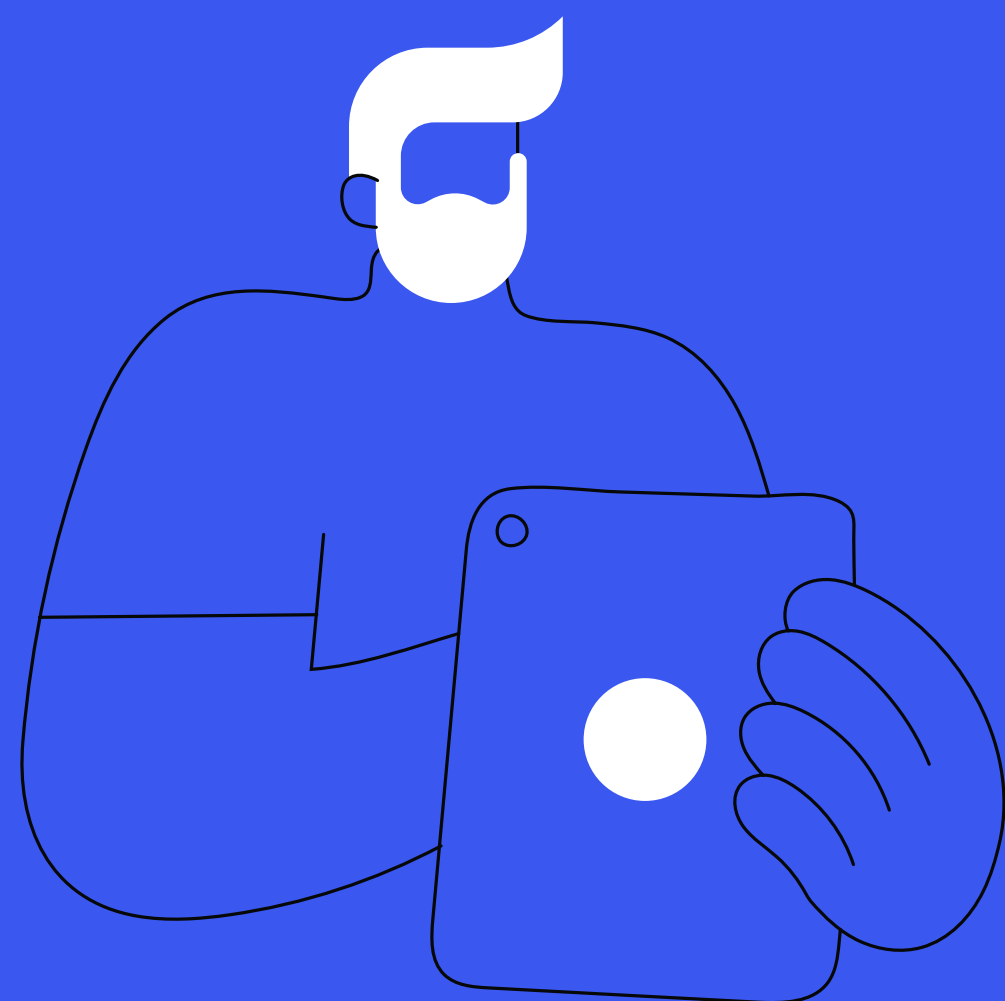




## NOSSAS PRINCIPAIS CONQUISTAS NA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE EM 2022:

### Semanas ZSustentáveis & ODS:

Desenvolvemos uma formação virtual na plataforma interna *ZS College* incluindo material audiovisual sobre os ODS e conteúdos em formato de cápsulas informativas nas quais participaram todos os colaboradores, inclusive os CEOs e líderes da empresa em todos os países.



### Shark Tank de Sustentabilidade 2022

Desenvolvemos uma competição para envolver todos os colaboradores da Empresa no desafio de inovação para a sustentabilidade. A proposta os motivou a participarem por meio de ideias e projetos possíveis de serem implementados na Zurich Santander. Através de elementos de gamificação, por sua vez, eles também puderam investir - de forma fictícia - simulando uma rodada real de investimentos naquelas que mais lhes interessassem. As ideias foram apresentadas a um júri de diretores e colaboradores de todos os países em formato de pitch de 5 minutos.

**70%**  
de participação  
global.

**674**  
colaboradores  
participantes.

**1.316 horas**  
horas totais de  
participação em sessões  
presenciais.

**74**  
inovadores sustentáveis  
apresentaram 67 ideias  
no total.

**12 projetos vencedores**  
a serem implementados em 2023.

**33 inovadores sustentáveis**  
com 70% de representação feminina.

### Top 5 ODS impactados:



### Renovação do compromisso com a comunidade:

Ampliamos para todos os países o nosso compromisso com a comunidade no qual, desde 2022, todos os colaboradores têm **até 3 dias remunerados disponíveis por ano** para alocar em atividades de voluntariado (interno e externo).

### Plano Estratégico:

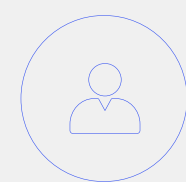
Durante os últimos meses de 2022 trabalhamos no desenvolvimento do nosso Plano Estratégico 2023/2025 que foi aprovado pelo *Board of Directors*. Nesse plano, um dos pilares transversais é a sustentabilidade.



# Governança e gestão da Sustentabilidade

Na Zurich Santander promovemos a visão sustentável na tomada de decisões, para todas as pessoas e em todos os níveis da organização. Esta abordagem traduz-se em objetivos anuais, que existem para todas as

áreas da Empresa, monitorando trimestralmente o seu cumprimento e avaliando-os anualmente, momento este em que são identificadas e partilhadas aprendizagens, oportunidades de melhoria e boas práticas.



**Comitê Executivo Regional:**  
Aprova a estratégia de sustentabilidade regional.

**Chief Sustainability Officer (CSO):**

É responsável pelo desenvolvimento e coordenação da Estratégia de Sustentabilidade a nível regional. Além disso, aprova o documento final do Relatório de Sustentabilidade.

**Área de Sustentabilidade Regional:**

Fornecer suporte e aconselhamento na implementação da Estratégia, bem como em questões de sustentabilidade em geral, e desenvolver e implementar iniciativas regionais em coordenação com os Líderes locais de Sustentabilidade. Além disso, avalia e prepara o Relatório de Sustentabilidade.

**Comitê Executivo local:**

Acompanha e supervisiona a concretização dos objetivos da Estratégia de Sustentabilidade em cada país.

**Líderes locais de Sustentabilidade:**

São responsáveis pela coordenação e implementação da Estratégia de Sustentabilidade em nível local.

**Equipe de Sustentabilidade:**

Formada pelo Diretor de Sustentabilidade (CSO), a área regional e os líderes locais, constitui um fórum em que são discutidos assuntos relacionados com a estratégia e partilhadas as melhores práticas.

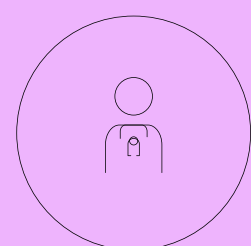
**Comitê de Sustentabilidade:**

Na Argentina, desde 2021 foi formalizado esse comitê, composto por uma equipe interdisciplinar e voluntária, com o objetivo de promover um espaço aberto de participação livre para debates e propostas entre todos os integrantes da Empresa. Através de uma estrutura de "owners" os projetos selecionados são implementados. Em 2022, selecionamos propostas associadas a temas de diversidade e inclusão, gestão de resíduos e mobilidade sustentável.



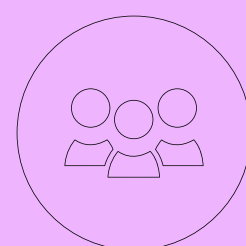
## NOSSOS GRUPOS DE INTERESSE

No centro da nossa Estratégia de Sustentabilidade está o compromisso de gerar espaços de diálogo com todos os nossos stakeholders. Informamos os canais de comunicação disponíveis para cada um, ao longo do relatório.



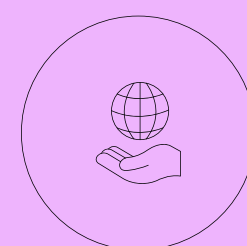
### Colaboradores

Formamos e desenvolvemos os nossos colaboradores para responder aos atuais desafios e tendências do mercado de trabalho, prestando atenção ao seu *feedback* constante.



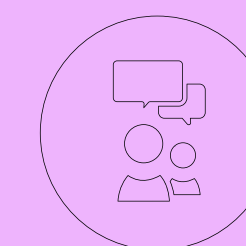
### Clientes

Promovemos a inclusão financeira e a conscientização de riscos através de produtos e serviços para todos os segmentos de clientes, e monitoramos seu nível de satisfação através de diferentes canais.



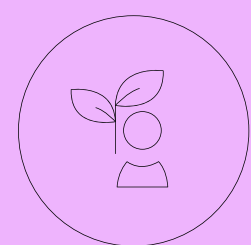
### Fornecedores

Implementamos processos de seleção, homologação e contratação de parceiros comerciais com práticas alinhadas com a gestão sustentável.



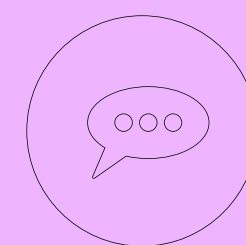
### Acionistas Grupo Zurich e Santander

Trabalhamos para manter um equilíbrio econômico e financeiro, transparência na prestação de contas e aplicação das melhores práticas de governança. Eles são aliados-chave para o desenvolvimento sustentável da Empresa.



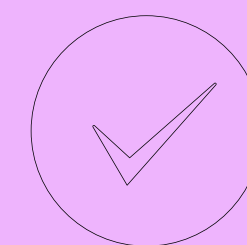
### Z Zurich Foundation

É um aliado muito importante para gerar sinergia em iniciativas socioambientais de alto impacto.



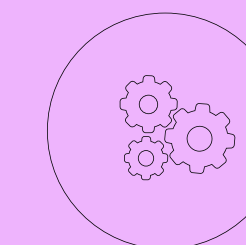
### ONGs e fundações

Mantemos um diálogo próximo para identificar suas necessidades e objetivos a fim de poder acompanhar com apoio financeiro e atividades de voluntariado.



### Estado, órgãos reguladores e entidades internacionais

Cumprimos com a legislação vigente e com os requerimentos estabelecidos pelos diferentes organismos.



### Sociedade

Demandamos à comunidade empresarial uma maior contribuição e conscientização.





# Investimento ESG

Como parte do Grupo Zurich, contamos com diretrizes para trabalhar no cumprimento de metas relacionadas à sustentabilidade. Nesse sentido, temos como objetivo alcançar uma redução de emissão de CO<sub>2</sub> associada à posse de títulos corporativos até 2025, por isso procuramos trabalhar para aumentar a participação de ativos qualificados como ESG em relação ao total de nosso portfólio de ativos <sup>(1)</sup>.

(1) Refere-se a ativos investidos em fundos classificados como ESG de acordo com a metodologia MSCI ESG Ratings, que pontua empresas em uma escala de AAA (melhor desempenho) a CCC (pior desempenho), com base em sua Exposição a riscos ESG e na forma como os gerencia em comparação ao mercado. Para ver mais acesse <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>

## 19,72% total dos nossos investimentos têm classificação ESG

Proporção de ativos ESG sobre o total da carteira de investimentos	Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguai	Total
2021	12,1%	13,4%	36,8%	38,5%	0%	21,94%
2022	15,4%	13,1%	35,7%	24,57%	(1)	19,72%

(1) No caso do Uruguai, existem 6,7% do total dos investimentos que poderiam estar no escopo ESG, mas no momento não estão qualificados como ESG pela MSCI.



# Governança





# Estrutura de governança

Nosso compromisso com a ética e a sustentabilidade parte dos níveis mais altos da empresa.

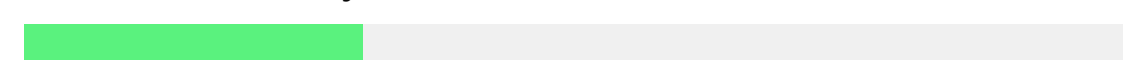
## Board of Directors

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

## COMPOSIÇÃO DO BOARD OF DIRECTORS

### Por idade

33% entre 30 y 50 anos

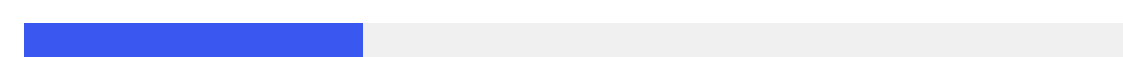


67% mais de 50 anos



### Por gênero

33% mulheres



67% homens



### Por nacionalidade

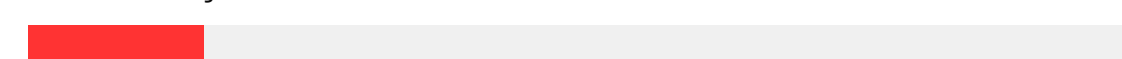
45% espanhola



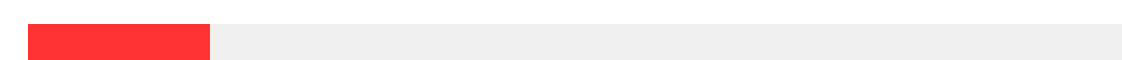
22% inglesa



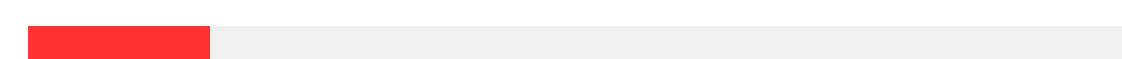
11% suíça



11% francesa



11% mexicana



**Nomeações:** Os acionistas, o Grupo Zurich e o Banco Santander definem as diretrizes para o funcionamento do *Board of Directors* e a metodologia para a eleição de seus membros. O órgão máximo de governança do Zurich Santander é o **Board of Directors** (Conselho de Administração) que é formado por nove membros, dos quais cinco são designados pelo Grupo Zurich e quatro pelo Santander. Além disso, a política "*Principles for Subsidiaries Governance*" do Grupo Zurich detalha as competências que cada membro deve cumprir para poder ser designado por essa empresa.

**Responsabilidades:** O *Board* é o principal encarregado e responsável por administrar a companhia e definir a estratégia a implementar para cumprir com o objeto social. Em 2023 lançaremos o Plano Estratégico Aconcagua 2023/2025 que foi aprovado pelo *Board of Directors*.

**Conflitos de interesse:** De acordo com o exigido pelo art. 229 da Lei das Sociedades de Capital na Espanha, o *Board of Directors* se compromete mediante uma declaração juramentada anual a evitar situações de conflitos de interesse, seja como próprios beneficiários ou através de pessoas vinculadas.

**Remuneração:** As políticas de remuneração e benefícios estão alinhadas com os processos definidos pelo Grupo Zurich e contempla o uso de metodologias, referências de mercado e níveis de aprovação tanto com o Grupo Zurich como com o *Board*. O modelo busca o equilíbrio entre as necessidades dos colaboradores, a estratégia de pessoas da Empresa, mantendo a competitividade e atratividade no mercado de trabalho, e também considera os pilares de reconhecimento e bem-estar.



## COMITÊS

Para garantir a implementação da estratégia corporativa, contamos com três comitês que se reportam ao Board of Directors e foram instituídos pelos sócios, que são representados por seus diretores em cada um deles, majoritariamente pelo Grupo Zurich. A governança em nível local nos países onde operamos é inspirada na anterior e adaptada (conforme exigido pela regulamentação local).

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

**Assets, Liabilities and Investment Management Committee - ALMIC** (Gestão de ativos, passivos e investimentos, em português)

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

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

Para ver as funções de cada um dos Comitês, visite a [Página 23 do nosso Relatório de Sustentabilidade 2021](#).

Além disso, temos comitês de gestão em cada país que se reportam ao CEO, e para os quais também são convidadas as equipes regionais (tanto do escritório regional quanto da Divisão de Seguros do Santander).

Existem também outros comitês complementares em alguns países.

### COMITÊ EXECUTIVO REGIONAL E CEOS LOCAIS

#### Composição:

É formado por nove membros e, adicionalmente, os cinco CEOs dos países.

#### Responsabilidades:

Tem como principal objetivo a definição da estratégia, gestão e controle das operações do negócio. Também é responsável pela revisão e atualização do propósito, missão e valores da empresa e pelo desenho do Plano Estratégico que é definido a cada três anos.

#### Avaliação:

O Comitê Executivo Regional e os CEOs locais têm, entre os critérios de avaliação de desempenho, um relacionado ao cumprimento dos objetivos de sustentabilidade da Empresa. Essa avaliação tem impacto nos planos de remuneração, desenvolvimento e crescimento.

#### Sustentabilidade:

O *Chief Sustainability Officer* lidera a definição da Estratégia de sustentabilidade, a gestão de impactos econômicos, sociais e ambientais, o desenvolvimento das iniciativas e apresenta os resultados em matéria de sustentabilidade. Além disso, compartilha periodicamente essa estratégia e seus avanços com o Comitê Executivo Regional e anualmente com o *Board*.

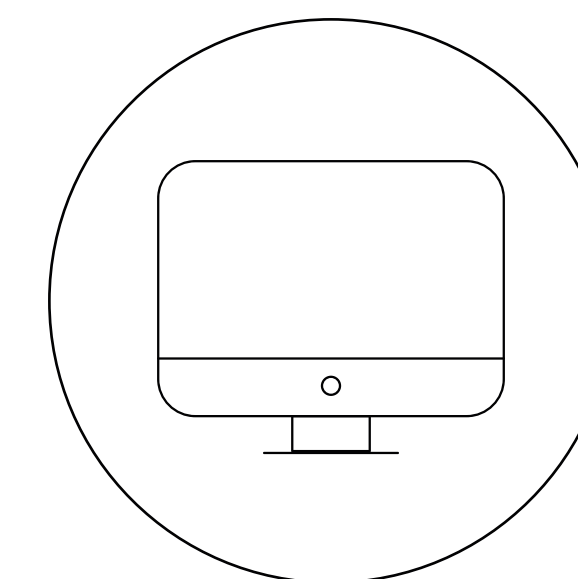
### Comitê Executivo Regional 2022

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

Além disso, em cada país contamos com Comitês de Direção locais formados pelo CEO e os diretores das áreas estratégicas da Empresa.

### CEOs dos países 2022

País	Nome
Argentina	Leandro Cileta
Brasil	Marcelo Malanga
Chile	Herbert Philipp
México	César Alves Vital
Uruguai	Aníbal González Caamaño





# Gestão de Riscos

Em cada um dos países em que operamos, seguimos as diretrizes do *Enterprise Risk Management* (ERM) do Grupo Zurich, que é a estrutura que informa e apoia os processos de compreensão e gestão de riscos. Esse sistema define responsabilidades e autoridades para assumir e gerenciar riscos e é baseado em uma estrutura de governança clara.

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

Contém a estrutura de gestão do Grupo Zurich, identificando os principais tipos de risco, definindo o apetite de risco do Grupo e estabelecendo os limites para cada país. É complementado por 50 manuais, que fornecem diretrizes e procedimentos para estabelecer uma cultura de prevenção em cada país. Além disso, os países consolidam em suas operações as regras de ambos os papéis de normativos i) do Grupo Zurich e ii) dos reguladores locais.

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

A metodologia TRP consiste em uma avaliação de riscos desenvolvida pelo Grupo Zurich, que utiliza o conhecimento coletivo dos participantes e apoia a gestão empresarial na identificação, avaliação e gestão dos riscos enfrentados pela entidade ou atividade avaliada, com um horizonte de um a três anos. Para essa avaliação, o Comitê de Direção de cada país se reúne anualmente, monitora periodicamente a matriz TRP e atualiza os planos de ação trimestralmente.

## 3. Matriz de Riscos do projeto (*Total Risk Profile - TRP de projetos*):

A metodologia descrita acima também é usada com foco em avaliar os riscos operacionais, sistêmicos, financeiros, reputacionais, de imagem e regulatórios na implantação dos projetos, em que são identificados triggers e consequências dos riscos, bem como os planos de ação necessários para mitigar ou reduzir a probabilidade de materialização do risco.

## 4. Riscos operacionais e financeiros:

O Quadro Integrado de Controle Interno (ICIF, na sigla em inglês) é o modelo integrado do Grupo Zurich de controles internos para mitigar os riscos operacionais e financeiros de cada unidade de negócios. Essa metodologia permite proteger a empresa de incorrer

em perdas inesperadas ou publicidade negativa na mídia devido a falhas operacionais, desinformação nas divulgações financeiras ou multas de nossos reguladores devido a violações de conformidade. Além disso, os países realizam um exercício anual de autoavaliação de riscos operacionais com todas as diretorias e áreas das unidades de negócio a fim de atualizar os riscos e controles operacionais, com acompanhamento dos planos de ação para eventuais correções de processos ou controles.

Em todos os países existem os *Risk Partners* ou embaixadores de risco que são, em sua maioria, colaboradores *seniors* e cuja finalidade é identificar e discutir possíveis riscos com a equipe de Gestão de Risco, de modo a relacionar todos os riscos e seus planos de ação nos Comitês de Riscos locais.

Os resultados dos monitoramentos e avaliações são apresentados localmente em seus comitês de risco. Trimestralmente, há apresentações dos principais riscos, *Key Risk Indicators* – KRI aos membros do *Audit & Risk* de cada país e também consolidado ao nível da *joint venture*.

**Em nosso processo de identificação de riscos estratégicos (TRP) consideramos aqueles associados aos distintos grupos de interesse, tanto operacionais como reputacionais.**

Na **Argentina** definimos a matriz de riscos estratégicos (TRP) e cada área realiza uma autoavaliação dos riscos operacionais que compõem a matriz "*Self Assessment Operational Risk (SAOR)*", atualizada periodicamente e apresentada ao Comitê de *Audit & Risk* trimestralmente. Além disso, a cada dois meses, o status da gestão integral de riscos é apresentado ao Comitê de Gestão local para o alinhamento conjunto de prioridades.

Além disso, em 2022, incorporamos um novo *Chief Information Security Officer, IT Governance, Information Governance Officer* e responsável pela gestão de riscos na área de Operações, o que nos permitiu fortalecer a segurança da informação e certos processos críticos da operação.



No **Brasil** temos um Sistema de Gestão de Riscos, que inclui todos os riscos, controles e planos de ação da Matriz de Riscos Operacionais. Ao mesmo tempo, para tornar nossa gestão mais eficiente, em 2022 criamos um *dashboard* de indicadores de risco e outro de acompanhamento de planos de ação. Dessa forma, podemos acompanhar as ações junto às áreas de negócio, corrigir e aprimorar os processos, mitigando assim os riscos.

No **Chile** contamos com um Manual de Governança Corporativa que estabelece os princípios e boas práticas de uma boa governança corporativa e um sistema de gestão e controle de riscos nas seguradoras. Dispomos também de uma Política de Riscos Legais e Regulatórios, que estabelece mecanismos de controle para minimizar os riscos associados a erros de administração ou uso indevido dos poderes conferidos por mandato, e de um Protocolo de gestão de relacionamento com o regulador para mitigação de riscos estratégicos e operacionais.

**Na Espanha,  
implementamos revisões  
das operações dos países  
para melhorar o ambiente  
de controle sobre as  
ferramentas de tecnologia,  
os processos de pagamentos  
de sinistros e assinatura  
de apólices de seguro.**

No **México**, contamos com um Sistema Integral de Gestão de Riscos vinculado ao marco regulatório mexicano, regido pela Comissão Nacional de Seguros e Garantias. Esse sistema está voltado para a Área de Gestão Integral de Riscos (AIR), que constantemente identifica, monitora, controla e supervisiona possíveis riscos que possam afetar nossa solvência e estabilidade, gerenciando também as informações por meio do sistema RACE<sup>1</sup>. E pelo menos trimestralmente apresentamos, nas sessões do Comitê de Gestão Integral de Riscos (CAIR), o acompanhamento dos riscos e os limites estabelecidos para cada tipo.

**Toda a equipe regional  
de Riscos se reúne  
periodicamente para  
compartilhar conhecimentos  
sobre os riscos do negócio,  
melhores práticas e lições  
aprendidas, além de  
buscar soluções conjuntas  
aproveitando os diferentes  
cenários e experiências  
da equipe.**

(1) RACE é o sistema do Grupo Zurich que mantém a documentação dos controles estabelecidos para mitigar os riscos identificados pela empresa.



## RISCOS NÃO FINANCEIROS

Temos uma estrutura de risco de sustentabilidade para identificar e avaliar, de forma proativa e sistemática, os riscos ESG inerentes às transações comerciais. As preocupações em relação a estes riscos são transmitidas a um grupo de decisão de responsabilidade social (*CR Decision Group*), que os avalia e fornece orientações para a sua mitigação. Para cada uma das áreas de atuação, não apenas estabelecemos melhores práticas, mas também procedimentos para verificar e controlar a efetividade das medidas implementadas.

Nossas atividades estão expostas a vários riscos não financeiros relacionados a questões ambientais, sociais e de governança (ESG). Trabalhamos com nossos clientes e outros *partners* para assegurar uma gestão responsável e sustentável do negócio, bem como para proteger a reputação da empresa, ao mesmo tempo que promovemos as melhores práticas de gestão desses riscos: violação dos direitos humanos, tráfico de armas, construção de barragens e negócios no setor de petróleo, mineração e gás.

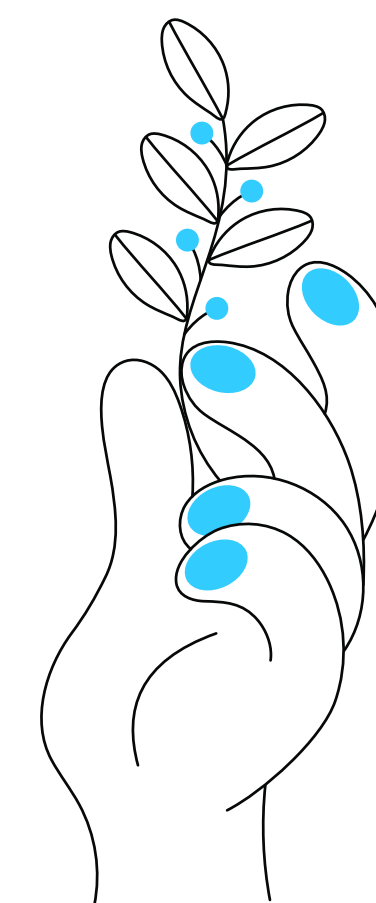
Em 2022, a Superintendência de Seguros Privados do Brasil (SUSEP) publicou a Circular N°666 que estabelece a adoção obrigatória de instrumentos para a gestão de riscos climáticos, sociais e ambientais. Exige que as seguradoras criem processos e controles para minimizar, prevenir e quantificar os riscos de sustentabilidade a que estão expostas, principalmente por meio da adoção de instrumentos específicos como política de sustentabilidade, política de gestão de riscos de sustentabilidade e relatório de sustentabilidade. Essa Circular promove e impulsiona a agenda da sustentabilidade no setor segurador brasileiro e na Zurich Santander Brasil já estamos trabalhando na adoção das medidas solicitadas, que serão reportadas em 2023.

No **Chile e no México**, dentro de nossos Planos de Continuidade de Negócios (*Business Continuity Plan*, na sigla em inglês BCP), são contemplados aspectos sociais e ambientais. O modelo considera como cenários de crise desastres naturais, tais como inundação, terremoto e incêndio entre outros, e fatores sociais, como: doenças infecciosas, distanciamento físico, distúrbios sociais, falha e/ou quedas de sistemas.

No **México**, no âmbito da sustentabilidade, na formalização de Documentos de Aprovação de Produtos (DAP), identificamos se novos produtos ou modificações naqueles existentes consideram situações que potencializam ou reduzem os riscos ambientais ou sociais.

Em todos os países contemplamos aspectos de sustentabilidade como parte da avaliação de riscos de novos produtos e adaptação dos vigentes.

Realizamos a primeira avaliação de riscos de sustentabilidade tanto a nível regional como em cada um dos países em que operamos para os quais foram definidos planos de ação futuros.





## PROMOÇÃO DA CULTURA DE RISCO

Continuamos a implementar e potencializar a cultura de gestão de riscos entre todos os nossos colaboradores. Além dos treinamentos mandatórios do Grupo Zurich, continuamos com o programa de “Cultura de Riscos”, criado em 2017, para poder permear nas diferentes equipes a importância da visão de riscos no dia a dia, com promotores em todas as áreas. Chamamos essas pessoas de *Risk Partners* ou Embaixadores de Riscos e eles desempenham um papel vital na manutenção ativa e permanente da cultura de gestão de riscos em nossa Empresa.

Além disso, em todos os países realizamos exercícios de crise que consistem em simulações de eventos determinados coordenados por especialistas, nos quais participam as pessoas envolvidas na tomada das decisões. Em 2022, o exercício esteve centrado num ataque cibernético com danos financeiros e reputacionais, devido à tendência global desse tipo de incidentes.

Dentro do programa de reconhecimento interno “*RecogniZSe*”, temos uma categoria específica chamada “**Risk Culture Award**” que visa dar visibilidade aos funcionários que buscam mitigar os riscos e promover a gestão sustentável da empresa.

No **Brasil**, para promover uma cultura de risco, promovemos iniciativas como a “Semana do risco e *Compliance*” com palestras, concursos com profissionais do mercado sobre temas como terceirização, governança corporativa e Inteligência artificial, entre outros. Adicionalmente, com o intuito de reforçar a cultura de risco, criamos o “Agentes de Perdas”, um programa para toda a Empresa com comitês mensais de Perdas Operacionais, que conseqüentemente aumenta a captação de eventos operacionais, a fim de buscar soluções para clientes e resultados.

No **Chile**, além do programa de embaixadores, incorporamos dentro dos comitês de áreas, a temática “Nossa Zsegurança” e capacitamos em metodologias e ferramentas necessárias para a gestão de riscos, *compliance* e tecnologia.

**No Chile, o programa “Cultura de riscos” alcançou um NPS de 93% e foram relatados mais de 60 riscos, dos quais 50% foram fechados.**

No **México**, a área AIR realiza treinamentos anuais para todo o pessoal envolvido na gestão de riscos e, em conjunto com todas as áreas, levanta os riscos prioritários por meio do *Self Assessment of Operational Risk (SAOR)*, envolvendo-as nos riscos atuais.





# Ética e Anticorrupção

Cumprimos o **Código de Conduta** do Grupo Zurich que se aplica a todos os funcionários, suas empresas e suas subsidiárias em todo o mundo. Este Código contém os valores, as normas fundamentais e as regras básicas de conduta a que todos os membros da empresa se regem para assegurar o cumprimento dos mais exigentes padrões éticos, legais e profissionais, bem como o seu conhecimento das consequências do incumprimento de alguma das regras.

## COMBATE À CORRUPÇÃO E SUBORNO

Em consonância com o Grupo Zurich, estamos comprometidos com a gestão justa e responsável dos negócios, proibindo qualquer forma de suborno ou corrupção e qualquer conduta comercial que possa criar a aparência de influência inadequada. A **Política de Combate ao Suborno e à Corrupção** estabelece a estrutura global que aborda áreas comuns de risco, incluindo aspectos como *due diligence* de pessoas associadas e pagamentos a terceiros, bem como presentes, entretenimento e outras vantagens.

A Política adota uma abordagem baseada no risco, pois a identificação local dos riscos de suborno e corrupção permite determinar e aplicar medidas e controles apropriados e proporcionais para mitigá-los.

Ao mesmo tempo, reconhece-se que os padrões locais podem diferir dependendo dos riscos locais, operações comerciais, leis e regulamentos aplicáveis, mas em linhas gerais todos os países operam na mesma direção.

Na Zurich Santander estabelecemos em cada país a nossa política ou padrão local antissuborno e anticorrupção e contamos com profissionais de *Compliance* responsáveis por garantir o cumprimento das regulamentações locais. Além disso, realizamos avaliações anuais sobre riscos de conformidade e corrupção, bem como desenvolvemos treinamentos vinculados a esses temas.

Ademais, no início do relacionamento com fornecedores, colaboradores e organizações comunitárias, a área de *Compliance* verifica se eles não possuem histórico de suborno e corrupção.

Da mesma forma, temos um procedimento de gestão de doações e patrocínio que regula a escolha e o pagamento de doações feitas a fundações e/ou organizações sem fins lucrativos. A entidade deve ser elegível de acordo com as disposições da Política de Combate ao Suborno e à Corrupção sendo necessária

uma *due diligence* para apurar sua reputação e verificar se possui histórico de suborno e corrupção.

## PREVENÇÃO CONTRA LAVAGEM DE DINHEIRO

No âmbito da **luta contra a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo**, aderimos à política do Grupo Zurich para garantir que não participemos de transações ilegais ou que comprometam nossos valores da organização. Como o marco regulatório pode variar em cada país, temos manuais locais que adotam as normas sobre o assunto e estabelecem o papel do oficial de conformidade.

## CAPACITAÇÃO

Durante o ano de 2022, dentro do plano de treinamento fornecido e exigido pelo Grupo Zurich, 100% dos nossos colaboradores em cada país foram treinados sobre o Código de Conduta, ética, combate ao suborno, corrupção e prevenção à lavagem de dinheiro. Esta é uma prática anual que envolve comunicação e treinamento para todos os funcionários em todas as operações da Zurich Santander.

Além disso, todos os membros do Comitê Executivo Regional e dos Comitês de Gestão locais foram

treinados em questões de anticorrupção e ética. Além disso, para as áreas com maior exposição ao risco e também para os membros do conselho, realizamos treinamentos de reforço em matéria de prevenção de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo, conformidade tributária e crimes financeiros.

**Divulgamos nossas políticas e compromissos na luta contra a corrupção com nossa cadeia de valor. Para mais informações, consulte a seção “Fornecedores” no capítulo “Diálogo com stakeholders”.**



## CANAIS DE DENÚNCIA

Colocamos à disposição de nossos colaboradores canais de denúncias para relatar condutas que possam violar as leis, regulamentos, políticas internas ou nosso Código de Conduta. Nós os encorajamos a expressar e denunciar qualquer conduta que considerem inadequada, mesmo que não estejam envolvidos diretamente através dos seguintes canais:

**Zurich Ethics Line (através dos sites [www.ethicspoint.eu](http://www.ethicspoint.eu) ou [ZurichEthicsLine.alertline.eu](http://ZurichEthicsLine.alertline.eu) ou por telefone).**

É uma linha direta independente gerenciada por um fornecedor que pode receber denúncias a qualquer hora do dia, todos os dias do ano. Essa empresa notifica cada denúncia recebida, que é revisada, avaliada e encaminhada à divisão apropriada para investigação, conforme necessário.



**Denúncia direto às áreas Legais ou Compliance.**



**Denúncia direto aos Recursos Humanos.**



**Denúncia direto aos gerentes de linha.**

As chamadas e denúncias, bem como qualquer investigação realizada em resposta a elas, são mantidas **confidenciais** na medida em que seja compatível com a necessidade de realizar uma investigação adequada. Garantimos, em todos os casos, que **não há retaliação** contra as pessoas denunciantes.

Também temos uma Política de Grupo de Comunicação de comportamento inadequado ou preocupações.

Em 2022, não houve denúncias relacionadas a suborno, corrupção e lavagem de dinheiro.

Na **Argentina**, fizemos um comunicado para toda a Empresa para reforçar nossa Política de Denúncias e os canais de contato. Além disso, temos em nosso site o serviço de atendimento ao segurado, disponibilizado por pessoas de contato cadastradas na Superintendência Nacional de Seguros (SSN) para atender às demandas da comunidade segurada.

Por outro lado, no **Brasil** e no **Chile**, tanto a comunidade quanto os fornecedores têm à disposição um e-mail para relatar irregularidades em nossos processos.

No **Chile**, temos uma Política de Denúncia de Desvio de Conduta e Denúncias, que contém os canais de contato disponibilizados pela Empresa.

No **México**, temos o canal de Ouvidoria do Cliente, que é acessado por e-mail, no qual o cliente pode relatar qualquer reclamação.

## MECANISMOS PARA GARANTIR A CONFORMIDADE NORMATIVA E REGULATÓRIA

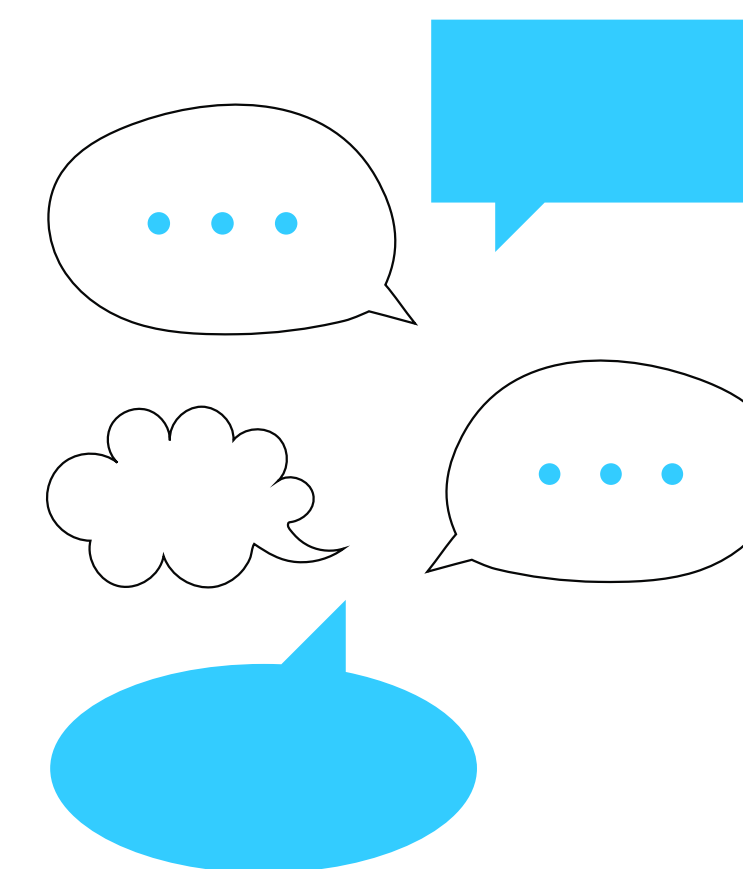
Contamos com políticas, procedimentos, manuais e controles destinados a assegurar o cumprimento regulatório e normativo, assim como a mitigar os riscos derivados de seu eventual descumprimento.

Na **Argentina**, existe um procedimento que estabelece que a área jurídica deve manter informado o Comitê Executivo, a Diretoria e as áreas afetadas de qualquer nova normativa que seja emitida. No caso do **Brasil**, temos políticas internas, treinamentos, comitês e supervisão da área de *Compliance*. No **Uruguai**, contamos com a assessoria jurídica externa que também nos informa sobre quaisquer novidades ou modificações no nível regulatório ou normativo que possam impactar o negócio.

No **Chile**, em 2022, realizamos um processo de autoavaliação de princípios de governança corporativa para garantir a manutenção de um modelo regulatório eficiente. A autoridade supervisora avaliou nossos processos e essa avaliação é compartilhada com a Comissão para o Mercado financeiro (CMF).

A equipe jurídica da Espanha lidera o processo “*New Laws and Regulation*” através do qual fornece à equipe jurídica de toda a região as novidades normativas que tenham impacto em nossa operação. Além disso, recebemos alertas regulatórios de fornecedores terceirizados.

No **México**, a área de Controle Interno solicita periodicamente às áreas responsáveis as entregas dos relatórios externos. Quando detectamos um impacto negativo diante de uma omissão ou descumprimento normativo, elaboramos um Programa de Autocorreção para corrigir essa irregularidade. Os programas são apresentados para aprovação e acompanhamento perante o Comitê de Auditoria e Conselho de Administração. Além disso, a área de riscos participa das mesas de trabalho da Associação Mexicana de Instituições de Seguros (AMIS), nas quais todas as seguradoras afiliadas são comunicadas sobre mudanças normativas.





# Proteção de dados e cibersegurança

Estamos comprometidos com o cumprimento de altos padrões de proteção de dados pessoais para detectar, evitar e relatar qualquer abuso dentro de nossos produtos e serviços e proteger nossos funcionários e clientes do manuseio inadequado de seus dados pessoais. Para tanto, aderimos à Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Grupo Zurich, cumprimos as leis locais relacionadas ao assunto e realizamos diversos procedimentos e medidas para garantir a segurança das informações que nos são confiadas. Nosso Código de Conduta também inclui o compromisso de manter e usar os dados do cliente com segurança.

Todos os anos realizamos um curso obrigatório para todos os colaboradores sobre *Data Protection and Privacy*. Ele tem como objetivo sensibilizar para a importância do tratamento da informação, da confidencialidade e da destruição dos dados após o termo do período de proteção. Ele reúne todas as ferramentas e procedimentos que temos para fazer cumprir políticas e regulamentos.

Capacitamos todos os colaboradores em relação à segurança da informação ao longo do ano por meio de nossos treinamentos anuais e também da divulgação de conteúdo nos principais canais de comunicação interna.

Na **Argentina**, temos um procedimento formal para o tratamento dos diferentes requerimentos feitos pelos titulares dos dados e que pode ser alcançado através de diversos meios. Para tal, dispomos de uma caixa de e-mail que é o canal primordial para o tratamento dos requerimentos que os titulares dos dados possam efetuar, uma vez que é o meio informado ao regulador para que os titulares possam exercer os seus direitos. Essa caixa garante a proteção integral dos dados pessoais armazenados em arquivos, registros, bancos de dados ou outros meios técnicos de processamento de dados para garantir o direito à honra e privacidade das pessoas, bem como o acesso às informações sobre o registro dos seus dados.

Todos os funcionários são treinados anualmente no tema de Prevenção e Combate à Fraude e temos um responsável combate à fraude designado perante a Superintendência de Seguros da Nação Argentina.

Em 2022, começamos com um projeto de atualização do *Data Inventory y Dataflow* e revisão dos controles de segurança existentes, e na implementação de um método de transferência homologada para melhorar a segurança na transferência e armazenamento de informações.

Também publicamos a Política de Cibersegurança local que foi aprovada pelo Departamento de Operações e Tecnologia.

**Na Argentina, criamos o Comitê de Dados e Segurança da Informação com o objetivo de comunicar aos Diretores o status dos tópicos e métricas relacionados.**



No **Brasil**, operamos de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que regula todo o mercado brasileiro, para garantir que as informações sensíveis de cada cliente e funcionário estejam devidamente protegidas e não corram o risco de serem expostas. Além disso, temos uma Política de Proteção de Dados e uma Política de Retenção de Documentos, bem como um Comitê de Proteção de Dados e Segurança da Informação, e aplicamos auditorias em consonância com a Circular SUSEP 638. Sobre a LGPD temos uma formação específica na nossa plataforma de capacitação que faz parte do processo de *onboarding* dos novos colaboradores.

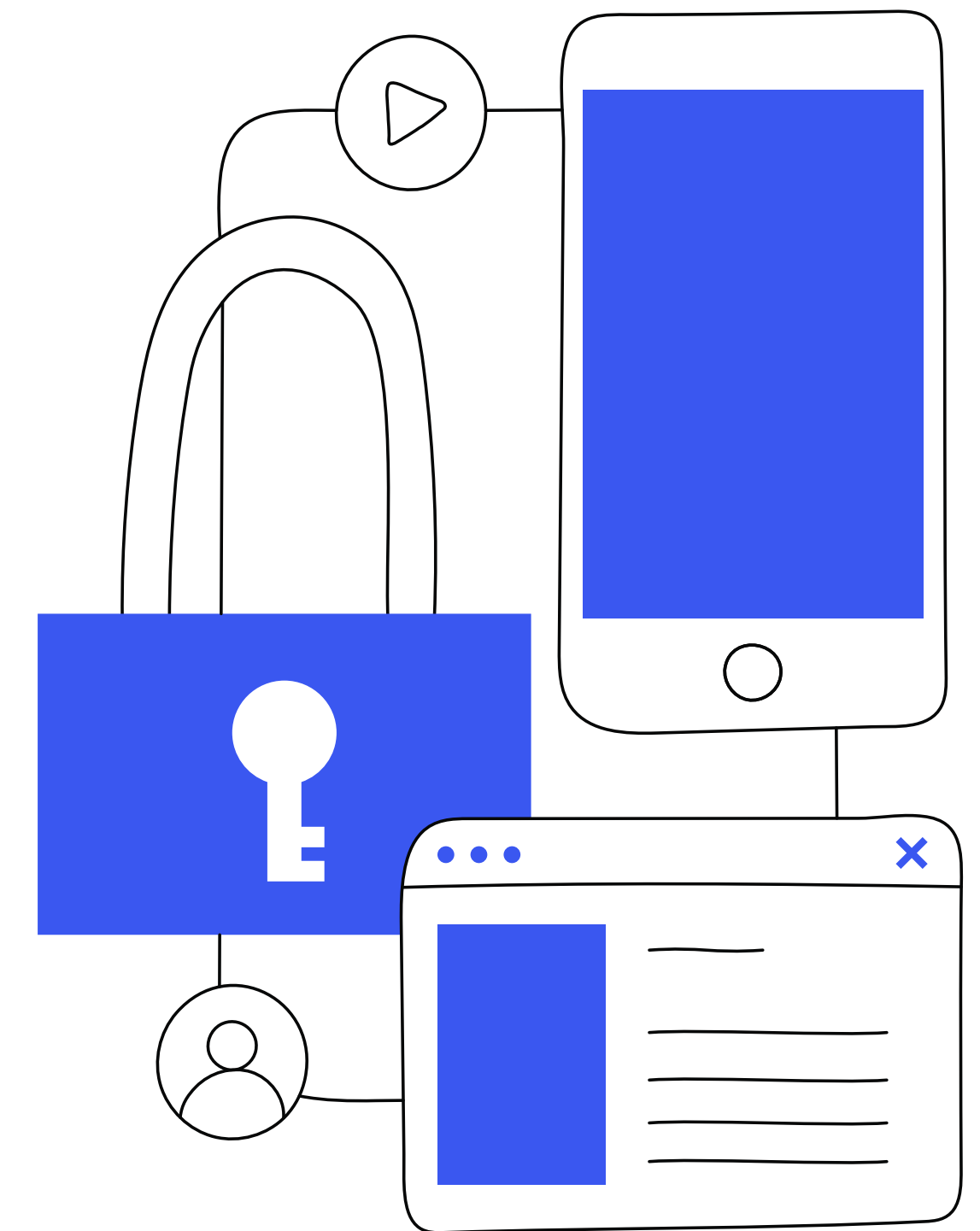
No **Chile**, além da Política Global de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais, transmitimos aos nossos fornecedores as políticas e padrões relativos à privacidade de dados.

No **México**, temos uma Política Local de Proteção de Dados Pessoais e uma Política de Retenção de Registros que estabelece os períodos de retenção

aplicáveis à natureza do documento. Além disso, dentro dos contratos com terceiros incluímos a cláusula de proteção de dados pessoais. Ademais, os computadores devem ser bloqueados na ausência do local de trabalho, a fim de evitar vazamento de dados.

No caso de **Uruguai**, revisamos a Política Local de Proteção de Dados e Privacidade, desenvolvemos uma nova Política de Gerenciamento de Dados que será implementada em 2023; implementamos uma nova estrutura de controles relacionados à tecnologia e segurança; realizamos avaliações de riscos de cibersegurança de fornecedores identificados como críticos, incluímos aspectos de privacidade de dados como parte do *assessment* de risco de novos produtos e melhorias na gestão de terceiros e também participamos de exercícios de crise relacionados à cibersegurança.

**Em todos os países realizamos exercícios de *phishing* nos quais colocamos os funcionários à prova e depois fornecemos *feedback* explicando o exercício realizado.**





# Proteção dos direitos humanos

Priorizamos o respeito aos direitos humanos em todas as nossas operações, evitando especialmente negócios relacionados a trabalho infantil, trabalho forçado, más condições de saúde e segurança ou remuneração injusta.

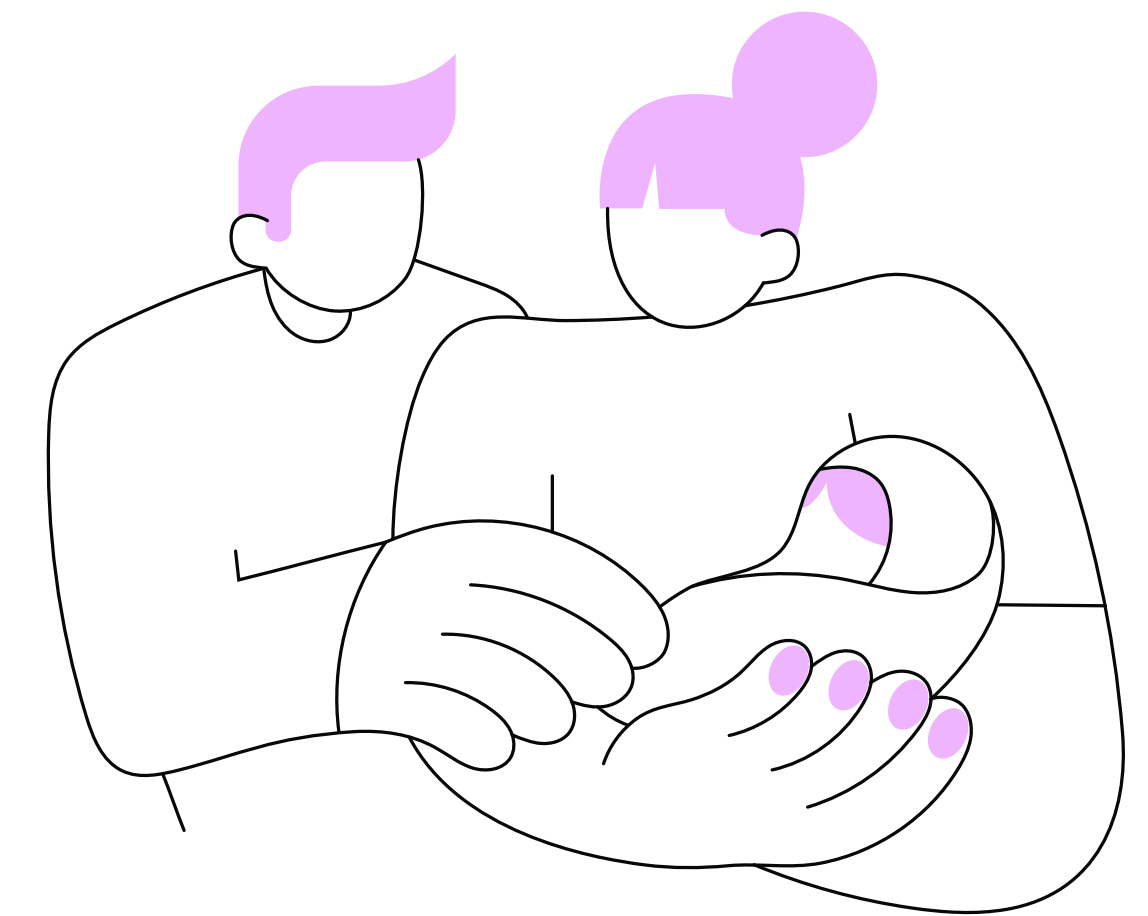
Da mesma forma, aderimos à **Política de Subscrição** do Grupo Zurich, que exclui os riscos relacionados à fabricação, venda, distribuição ou armazenamento de armas de fragmentação ou minas antipessoal, aqueles relacionados à construção de barragens, operações de petróleo e gás, com operações de mineração. Desta forma, evitam-se os negócios relacionados com armas proibidas, bem como riscos sociais, políticos ou ambientais inaceitáveis de projetos específicos de construção de barragens e evitam-se os riscos que envolvam danos a áreas protegidas ou habitats naturais críticos, bem como corrupção e abusos dos direitos humanos.

Na mesma linha, nosso **Código de Conduta** incorpora aspectos relativos à proteção dos direitos humanos: reconhece o direito das pessoas trabalhadoras à liberdade de associação e negociação coletiva, incorpora o compromisso de eliminação da discriminação no emprego e na ocupação através da criação de um ambiente de trabalho respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação e/ou assédio e, além disso, descreve a tolerância zero perante qualquer forma de trabalho forçado, obrigatório ou infantil. E nesse contexto, em todos os países em que operamos temos à disposição dos nossos colaboradores o canal de denúncias do Grupo Zurich (*Zurich Ethics Line*), para receber e tratar acusações por casos de violação de direitos humanos.

## RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS

O Código de Conduta do Grupo Zurich é baseado nos seguintes padrões internacionais de melhores práticas para gerenciar possíveis efeitos adversos sobre os direitos humanos:

- 01 **Princípios Orientadores sobre Direitos Humanos e Comerciais:**  
Implementação da estrutura das Nações Unidas "Proteger, Respeitar e Remediar".
- 02 **Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais.**
- 03 **Pacto Mundial das Nações Unidas.**



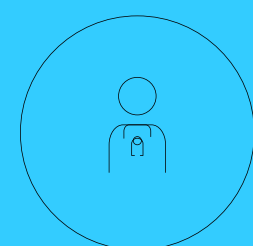
# Diálogo com grupos de interesse





# Diálogo com grupos de interesse

Ter um relacionamento estruturado e estabelecer canais de diálogo com nossos stakeholders são partes essenciais de nossa gestão. Assim, esperamos criar vínculos com os públicos-chave que permitam uma comunicação bidirecional para que possamos ouvir e entender suas expectativas e trabalhar juntos no desenvolvimento sustentável. As iniciativas para manter o relacionamento e os canais de diálogo com cada grupo são detalhadas ao longo do Relatório.



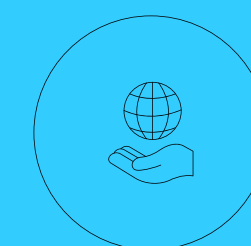
## Colaboradores

São nossa parte mais importante e seu compromisso e participação são essenciais para o nosso caminho rumo à sustentabilidade.



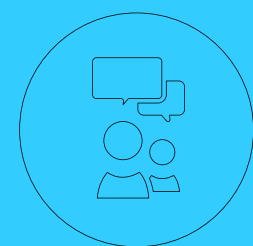
## Clientes

Impulsionam a demanda para que existam empresas comprometidas e que gerem um diferencial valioso na sociedade.



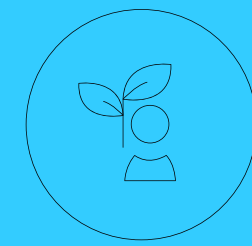
## Sociedade

Demanda a comunidade empresarial na geração de maior valor e consciência em relação à sustentabilidade.



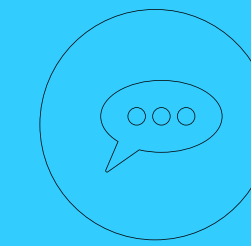
## Acionistas Grupo Zurich e Santander

Parceiros-chave para o desenvolvimento sustentável da companhia.



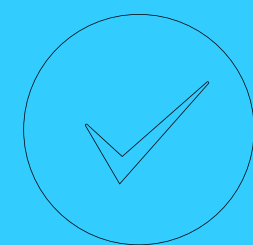
## Z Zurich Foundation

Parceiro muito importante para gerar sinergia nas iniciativas socioambientais de alto impacto.



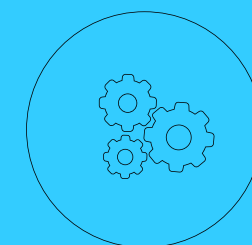
## ONGs e Fundações

Entidades especializadas com objetivos alinhados a nossos pilares para o desenvolvimento de atividades em parceria.



## Governo, órgãos reguladores e internacionais

Promovem o apoio e as normas necessárias que devem ser cumpridas.



## Fornecedores

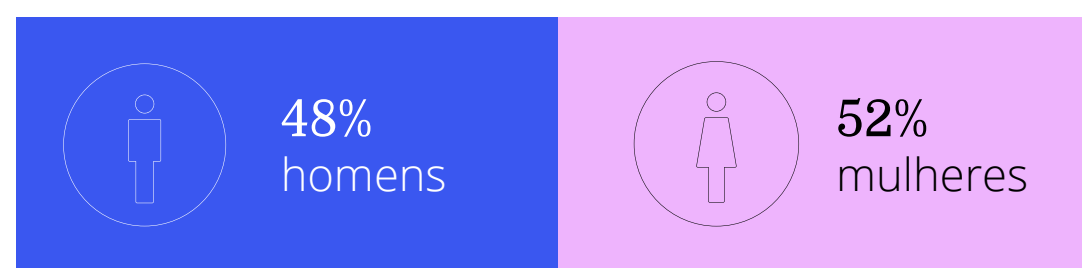
Oferecem produtos e serviços que a companhia necessita para operar, proporcionando uma proposta de valor para os nossos clientes.



# Colaboradores

Consideramos que os colaboradores são um elemento chave para gerar valor na relação com todos os outros públicos de interesse e são os primeiros embaixadores da nossa empresa. Assim, sob diretrizes comuns do Grupo Zurich e mediante a definição de diretrizes estratégicas da equipe Regional de Recursos Humanos, realizamos uma gestão descentralizada na região considerando as particularidades e diferenças normativas em cada país. Através de cada gestão, buscamos oferecer a melhor qualidade de emprego, bem-estar e diversidade a todos os que fazem parte da empresa.

Contribuímos para o desenvolvimento econômico local com **1.004 funcionários distribuídos em 6 países.**



Colaboradores por sexo e país	2021			2022		
	Mulheres 472	Homens 472	Total 944	Mulheres 520	Homens 484	Total 1.004
Argentina	53	50	103	61	56	117
Brasil	167	147	314	189	149	338
Chile	80	88	168	83	92	175
Espanha	14	22	36	14	20	34
México	144	151	295	159	149	308
Uruguai	14	14	28	14	18	32

## RECONHECIMENTOS 2022



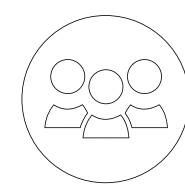
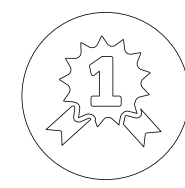
### Brasil

- Certificado *Great Place to Work*:
- 2ª melhor empresa do segmento de Seguros de médio porte no ranking das Instituições Financeiras.
- 5º lugar no ranking de empresas para mulheres trabalharem.
- 35ª melhor empresa de médio porte do segmento de Seguros do ranking Nacional.
- Certificação *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nível Assess.



### México

- Certificação *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nível Assess.
- 32º lugar no selo *Top Companies* – Entrega de selo que avalia a cultura e clima organizacional e nos certifica como uma das melhores empresas para se trabalhar.
- 31º lugar como melhores empresas para os jovens: *Employers for youth*.







# Desenvolvimento profissional

## DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO

**Todos os nossos colaboradores realizaram suas avaliações de desempenho e desenvolvimento segundo diretrizes e critérios traçados para toda a Empresa.<sup>(1)</sup>**

O desenvolvimento profissional dos colaboradores da Zurich Santander é um dos valores que promovemos dentro da organização como compromisso de melhoria contínua. A empresa incentiva e acompanha o desenvolvimento profissional dos colaboradores através de etapas bem delineadas, começando com a definição dos objetivos. Nessa linha, cada colaborador desenha seu Plano de Desenvolvimento Individual (IDP, na sigla em Inglês para *Individual Development Plan*), que permite identificar seus pontos fortes e oportunidades de desenvolvimento, definindo ações de aprimoramento de curto e longo prazo. Este IDP é acessado a partir da ferramenta GEMS (siglas correspondentes a *Global*

*Employee Management System*), que serve para gerir integralmente o ciclo de vida profissional de cada colaborador. A plataforma permite estabelecer e acordar objetivos para o período, avaliar o desempenho individual, promover a comunicação sobre a evolução desse desempenho entre gestores e colaboradores em diferentes momentos ao longo do ano e, no final, realizar a avaliação de *performance*. Durante todo o ano, realizamos *workshops* de formação de liderança para promover o *feedback* constante e conversas para desenvolvimento entre líderes e funcionários.

**Incentivamos o movimento de profissionais dentro da empresa para promover a criatividade e impulsionar o desenvolvimento profissional e inclusivo.**

(1) Considera os colaboradores ativos na data da avaliação em cada país, que terão os critérios para fazer parte da avaliação (maiores de 3 meses).

## MENTORING E COACHING

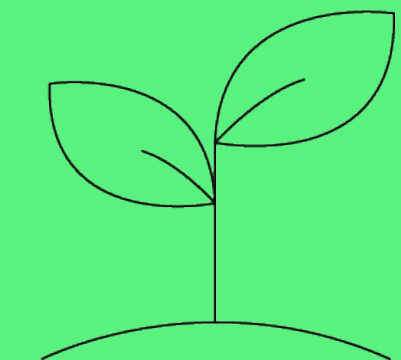
Temos ações de *mentoring* e *coaching* para os cargos de gestão das equipes - diretoria executiva, superintendentes e demais gestores - com o objetivo de potencializar a sua liderança e competências, contribuindo assim para o desenvolvimento e plano de carreira dos colaboradores. As temáticas abordadas são liderança, clima, compromisso, saúde e bem-estar. No caso do Brasil, essa iniciativa alcança todos os colaboradores.

Além disso, no **Brasil** foi lançado em 2022 um programa com mentores que moram em outras regiões da Zurich Santander como México, Chile e Espanha, para potencializar o intercâmbio e o *networking* com os colaboradores locais. O programa durou 6 meses e contou com 40 mentores e 45 *mentees*. Seu principal objetivo foi reforçar o IDP dos *mentees* através de intercâmbios, conselhos e experiência profissional dos mentores em relação a seus pontos fortes e a serem desenvolvidos. Além disso, vimos que a orientação regional proporcionou *networking* e exposição à língua espanhola/portuguesa.

## Sustentabilidade como parte do desempenho

Em todos os países, os CEOs, os diretores e os líderes de sustentabilidade em 2022 contaram com uma porcentagem mínima de 5% de suas metas corporativas associadas à sustentabilidade.

**A partir de 2023, todos os colaboradores do Zurich Santander terão metas de sustentabilidade.**





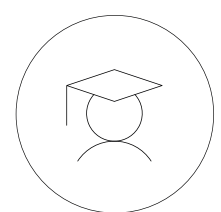
## FORMAÇÃO

As ações de formação que oferecemos têm dois objetivos: adquirir conhecimentos para aprender e atualizar as nossas competências. A partir do PDI, ou IDP (na sigla em Inglês), desenvolvido para cada funcionário, são direcionados os treinamentos necessários que ajudam tanto a fortalecer seus conhecimentos como a atingir os objetivos do negócio e cumprir nossa estratégia.

Para isso, contamos com *ZS College*, nossa própria universidade corporativa, e com a plataforma *My Development* do Grupo Zurich, que permite acesso ao *LinkedIn Learning*, uma das plataformas líderes de formação profissional a nível mundial. Nelas, os colaboradores podem encontrar diversos conteúdos de treinamento técnico relacionados a seguros, sustentabilidade, *soft skills*, informática e tecnologia, entre outros.

Eles também têm a possibilidade de realizar estudos relacionados a áreas de interesse para as atividades que estão sendo desenvolvidas na organização. Para isso, são oferecidas bolsas de estudo para a realização de cursos de pós-graduação, especialização ou MBA.

Durante 2022 os funcionários realizaram um total de:



**38.237 horas**  
de treinamento

Na **Argentina**, as formações ministradas no *ZS College* ao ingressar na empresa são de *Onboarding* e *Bancassurance*. Além disso, realizamos um *workshop* específico de PDI e desenvolvimento de carreira com nosso Head Regional de Talentos.

No **Brasil**, temos uma política de treinamento e desenvolvimento que apoia os funcionários com patrocínios para faculdade e pós-graduação, além de outros temas voltados para a evolução de sua carreira, como inovação, excelência em processos e idiomas, entre outros. Ela também aborda as plataformas de educação corporativa já mencionadas - *ZS College* e *My Development* - incluindo a plataforma *TechGames*, em parceria com o Banco Santander, focada em potencializar habilidades de informática. Nesta, as ofertas de aprendizagem são orientadas para o negócio, *performance* e liderança. Ainda na parte de capacitações, promovemos a formação *“Young Leaders”* para novos gestores.

Em 2022, realizamos também duas edições da palestra *“Papo de Futuro”*, com objetivo de promover o conhecimento entre os funcionários sobre planejamento financeiro, gestão de investimentos e produtos relacionados, como planos de previdência. As sessões foram conduzidas por colaboradores voluntários.

No **Chile**, iniciamos uma parceria com a Universidade Adolfo Ibanez, através do seu Centro de Experiência e Serviços (CES), que tem como missão transferir conhecimento e metodologias para organizações que promovam a inovação, *design* e gestão de experiências para melhorar a sua sustentabilidade a partir do fortalecimento das suas relações e vínculos. Esse centro conta com atividades mensais, seminários e cursos que oferecemos aos colaboradores para que se inscrevam de acordo com seus interesses.

Na plataforma *ZS College* incluímos materiais e roteiros do *“Programa Facilitadoras”*, voltado para as colaboradoras graduadas do *“Programa Líderes que Inspiram”*, que contém ferramentas para capacitar novas potenciais líderes. Além disso, lançamos o Primeiro Programa de Jovens *Trainee “DeZSpega”* com quatro participantes que se incorporaram às áreas de experiência Clientes, Contabilidade, Compliance e Pessoas. Por sua vez, mantivemos a aliança com a Escola de Seguros onde são geridos cursos e capacitações técnicas nesta matéria.

Já na **Espanha**, gerenciamos os programas de forma personalizada com cada um dos funcionários. Oferecemos opções de estudo de idiomas (inglês, espanhol e português) e a possibilidade de apoio para a conclusão de cursos individuais específicos, como tecnólogos e MBAs.

No **México**, temos uma política interna específica de treinamento e desenvolvimento com temas voltados para idiomas, informática, habilidades sociais, de execução, liderança entre outros. Além disso, a regulamentação do país exige que seja feito o registro do treinamento no órgão legal competente que emite um certificado por funcionário denominado DC3, que comprova o treinamento realizado.

### Horas de treinamento por país 2022

Total de horas	2.978	17.260	6.993	408	9.791	807
Média de horas por funcionário	29	56	41	12	33	28



# Diversidade e inclusão

A gestão da diversidade e inclusão ajuda a enriquecer a tomada de decisões estratégicas e a gestão da empresa, incorporando múltiplos pontos de vista, oferecendo soluções mais inovadoras e agindo de forma mais produtiva. Promovemos a igualdade de oportunidades em todas as áreas e âmbitos do nosso negócio.

A Empresa está alinhada ao Código de Conduta global do Grupo Zurich, que define que nenhuma discriminação ou assédio será tolerado no local de trabalho, incluindo idade, deficiência, etnia, nacionalidade, gênero, raça, cor, religião, estado civil, orientação sexual ou qualquer outro aspecto.

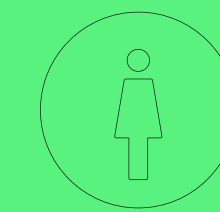
Além da implementação de práticas, processos e políticas, impulsionamos o conhecimento de todos os funcionários por meio de treinamentos e comunicações internas para continuar construindo uma cultura inclusiva e diversificada.

No Brasil e México, temos a certificação *Economic Dividens for Gender Equality* (EDGE), o primeiro e único sistema de certificação global de igualdade de gênero no trabalho para todos os setores.

*Mais informações sobre políticas que favorecem a diversidade e inclusão, na seção bem-estar e segurança, neste capítulo.*

Em 2022 lançamos o programa de Primeiro Emprego para integrar os jovens da ação “Habilidades para o Futuro” com o objetivo de dar a eles sua primeira experiência formal de trabalho, conhecer o setor de bancassurance e acompanhá-los em seu desenvolvimento profissional. O programa engloba os jovens de todos os demais países.<sup>(2)</sup>

No Brasil, continuamos com mais de



**57% de mulheres em cargos de gestão.**

No **Brasil**, temos um Plano de Ação, no âmbito da certificação EDGE, que contempla a garantia de igualdade de remuneração para o mesmo cargo, flexibilização do trabalho, melhorias na contratação e promoção na perspectiva de gênero e diversidade. Além disso, estabelecemos parcerias com a *Head Hunters*, especializada em recrutamento étnico-racial.

Com relação às pessoas com deficiência, temos o compromisso semestral e anual de monitorar a inclusão, o processo de desenvolvimento e a ergonomia.

Contamos também com o programa “Jovem Aprendiz” para a inclusão de jovens de diversas raças (especialmente minoritárias), no qual tivemos a inscrição de um total de sete pessoas sendo, entre elas, participantes do programa “Habilidades para o Futuro” implantado localmente pelo Instituto Aliança.

(2) Com exceção da Espanha, onde o programa Habilidades para o Futuro não está presente.



Em 2022, passamos a adotar critérios de representatividade também para nossos estagiários, estabelecendo como objetivo em conjunto com a Universia- empresa do grupo Santander e nossa parceira na contratação desta categoria de cargo - incorporar alunos de diferentes raças nas novas promoções. Além disso, contratamos pessoas com deficiência como bolsistas, como forma de promover a diversidade e inclusão e criar uma linha de sucessão para futuras oportunidades de trabalho efetivo.

Ainda no Brasil, fazemos parte do **Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+**.

No **Chile**, através do Regulamento de Ordem Interna, Higiene e Segurança, promovemos o direito à igualdade de oportunidades e à igualdade de remuneração para toda a força de trabalho, em todos os processos relacionados com a gestão de Recursos Humanos e em todas as áreas da organização, sem fazer qualquer distinção baseada em gênero ou deficiência. Além disso, incorporamos à nossa política de Recrutamento e Seleção processos inclusivos e igualitários.

Em parceria com a Fundação Ronda, que possui grande experiência em temáticas de diversidade, equidade e inclusão, trabalhamos na incorporação de pessoas com deficiência, chegando a 2% de colaboradores nesta situação.

Formamos a segunda geração do “Programa Líderes Inspiradores”, voltado para a promoção da liderança feminina, com participação de 50% das mulheres da empresa, correspondendo à formação de 40 colaboradoras. Com a finalidade de aproximar os colaboradores de temáticas associadas à diversidade e inclusão e promover os valores da empresa através de tais pilares, realizamos rodas de conversa e palestras em 2022. Em agosto, em comemoração ao mês das crianças, aprofundamos a importância da saúde mental, a violência cibernética e suas consequências, em conjunto com a Fundação Katy Summer. Em dezembro e no âmbito do Dia da Deficiência, tivemos um espaço de depoimento e conversa em que uma atleta paralímpica de alto rendimento nos contou sobre sua experiência e motivações, e uma colaboradora com deficiência visual expôs a sua experiência como parte da equipe da Zurich Santander.

Na **Espanha**, a porcentagem de mulheres dentro do Comitê Executivo Regional é de 44,4%. Incluímos diversidade e inclusão como parte de abordagens estratégicas de pessoas, temas de desenvolvimento de liderança e mapeamento de sucessores.

No **México**, monitoramos se as vagas contam com candidatos de distintos gêneros e acompanhamos a porcentagem de posições com candidatas do gênero feminino. Para promover e conscientizar sobre estes temas, na Semana da Diversidade e Inclusão realizamos um painel no qual participaram 135 colaboradores.





# Comunicação

A estratégia de comunicação da empresa busca que todos os colaboradores conheçam a estratégia corporativa, entendam quais são os objetivos da empresa para alinhá-los com os próprios e se envolvam nesse caminho. Em todos os países impulsionamos o diálogo direto entre os colaboradores com seus líderes e com as áreas de Recursos Humanos.

Dada a importância da comunicação interna na organização, no meio do ano de 2022, iniciamos um projeto regional de revisão e atualização de nossa identidade corporativa com o objetivo de redesenhar nossa estratégia e ferramentas de comunicação interna para todos os nossos colaboradores, com previsão de implantação no primeiro trimestre de 2023.

A nova identidade corporativa, que será construída e projetada de forma colaborativa com todos os países para representar nosso DNA presente em nossas 6 geografias, representará de maneira ainda mais forte nossa forma de ser como empresa, como agimos e os valores corporativos que regem nosso dia a dia.

## EM CONTATO COM NOSSOS COLABORADORES

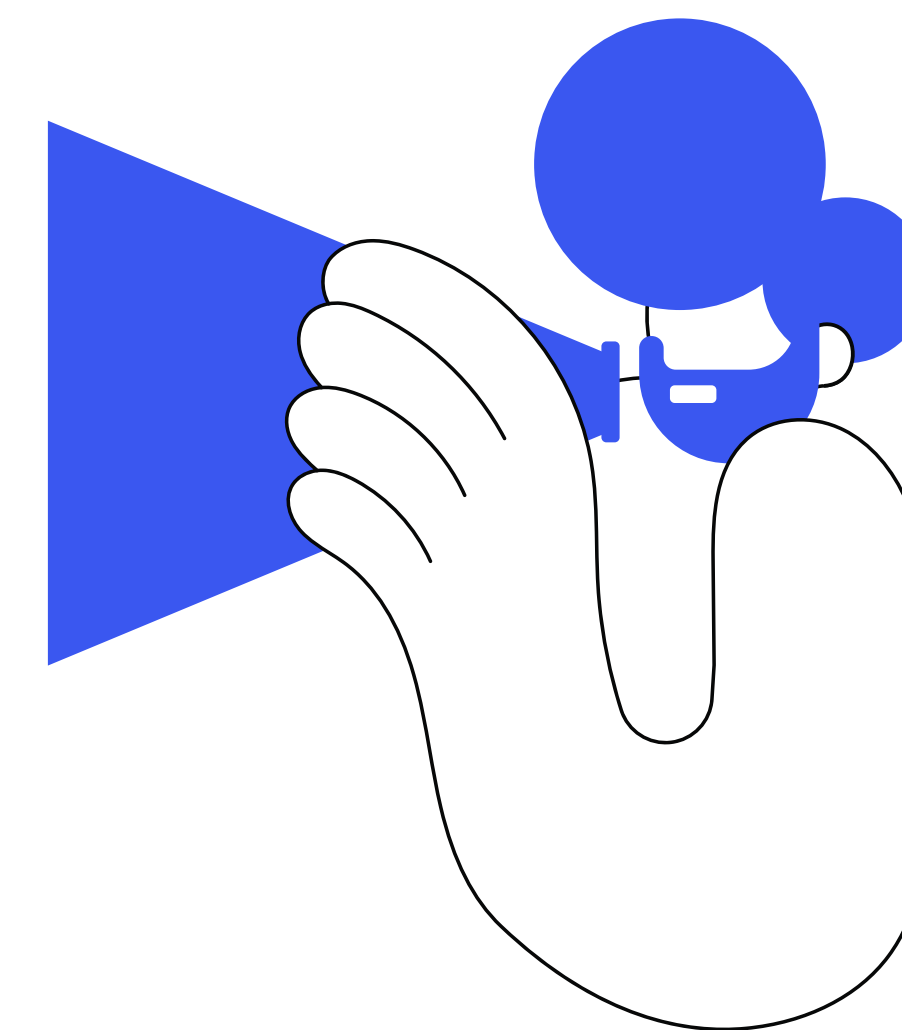
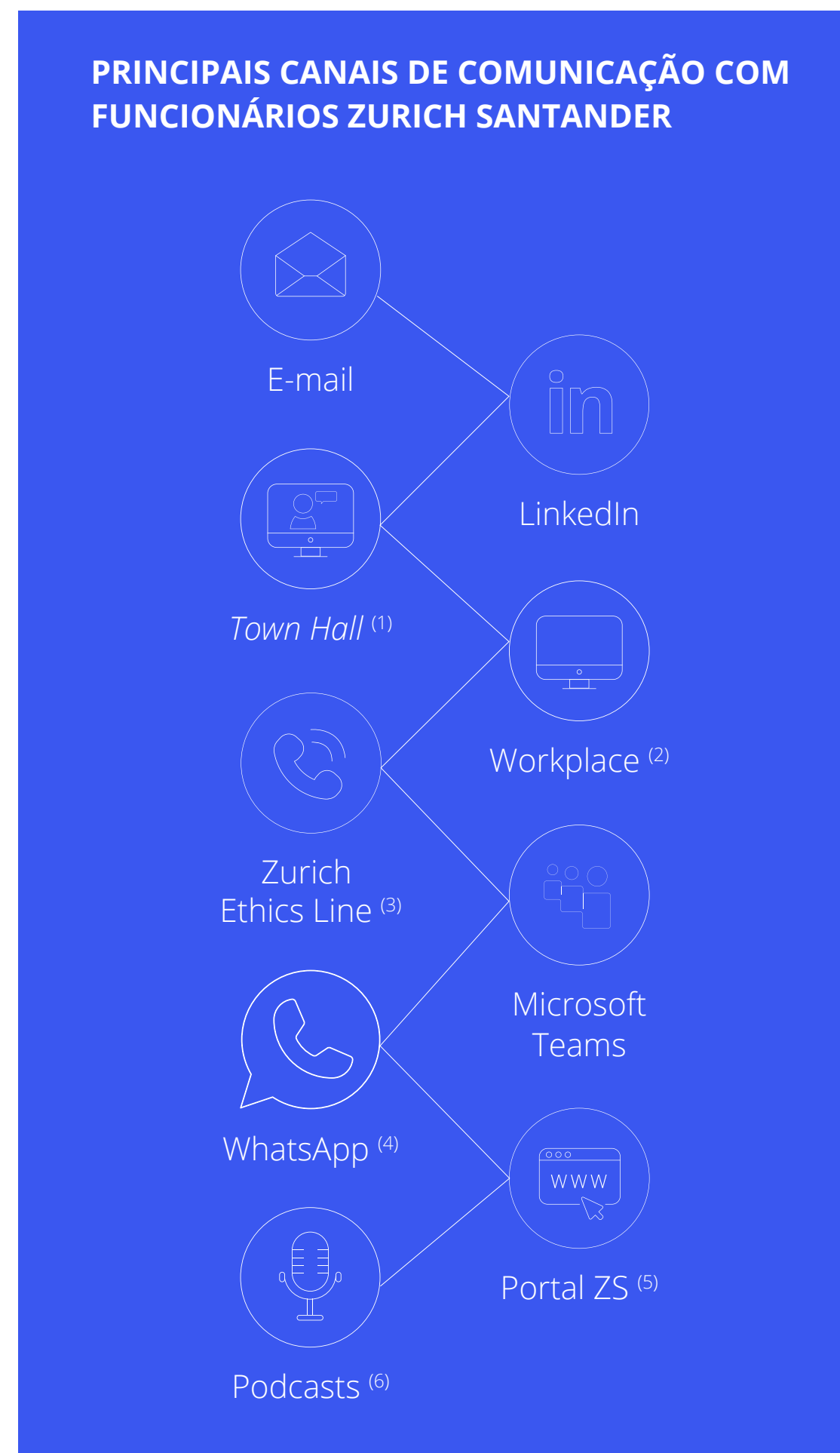
Na estratégia de comunicação da **Argentina** incorporamos o pilar de sustentabilidade, inclusive dentro do plano de comunicação interna.

No **Brasil**, a comunicação tem um papel fundamental no alinhamento da estratégia realizada através dos canais diretos com todos os colaboradores e a liderança, eventos promovidos para engajamento, além de ações como *Happy Hour* para comemorar conquistas e aniversários. Além disso, contamos com um grupo de embaixadores que multiplica a informação estratégica de comunicação, assim como com uma rede social interna em que todos podem compartilhar temas e interagir com as publicações corporativas.

No **Chile**, durante 2022, implementamos “os Embaixadores da marca Zurich Santander Chile-LinkedIn”. O objetivo desta iniciativa é a divulgação externa de diferentes temas relevantes da empresa para potencializar a oferta de valor aos nossos colaboradores, clientes e parceiros estratégicos.

Na **Espanha**, além dos canais habilitados, realizamos eventos de integração, reuniões trimestrais e transmitimos mensagens importantes através dos “*Line Managers*”.

Além disso, no **México** lançamos a revista virtual “*Enlace*”, onde embaixadores de diferentes áreas participam gerando conteúdo.



(1) Encontros virtuais trimestrais para compartilhar as novidades da organização e do negócio, e gerar um espaço de encontro e reconhecimento aos nossos colaboradores.

(2) Rede corporativa dentro do canal interno do Grupo Zurich que nos possibilita um espaço em comum entre os colaboradores, para compartilhar notícias e informações.

(3) Linha direta independente gerenciada por um fornecedor, que pode receber relatórios a qualquer hora do dia, todos os dias do ano. Mais informações no capítulo “Governança” neste relatório.

(4) Grupos de WhatsApp são usados apenas na Argentina, Brasil e Uruguai.

(5) Rede corporativa complementar apenas no Brasil.

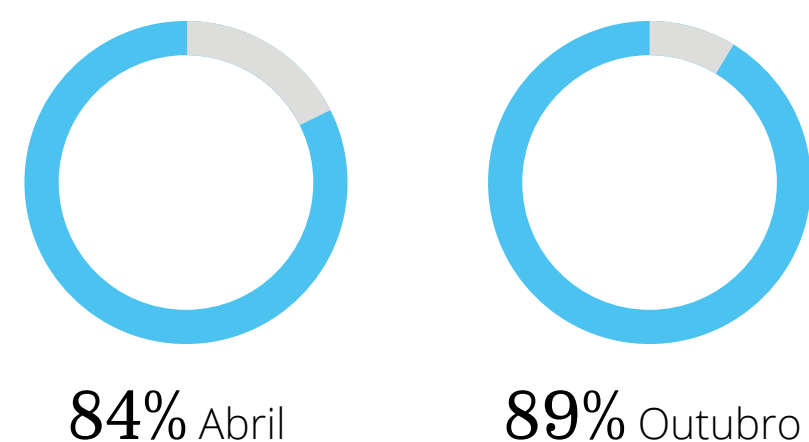
(6) Apenas no Chile.



## CLIMA DE TRABALHO

Nós nos concentramos em criar um ambiente em que os colaboradores se sintam confortáveis e ouvidos. E para conhecer a opinião de cada um, realizamos a pesquisa Employment Net Promoter Score (ENPS) duas vezes por ano. Com base nos resultados, cada país desenvolve um plano de ação.

### Participação total dos funcionários



Resultado pesquisa eNPS 2022	2021		2022	
	Abril	Outubro	Abril	Outubro
Zurich Santander	63	68	69	75

Além disso, na **Argentina** realizamos *focus groups* e cafés da manhã com o CEO para identificar necessidades e melhorar o ambiente de trabalho.

Já no **Brasil** também trabalhamos com pesquisas de reação a eventos e campanhas corporativas. Em 2022, a pontuação obtida em uma pesquisa de comunicação interna - com metodologia semelhante ao NPS - foi de 69 pontos, 13 pontos a mais que em 2021.

Para identificar as necessidades e expectativas dos funcionários, no **Chile** realizamos cafés da manhã durante o ano chamados “CafeZSitos” com colaboradores de diferentes áreas e membros da Equipe Executiva para reduzir insatisfações e gerenciá-las dentro dos planos corporativos.

E no **Uruguai** nosso plano de ação é baseado nos seguintes pilares: modelo de trabalho “*work and life balance*”, comunicação, liderança e recursos humanos.

## RECONHECIMENTOS

Temos um programa regional de reconhecimento de funcionários chamado *RecogniZSe*, em toda a Empresa, em cada um dos seus países incluindo a Espanha, elege e vota nos colaboradores destacados por semestre em 6 categorias distintas. Somente a categoria *Gold Award* é definida pelo Comitê de Direção.

### RecogniZSe - Categorias <sup>(3)</sup>

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

(3) Para ver a descrição do escopo de cada uma das categorias, convidamos você a visitar a página 43 do nosso Relatório de Sustentabilidade 2021.

Na **Argentina**, nos *Town Hall* destacamos grande parte dos colaboradores que lideram projetos-chave e estratégicos.

No **Brasil**, temos uma categoria adicional no programa *RecogniZSe* chamada “Experiência do Cliente”, para reconhecer aqueles que demonstram um esforço na melhoria contínua do atendimento ao cliente. Além disso, contamos com outros programas de reconhecimento interno, como “Tempo de Casa” em que os funcionários com mais de 5 anos na empresa são reconhecidos nas assembleias gerais, sendo contemplados 14 colaboradores em 2022; e “Tô na Executiva”, no qual os líderes indicam semanalmente os funcionários que têm alguma ideia ou resultado para compartilhar com o Conselho, gerando um reconhecimento pessoal através de diversos *feedbacks* positivos, além de algumas ações específicas nos departamentos em que ocorrem.

No **Chile** realizamos reconhecimentos mensais realizados em cada departamento através dos votos dos colaboradores das respectivas áreas, com base nos valores e comportamentos da empresa. Também contamos com um reconhecimento do tempo de empresa dos funcionários chamado “Prêmio por antiguidade”, que concede um bônus proporcional aos anos de permanência na empresa, sendo 5, 10, 15, 20 anos, e assim por diante. Além disso, na festa de fim de ano, estes recebem um reconhecimento público.

Nos *Town Halls* do **Uruguai**, reconhecemos a implementação de projetos, promoções e mudanças de cargo, entre outros.



# Bem-estar e segurança

## ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Durante 2022, continuamos a implementar modelos de trabalho híbrido que combinam o presencial com o trabalho remoto, promovendo o bem-estar de todos os colaboradores e fornecendo-lhes todas as ferramentas e condições necessárias para realizar suas atividades. Além disso, desenvolvemos diferentes medidas destinadas a promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal.

Em todos os países, os funcionários contam com a plataforma *Live OnSell* do Grupo Zurich, na qual encontram informações e ferramentas sobre todas as áreas da saúde, permitindo monitorar seu estado, entre outras funcionalidades. Além disso, contamos com a Política de Benefícios Flexíveis que permite ao colaborador destinar seus recursos ao que mais lhe atender.

Em **todos os países** formalizamos um modelo de trabalho híbrido e horários flexíveis. Na **Argentina, Chile, México e Uruguai** contamos com o *early friday*.

Para promover a corresponsabilidade por parte dos pais, contamos com licenças de maternidade e

paternidade estendidas em **todos os países**, um benefício que amplia os prazos de afastamento acima do que cada lei local indica. No **Brasil**, por exemplo, temos uma Política Parental que se aplica igualmente a casais do mesmo sexo, heterossexuais e em caso de adoção, e que permite ao responsável principal ter 120 dias de licença e ao corresponsável, aproveitar 42 dias fora do escritório. No **Chile**, contam também com *Parental Leave*, um benefício além do previsto na lei, onde o cuidador secundário recebe uma licença paga de 6 semanas para ajudar a cuidar do filho. No **México**, também temos uma política de Licença Parental que concede 4 semanas adicionais às da lei para o cuidador primário e secundário.

Na **Argentina** dispomos da Política "*FlexStyleZS*" de benefícios, atualizada em 2022, que inclui: flexibilidade horária, 21 dias de estudo por ano e descontos em seguros, entre outras ações.

No **Brasil** oferecemos uma série de práticas para conciliação, entre as quais destacam-se o horário de entrada e saída flexível, o banco de horas a serem compensadas, entre outras. Além disso, temos

espaços focados na concentração e outros para colaboração, com o objetivo de promover a integração dos funcionários e criar um ambiente que seja confortável.

**O reforço de práticas de qualidade de vida, uma gestão focada no cuidado das pessoas e a individualidade são alguns pontos que contribuíram para que nossa equipe no Brasil superasse os objetivos do negócio em 130%.**

Para o caso do **Chile**, oferecemos uma jornada de trabalho de 40 horas semanais, em vez das 45 horas semanais estabelecidas no país. Além disso, os funcionários contam com uma série de medidas como licença especial familiar por morte ou nascimento, e a possibilidade de realizar duas semanas de teletrabalho por ano.

No final do ano de 2022, lançamos nosso *Book* de benefícios que evidencia a ampla gama de benefícios agrupados em dimensões de bônus e gratificações, vida e saúde, descontos em seguros, educação, bem-estar e momentos importantes da vida, para promover o bem-estar integral de seus colaboradores durante seu ciclo de vida laboral, potencializando o compromisso. A oferta de valor da Zurich Santander inclui benefícios de equilíbrio e flexibilidade entre trabalho e vida pessoal, treinamento de habilidades, bolsas de estudo e promoção da excelência em educação, programas de saúde e qualidade de vida, entre outros.



## NOSSA GESTÃO EM SEGURANÇA E SAÚDE

No **México**, destacam-se medidas como transporte gratuito para chegar ao trabalho, feriados e dias de folga além dos estabelecidos por lei, auxílio por nascimento e casamento, entre outros.

Da mesma forma, no **Uruguai**, oferecemos dias adicionais de férias, dias adicionais de licença paternidade, auxílio para famílias com filhos em idade escolar, folga nos aniversários e acesso gratuito à academia, entre outras ações.

### Licenças parentais

	2021		2022	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Argentina	5	6	6	4
Brasil	3	5	3	5
Chile	3	3	4	2
Espanha	0	1	0	0
México	7	2	5	2
Uruguai	0	0	0	0

Estamos comprometidos com a gestão e proteção da saúde, bem-estar e segurança dos funcionários, tanto no trabalho como fora dele. Cumprimos com todas as regulamentações locais nesse quesito e sempre buscamos desenvolver ações para melhorar as condições.

Em todos os países promovemos a vacinação de todos os colaboradores contra a gripe e no **México** estendemos essa ação aos seus parentes.

No caso da **Argentina** realizamos um treinamento sobre Ressuscitação Cardiopulmonar (RCP) para nossos colaboradores.

No **Brasil**, contamos com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes que monitora as práticas da empresa sobre saúde e segurança dos empregados, adequamos os postos de trabalho para que sejam ergonômicos e realizamos *webinars* sobre essas temáticas. Adicionalmente, realizamos um programa de sensibilização dos colaboradores para temas como nutrição e saúde emocional através da plataforma Psicologia Viva (oferecendo sessões a um baixo custo) e do Programa de Apoio Pessoal Especializado (PAPE), vacinação, exames médicos a realizar, além de conceder benefícios relacionados à saúde física, como auxílio para participação em corridas, isenção de pagamento de exames preventivos de câncer, *check-ups* e outros. Por outro lado, contamos com o “calendário colorido” em se atribui para cada mês

a divulgação de causa relacionada com a saúde e o bem-estar, como a proteção contra o câncer, a saúde mental, a ergonomia, a doação de sangue, etc.

No **Chile** temos o Comitê Paritário encarregado de fornecer as condições de infraestrutura e local de trabalho que atendam aos padrões de segurança adequados. Em 2022, participamos de um processo de certificação do Comitê, em conjunto com a Mutual de Segurança, no qual obtivemos a categoria Bronze, e do Programa Especial de Certificação (PEC), o qual valida que temos implementado um sistema de Gestão de Riscos Laborais também aprovado pela Mutual de Segurança, nossa entidade reguladora. Durante 2022, estabelecemos diferentes programas de bem-estar voltados para a saúde mental e o incentivo ao esporte. Além disso, designamos um plano de capacitação para os colaboradores, que aborda temas de cuidado e saúde ocupacional, como prevenção de riscos, primeiros socorros básicos, entre outros.

Preocupados com o bem-estar integral dos nossos colaboradores, em 2022 também promovemos diferentes iniciativas para reforçar temáticas de saúde e exercícios de acordo com o trabalho híbrido. Realizamos pausas ativas de forma presencial no escritório e online, orientando sobre correta postura e dicas para manter um adequado estado de saúde no trabalho. Além disso, participamos do relançamento das Olimpíadas do Seguro, que estavam suspensas por causa da pandemia de COVID-19. Ela conta com

equipes em diferentes modalidades como natação, futebol, padel, tênis e pingue-pongue, além do entusiasmo daqueles que foram apoiar.

Na **Espanha**, oferecemos aos funcionários a opção de *Check Up* médico avançado e seguimos os calendários de exercícios do Santander porque estamos localizados na cidade financeira.

No **México**, destacamos a promoção de um Programa de Saúde e Segurança e assistência para apoio psicológico, nutricional e médico, entre outras ações. Para reforçar essas ações, realizamos a “Semana da Saúde” com atividades remotas como *webinars* sobre nutrição e saúde financeira, enquanto de forma presencial realizamos exames médicos e nutricionais como medição de glicose, colesterol, água no corpo, para que os colaboradores estejam informados quanto à sua saúde e possam trabalhar a partir disso.

No **Uruguai**, durante 2022, estabelecemos uma Política Local de Segurança e Saúde, cujo objetivo é ter um programa de segurança que forneça um ambiente físico seguro e protegido para funcionários, clientes, visitantes e terceiros. Também contamos com um seguro de acidentes com o Banco Seguros do Estado, com base na Lei 16.074. Por outro lado, contribuimos para a saúde dos colaboradores durante o trabalho em suas casas, oferecendo exercícios para melhorar a postura e palestras de bem-estar em geral.





# Relações sociais e trabalhistas

Na **Argentina**, enquadramos nossa equipe no Acordo Coletivo de Seguros, que cobre a todos, exceto estagiários, gerentes, diretores e CEOs. Contamos com dois delegados que representam a equipe e são intermediários na negociação coletiva.

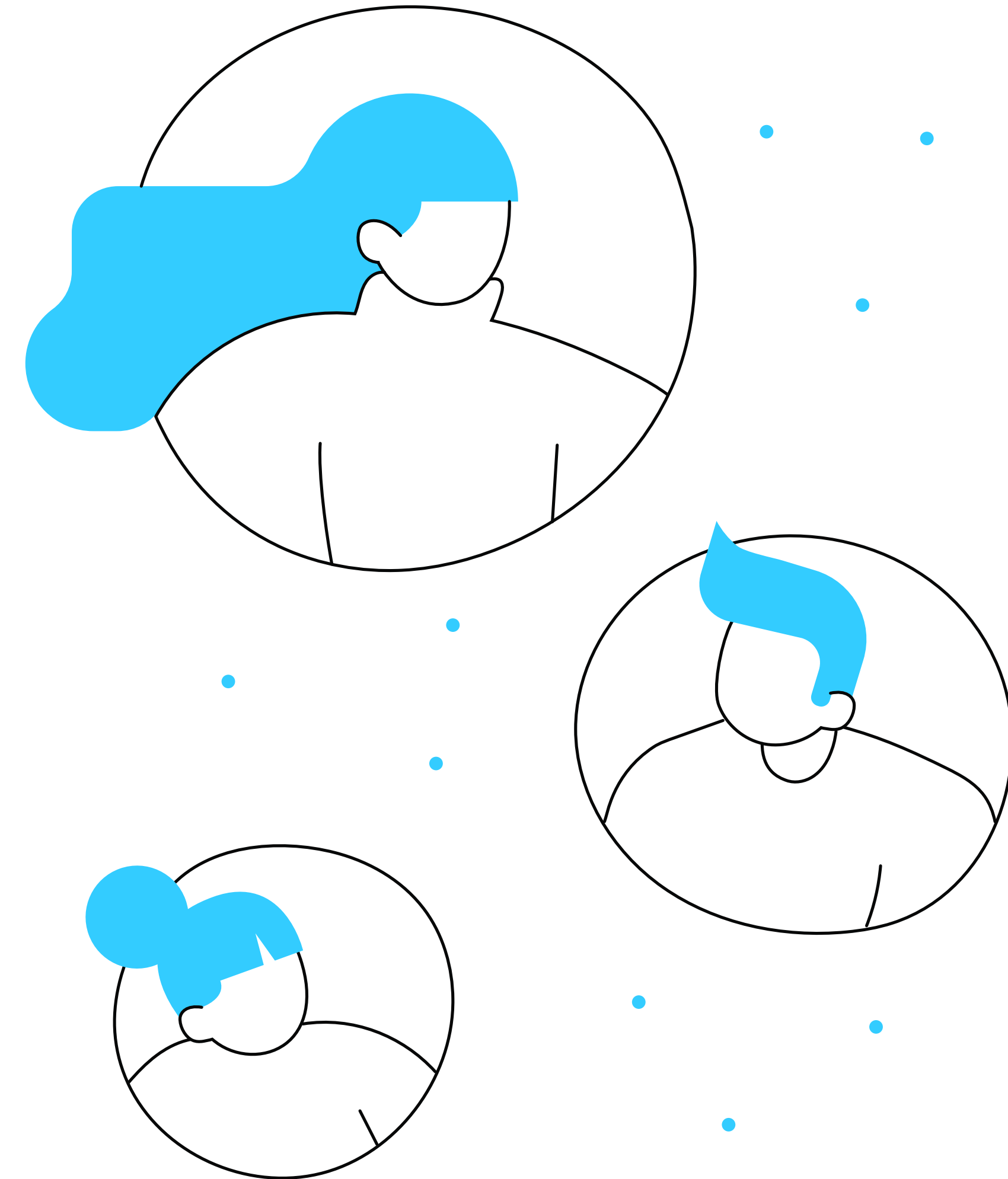
No **Brasil**, de acordo com as obrigações legais, gerenciamos as relações de trabalho e a aplicação do acordo coletivo para toda a empresa com o sindicato dos funcionários.

Por sua vez, no **Chile** contamos com um convênio coletivo cuja duração é de três anos, sendo o atual vigente até 31 de outubro de 2024, que cobre a totalidade dos colaboradores. Por sua vez, a encarregada de regular no país os processos de negociação coletiva é a entidade estatal chamada Direção do Trabalho. Existem comitês paritários na organização para abordar as questões trabalhistas relevantes.

Na **Espanha**, as relações de trabalho com os nossos empregados são regidas pelo Acordo de Escritórios e Gabinetes de Madrid.

No **México**, por sua vez, não temos um acordo coletivo formal, por isso incentivamos o diálogo direto com os funcionários.

O **Uruguai** também não tem um acordo coletivo, então é aplicado aquilo que é acordado pelo Conselho de Salários, um órgão de integração tripartite entre governo, empregadores e empregados que, através do mecanismo de diálogo social, estabelece salários mínimos, categorias e outros benefícios.





# Colaboradores comprometidos

Para promover as atividades de voluntariado, assinamos em 2022 um compromisso que estabelece para todas as geografias da Zurich Santander que cada colaborador terá, a partir de 2023, até três dias remunerados por ano para destiná-lo a este tipo de atividades.

**+2.400 horas**

de voluntariado  
vs. +990 em 2021

**+490 funcionários**

participaram de atividades  
de impacto na comunidade

## Número de horas de voluntariado por país

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

## Aumentamos o número de horas dedicadas ao voluntariado.

### Porcentagem de funcionários socialmente engajados

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

## PARTICIPAÇÃO DE NOSSOS COLABORADORES EM VOLUNTÁRIOS



Aulas, mentorias e simulação de entrevistas para jovens no Programa Habilidades para o Futuro junto à Fundação Forge e Instituto Aliança. Simulação de entrevistas com jovens da Fundação *Empujar*. Acompanhamento de atividades diárias da Fundação *Todavía es Tiempo*.



Aulas, mentorias e simulação de entrevistas para jovens no Programa Habilidades para o Futuro junto à Fundação Forge e Instituto Aliança. Reabilitação de um lar de acolhimento para crianças e jovens de *Soñar Despierto*.



Aulas, mentorias e simulação de entrevistas para jovens no Programa Habilidades para o Futuro junto à Fundação Forge e Instituto Aliança.

Condução do encontro *Papo de Futuro*.

Palestras sobre educação financeira, dicas para entrevistas de emprego e palestras sobre carreira para jovens da ONG Aldeias Infantis.

Doação de sangue para o Instituto Pró-Sangue e Instituto Sírio Libanês.

Atendimento odontológico e atividades recreativas a pessoas atendidas pela Associação Fraternidade por intermédio de Amigo da Vez.

Revisão e pintura da sede da Associação de Medula Óssea (AMEO).

Doação e preparação de alimentos e entrega de refeições às pessoas em vulnerabilidade social que vivem nas ruas de São Paulo, juntamente com Instituto Da Cozinha E Cultura Brasileiras.



Aulas, mentorias e simulação de entrevistas para jovens no Programa Habilidades para o Futuro junto à Fundação Forge e Instituto Aliança.

Colaboração com Fundação Mark apoiando crianças com câncer.

Colaboração com a Fundação Yolia para acompanhar meninas em situação vulnerável e promover seu melhor desenvolvimento.

Participação no reflorestamento junto ao *Movimiento de Jóvenes por el Agua*.

Atividade de voluntariado com *Agenda Cero*, uma associação que trabalha com crianças vítimas de violência e as apoia com ferramentas para sua reinserção na sociedade.

Voluntariado para preparo de comida no Refeitório da ONG *Por un Hogar*, para familiares de pessoas hospitalizadas..



Aulas, mentorias e simulação de entrevistas para jovens no Programa Habilidades para o Futuro junto à Fundação Forge e Instituto Aliança.

Colaboração em um restaurante.

Angariação de fundos para a reabilitação de jovens da Fundação Teletón.



Aulas, mentorias e simulação de entrevistas para jovens no Programa Habilidades para o Futuro junto à Fundação Forge e Instituto Aliança.

Tutoriais e palestras com *Belén Educa*.

Plantio de árvores e plantas, canalização de água na *Población Última Hora*, de *La Pincoya*, junto com as Fundações *Aldea* e *Ronda*.

Dia de plantar junto com a Fundação Meraki que cuida de crianças, jovens e adultos com deficiência.



# Clientes

Estamos comprometidos em garantir que cada interação com nossos clientes seja positiva, e por isso implementamos iniciativas para elevar sua satisfação, inovando e melhorando continuamente.

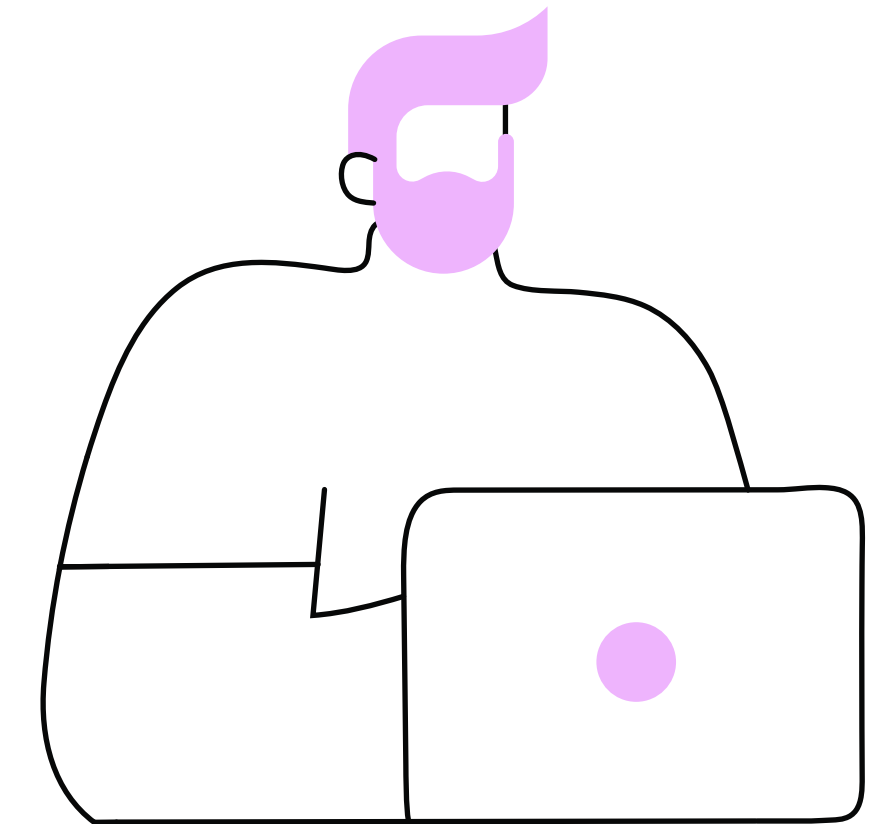
## Quantidade de clientes 2022

	Total
Argentina	1.439.135
Brasil	8.688.121
Chile	1.424.855
México	6.556.158
Uruguai	594.330

## Apólices, certificados e planos 2022

	Em stock
Argentina	2.261.977 apólices OM e CR
Brasil	12.720.347 apólices OM e CR
Brasil Previdência	616.073 certificados
Brasil Odonto	37.865 planos odontológicos
Chile	3.588.460 apólices OM e CR
México	9.646.964 apólices OM e CR
Uruguai	1.703.015 apólices OM

A sigla OM refere-se a produtos *Open Market*, ou seja, seguros contratados por clientes não relacionados a operações de crédito. A sigla CR refere-se a produtos *Credit Related*, ou seja, seguros vendidos para a proteção de produtos diretamente relacionados a operações de crédito expedidas pelo Santander.



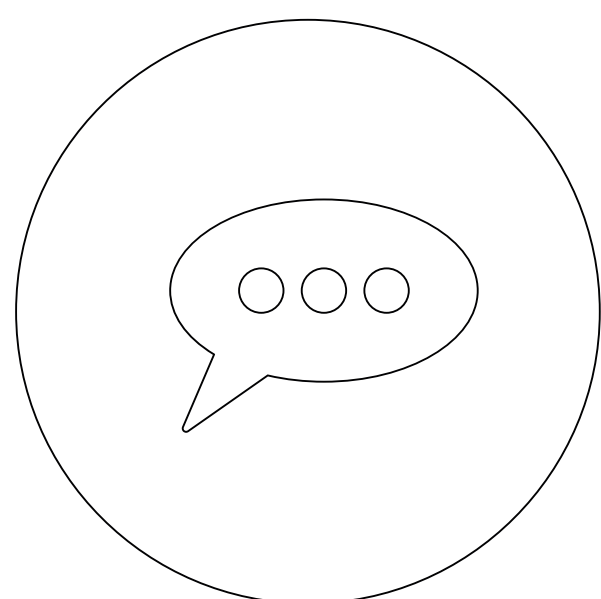


# Atendimento ao cliente

Nosso papel como seguradora é oferecer aos nossos clientes soluções de qualidade que gerem impacto positivo em suas vidas e na comunidade.

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Durante 2022, continuamos a oferecer canais digitais de comunicação, promovendo seu uso para uma gestão mais ágil e imediata.



### Canais de atendimento

	Argentina	Brasil	Chile	México	Uruguai
Linha telefônica	Central de Atendimento ao Cliente, CAE, Assistências, modelo online	Call center, Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria	Central de Atendimento ao Cliente, Telemarketing	Superlinha Santander	Linha exclusiva Zurich Santander
Site	link	link	link	link	link
Internet banking	•	•	•	•	
Atendimento nas agências bancárias do Santander	•	•	•	•	•
App	•	•		•	
Email	•	•		•	•
WhatsApp	•	•		•	•
Redes sociais <sup>(1)</sup>	•	•	•	•	
SMS		•		•	•

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

No **Brasil**, digitalizamos ainda mais nosso atendimento, incluindo o WhatsApp como canal de contato e enviando comunicações aos clientes por e-mail e nosso aplicativo, garantindo o atendimento imediato de suas necessidades e evitando ligações para a Central de Atendimento. Dessa forma, reduzimos também os insumos relacionados com o papel e eliminamos o transporte de documentos, ajudando a reduzir a nossa pegada de carbono.

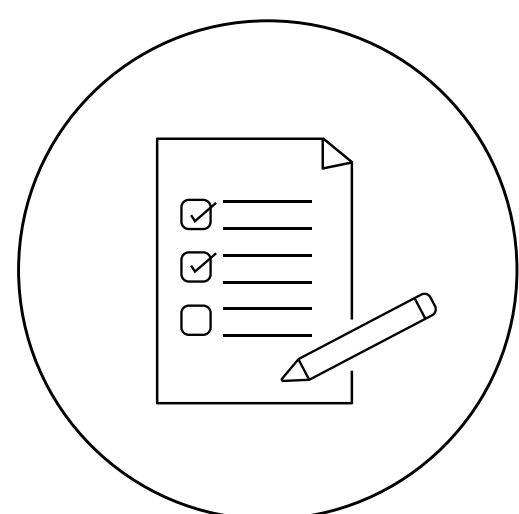
No **Brasil e no Chile**, incorporamos videochamadas para atender clientes em casos excepcionais, como sinistro gerado por catástrofes naturais.



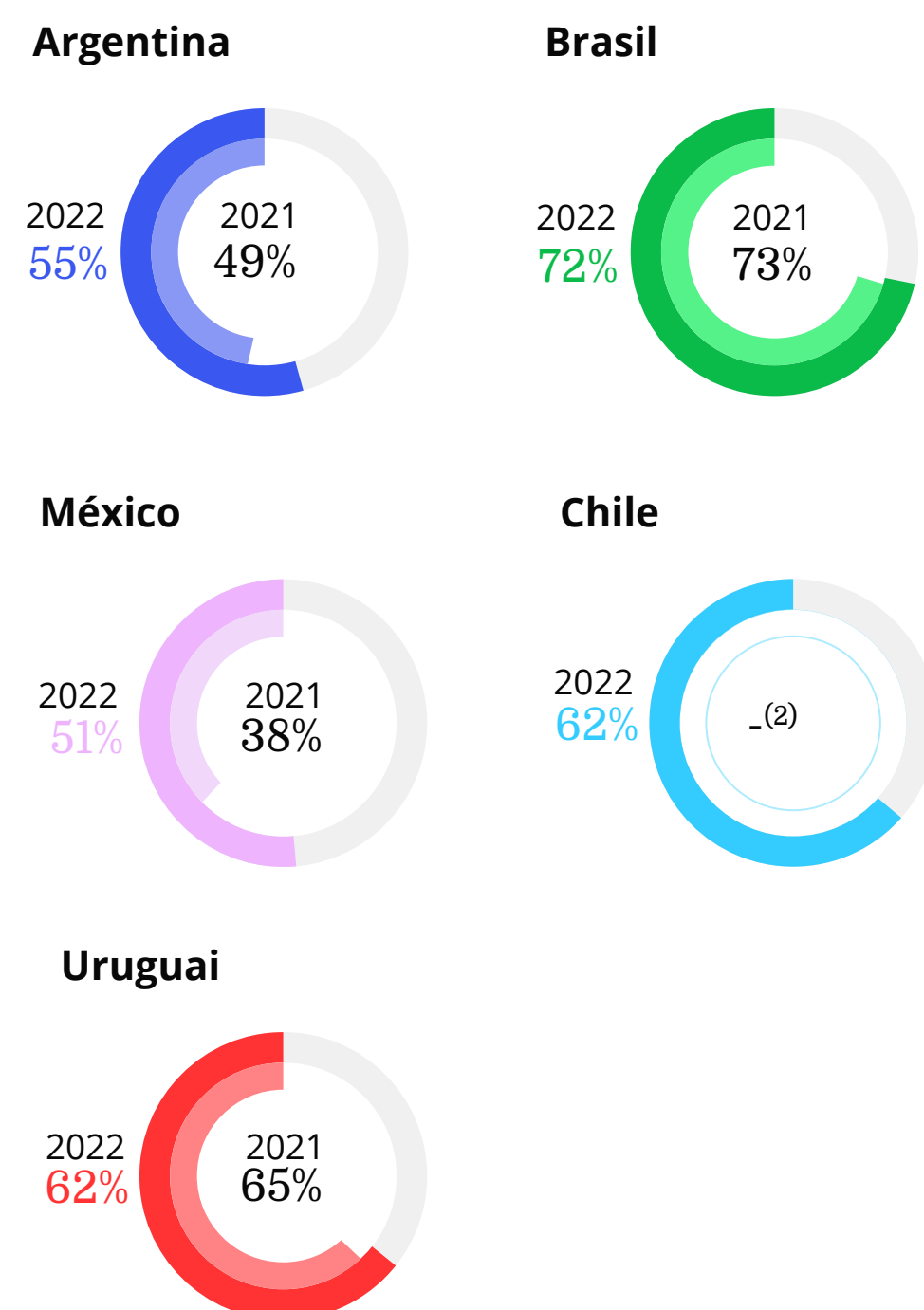
## MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO: PONTO DE PARTIDA PARA MELHORAR

Continuamos a avaliar constantemente os níveis de satisfação de nossos clientes por meio de pesquisas *Net Promoter Score* (NPS) após cada interação, medido como *Transactional NPS*. Essas pesquisas são realizadas em vários pontos de contato para poder ter um diagnóstico atualizado e concreto de suas opiniões, e assim implementar as iniciativas pertinentes para melhorar sua experiência.

Para medir a satisfação a nível de país, todas as respostas das interações com o cliente são coletadas e o T-NPS é calculado a nível de país como uma métrica para a evolução de nossas implementações voltadas para a melhoria da experiência do cliente.



### Satisfação do cliente por país (T-NPS)<sup>(1)</sup>



Na **Argentina**, continuamos a usar uma ferramenta on-line de rastreamento de resultados e relatórios para avaliar a experiência de nossos clientes por meio de pesquisas T-NPS. Além disso, temos um Comitê de Qualidade e Cliente mensal, uma célula ágil de clientes e grupos de trabalho nos quais revisamos pontos problemáticos e ações para melhorar a experiência.

No **Brasil**, gerenciamos a experiência do cliente através de um Fórum de Clientes mensal, com a participação do CEO local e executivos do Banco Santander. Em 2022, trabalhamos principalmente para melhorar o T-NPS de sinistros de Seguro de Vida e Seguro Cartão Protegido, alcançando uma melhoria de 36 e 45 pontos, respectivamente. Uma das iniciativas aconteceu no Portal de Sinistros que passou a dar ainda mais visibilidade sobre o andamento do processo, automatizando a solicitação de nova análise para que o cliente possa encaminhar novos documentos e monitorar seu status online. Além disso, incorporamos o atendimento direto de um profissional especialista em seguros durante os sinistros para fornecer suporte para necessidades específicas dos clientes. Essa e outras ações contribuiu para a redução de 37% no tempo médio de pagamento de sinistros.

No **Chile**, realizamos pesquisas mensais de T-NPS por telefone e revisamos os resultados nos comitês, apresentando-os a todos os colaboradores nas reuniões de gerência. Ao longo de 2022, coletamos

cerca de 420 comentários de clientes para criar um mapa de sua jornada com nossa Empresa, para entender as etapas que eles percorrem ao usar o seu seguro e onde estão os pontos problemáticos. Além disso, incorporamos a análise de critérios de usabilidade para lançamentos de serviços digitais para não gerar atrito na experiência.

No **México**, temos quatro indicadores recorrentes para medir a voz do cliente: pesquisas com clientes (T-NPS) 24 a 48 horas após a transação; pesquisas T-NPS para medir a recomendação de clientes com mais de três meses de relacionamento; chamadas de boas-vindas para medir o reconhecimento da compra uma semana após a contratação do seguro; e acompanhamento do canal de atendimento para garantir que as vendas cumpram os regulamentos oficiais, bem como outros critérios de qualidade estabelecidos. Também realizamos pesquisas de satisfação para nossas iniciativas sociais.

No **Uruguai**, realizamos pesquisas T-NPS de sinistros e vendas. Além disso, em 2022, pela primeira vez, lançamos uma pesquisa sobre sustentabilidade, obtendo resposta de 30 clientes. O objetivo foi conhecer sua avaliação sobre nossos eixos de trabalho e entender sobre quais temas gostariam de receber mais informações por parte de nossa empresa.

(1) Os T-NPS por país não são comparáveis entre si, sendo necessário ver a progressão a nível de país. O canal de pesquisa via e-mail (Argentina e México) versus telefone (Brasil, Chile e Uruguai) determina em grande parte os níveis. Por exemplo, na Argentina, mais foco e pesquisas são colocadas em pontos problemáticos (cancelamento, rejeições, reclamações), o que determina seu nível.

(2) No Chile, mudou-se a escala de cálculo do indicador (de 0-7 para uma escala de 0-10), então não há dados comparáveis para 2021.



## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

Dispomos de políticas, procedimentos e manuais que regulam a gestão e tratamento de queixas e reclamações, que podem ser enviadas tanto através dos canais diretos com a nossa Empresa quanto através das entidades fiscalizadoras. Nosso principal objetivo é resolver a solicitação ou reclamação sem a necessidade do cliente transferir sua incidência para a esfera judicial. Em 2022, identificamos uma redução de 15% de incidentes, queixas e reclamações de consumidores.

Na **Argentina**, migramos a gestão de clientes para um novo sistema, o que contribuiu para ter mais ferramentas para analisar os casos e resolvê-los de forma mais eficiente e satisfatória. Da mesma forma, incluímos uma chamada adicional de contenção ao segurado (para reportá-lo sobre o estado do seu sinistro e a estimativa dos tempos de processamento) e uma chamada de encerramento através da qual o informamos sobre a resolução do caso. O nosso serviço de atendimento telefônico para reclamação e gestão de sinistros, o Centro de Atendimento Exclusivo (CAE), apresenta atualmente um nível de qualidade de serviço superior a 90% e uma taxa de abandono inferior a 2,6%.

No **Brasil**, no meio do ano, evoluímos o sistema de registro das demandas dos clientes, buscando trazer mais eficiência operacional e agilidade aos assistentes da Central de Atendimento. As diversas melhorias contribuíram para o resultado do

indicador de *First Call Resolution* (FCR, pelas siglas em inglês para *First Call Resolution*) que aumentou de 83% para 94,8%, impactando diretamente na melhoria do atendimento do cliente.

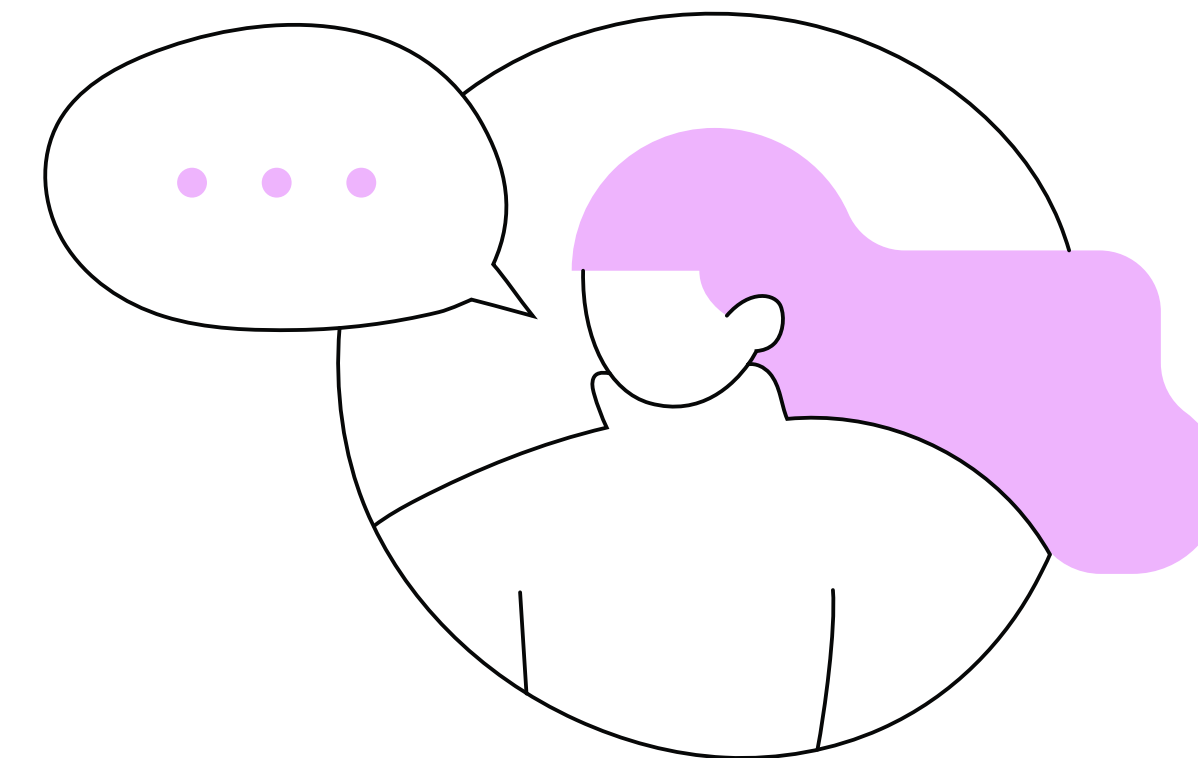
No **Chile**, tanto as consultas quanto as reclamações recebidas são atendidas de acordo com nossos princípios de tratamento justo, legal, boas práticas, melhoria contínua, confidencialidade e entrega de informações oportunas e suficientes, de acordo com nossa Política de Atendimento ao Cliente e Reclamações. Nosso modelo de atendimento pós-venda inclui tanto o registro de solicitações e reclamações quanto o registro das respostas fornecidas por nossos clientes, que reportamos trimestralmente à Comissão para o Mercado Financeiro, cumprindo com a normativa vigente.

No **México**, durante o ano de 2022, atualizamos nossa Política Geral de Prestação de Serviços e Atenção aos Usuários. Esta Política estabelece as ações e comportamentos que devem ser seguidos por todos os nossos colaboradores para um procedimento de qualidade, o que inclui os canais de reclamação e sua correta gestão, bem como a supervisão e o monitoramento dos serviços prestados para detectar desvios e reportá-los.

Além disso, implementamos um sistema para a gestão de reclamações que permitiu padronizar o processo de atendimento e melhorar seu acompanhamento. Desta forma, o tempo médio de reclamações de segundo nível foi reduzido de 8 para

5 dias, e tanto o gerenciamento em tempo real quanto a geração de relatórios em atraso foram facilitados.

No **Uruguai**, temos um Código de Boas Práticas que estabelece o marco de referência para o relacionamento com nossos clientes. Da mesma forma, nosso Manual de Atendimento ao Cliente inclui nosso compromisso de zelar por seus interesses, fornecer-lhe todas as informações necessárias sobre nossos produtos e serviços de forma clara, suficiente, verdadeira e oportuna; agir com profissionalismo, cuidado e diligência; e fornecer mecanismos ágeis para a resolução de possíveis divergências.



	Argentina		Brasil		Chile		México <sup>(3)</sup>		Uruguai	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Reclamações a cada 10.000 apólices	2,81	1,90	5,77 <sup>(2)</sup>	5,45	0,98 <sup>(1)</sup>	0,93	2,24	1,23	1,87	2,2
Resolução de reclamações no tempo	97%	N/D <sup>(4)</sup>	90%	86%	98%	95%	97%	96%	N/D	N/D

(1) Para Chile, os dados de 2021 foram modificados em relação aos comunicados no relatório 2021.

(2) No Brasil, além de reclamações, inclui consultas gerais de apólices.

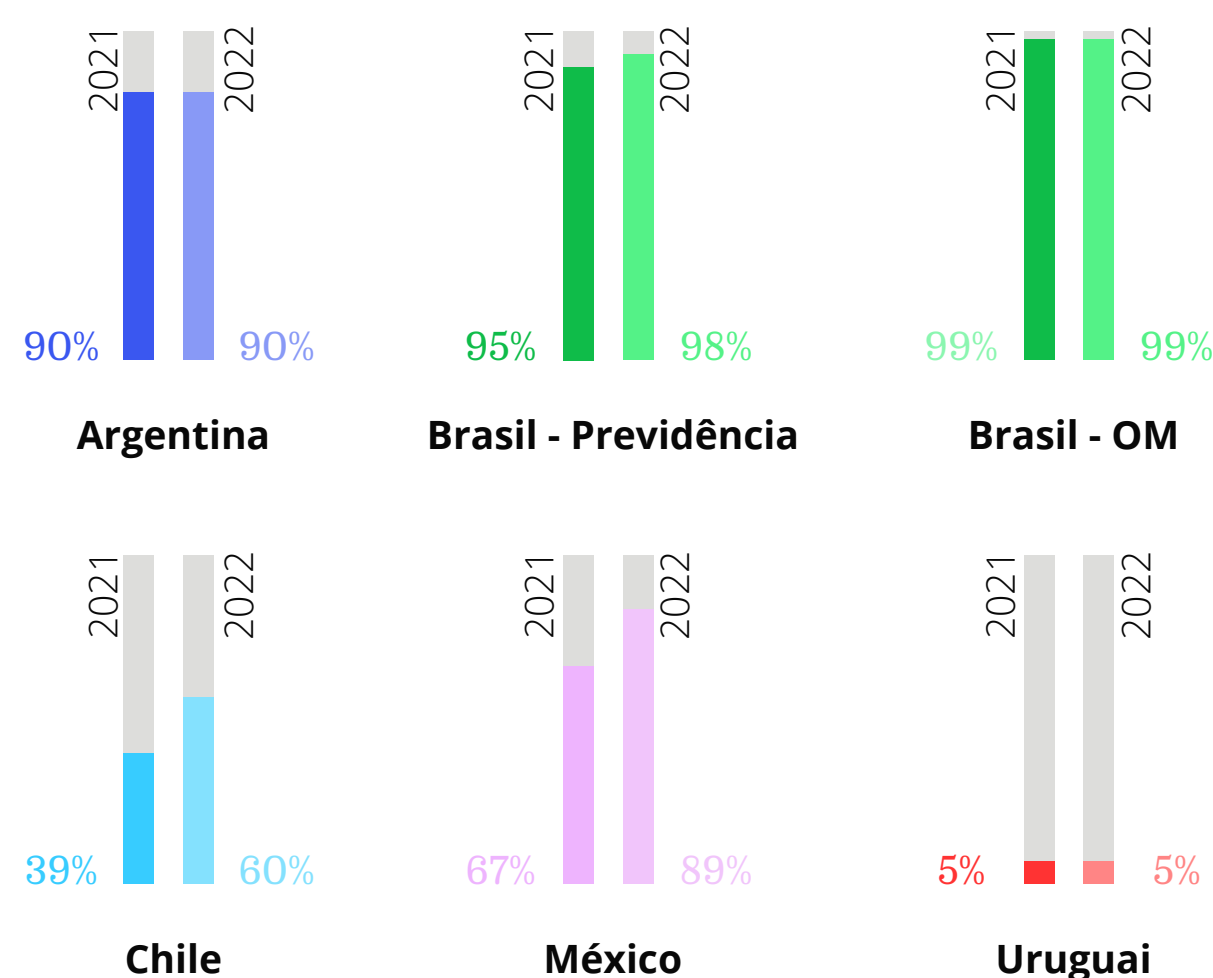
(3) Para o México, os dados de 2021 foram alterados, uma vez que foram eliminados os Esclarecimentos Express, que não eram reclamações propriamente ditas.

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

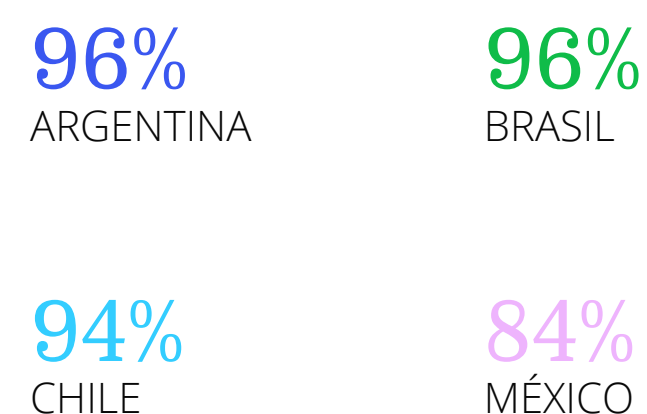


# Tecnologia, inovação e digitalização

## Carteira de apólices digitais <sup>(1)</sup>



## Porcentagem de apólices digitais vendidas sobre o total de apólices vendidas <sup>(1)</sup>



Realizamos diversas iniciativas de investimentos em tecnologia e digitalização, a fim de melhorar os processos, a eficiência e a experiência de nossos clientes, oferecendo-lhes contato próximo e soluções mais imediatas.

Na **Argentina**, reformulamos e lançamos um novo site institucional e aprimoramos o portal executivo de Seguros Habitacional e Vida para que tenham maior agilidade na hora da venda. Além disso, implementamos uma nova ferramenta omnichannel para a venda de produtos digitais nas filiais e realizamos campanhas nas redes sociais, via e-mail e alertas *push* com o Banco para promover o uso de canais digitais.

Por outro lado, digitalizamos as denúncias de sinistros, melhorando a qualidade e velocidade de sua gestão e evitando também que os clientes tenham que ir às filiais, o que repercute positivamente no T-NPS. A digitalização também melhora a visualização dos casos para seu controle e significa economia na área de armazenamento

físico, mitigando também o risco de perda de informações. Na mesma linha, adaptamos os pedidos de assistência à manutenção domiciliar para que sejam efetuados através do nosso site de forma prática, imediata e eficiente, reduzindo significativamente o tráfego de chamadas.

Quanto às novidades em nosso *online banking*, redesenhamos a experiência do usuário para facilitar processos (como fluxo de atendimento e declaração de beneficiários), incorporamos notificações de falhas de solicitação e incluímos pesquisas T-NPS no fluxo de solicitação de baixa, bem como mapeamentos digitais da jornada de nossos clientes para identificar pontos a serem aprimorados.

No **Brasil**, participamos do Zurich *Innovation Championship*, o campeonato mundial de inovação aberta do Grupo Zurich, do qual participaram startups de todo o mundo, dando-lhes a oportunidade de serem aceleradas por uma das unidades de negócios do Grupo. O Brasil participou

(1) Entende-se por apólice digital aquela cuja entrega é feita digitalmente sem entrega física ou impressão, independentemente do canal de venda.



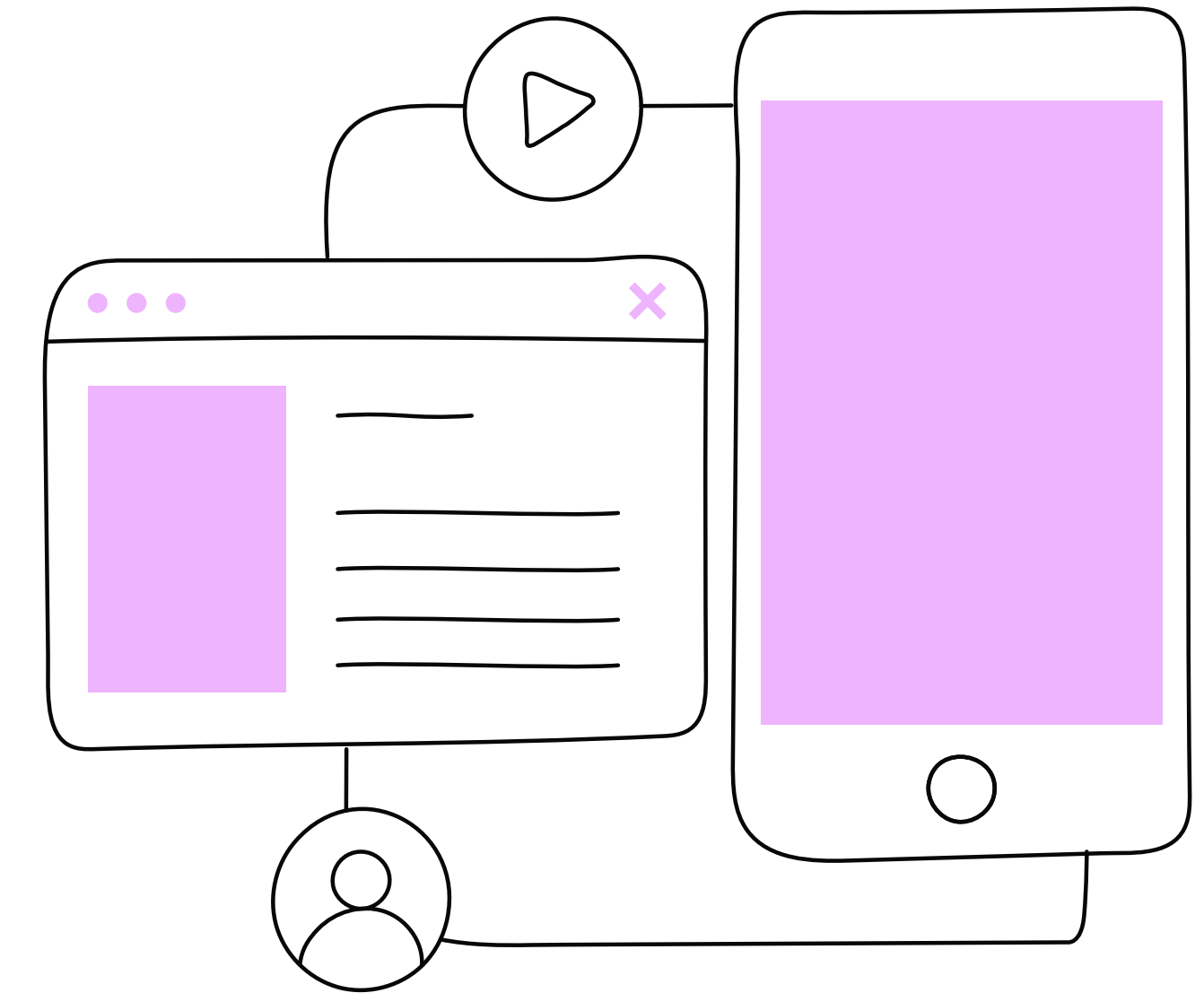
da implementação do projeto em parceria com a startup Salient, que conta com uma tecnologia inovadora de previsão de eventos climáticos com uma antecedência de entre 2 e 52 semanas. Com base nessa tecnologia, alertas de eventos extremos passaram a ser disparados aos clientes, promovendo a prevenção, reduzindo o impacto dos sinistros para os clientes e atuando com mais agilidade na manutenção dos casos informados na central de atendimento.

No **Chile**, implementamos uma plataforma de gestão da relação com os clientes (CRM) que oferece soluções para as equipes de vendas e assistência técnica, permitindo uma gestão mais eficiente. Também lançamos o novo site oferecendo soluções de autoatendimento para que os clientes tenham a capacidade de atender às suas necessidades vinculadas a todos os produtos domésticos. Por outro lado, criamos e melhoramos a experiência pós-venda para sinistros e qualidade e migramos nosso sistema para o Office 365, contribuindo para a colaboração e integração local e regional.

No **México**, reestruturamos a imagem, arquitetura e conteúdo do nosso site com o objetivo de que o cliente tenha mais informações sobre os produtos e serviços, além de ser encaminhado para outros canais para poder operar. Por sua vez, desenvolvemos um guia de sinistros disponível tanto em nosso site quanto em nosso aplicativo para oferecer ao cliente uma opção alternativa à agência de seguros ou à Central de Atendimento Telefônico (CAT). Além disso, continuamos a promover a utilização do WhatsApp, uma vez que é uma das redes mais utilizadas pelos nossos clientes, o que permite um aconselhamento personalizado e encurta os tempos de gestão.

No **Uruguai**, investimos em uma plataforma para soluções de atendimento ao cliente, desenvolvemos e implementamos um modelo de atendimento baseado nas necessidades do segurado e nas habilidades do colaborador, permitindo que quem se comunicar conosco tenha suporte em todos os momentos.

**Nos últimos três anos no Uruguai, as transações digitais aumentaram 90%, com uma diminuição de 30% nos canais físicos.**



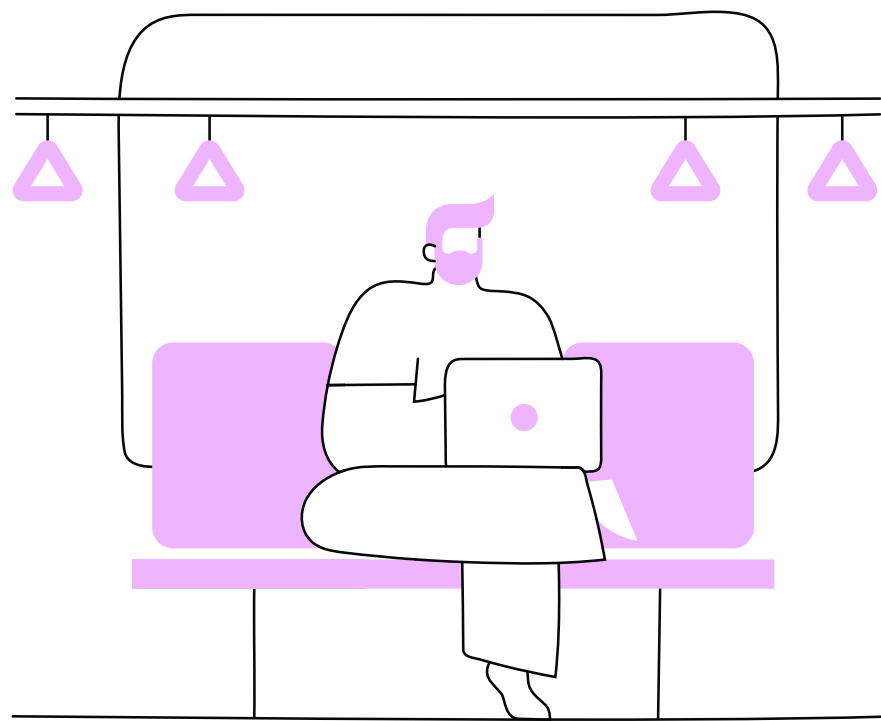




# Proposta de valor responsável

## OFERTA RESPONSÁVEL: CLAREZA E TRANSPARÊNCIA NAS INFORMAÇÕES

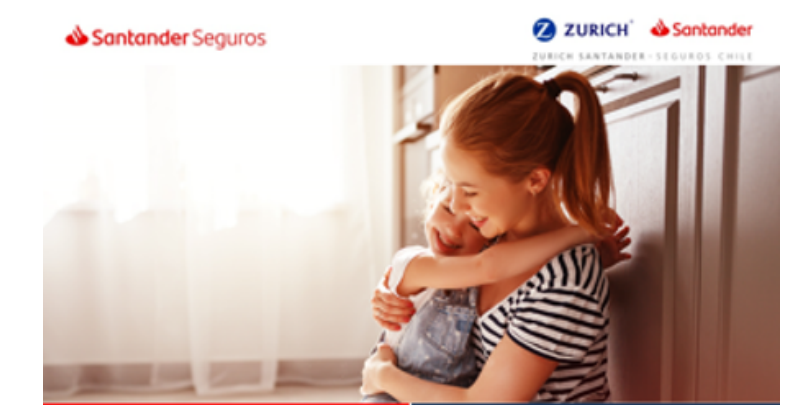
Nós nos concentramos em fornecer aos nossos clientes informações claras e mais completas possíveis durante o processo de venda e contratação. Para qualquer um dos nossos produtos e serviços incluímos no processo de pós-venda:



- Kit de Boas-Vindas dos produtos *Open Market*, *Credit Related*, Previdência e Planos Odontológicos com detalhamento das coberturas contratadas, suas exclusões e os valores segurados de cada uma delas.
- As assistências incluídas no produto (quando aplicável).
- O custo do seguro.
- As medidas de segurança que devem ser cumpridas (para seguro residencial e empresarial integral).
- A possibilidade de declarar beneficiários ou a opção de herdeiros legais (para seguros de vida).
- A seleção dos meios de pagamento.
- As condições gerais e particulares do seguro (com possibilidade de *download*).
- As condições gerais de assistência (com possibilidade de *download*), se estiverem incluídas no produto.

No **Brasil**, os clientes de seguros recebem um e-mail de boas-vindas com materiais com linguagem amigável e simples com todas as informações sobre produtos (cobertura, assistência, canais de atendimento etc.). Já os clientes de previdência, além dos materiais com as características do produto, recebem a descrição e dados de risco relacionados ao fundo, rentabilidade histórica, entre outras informações. Além disso, desenvolvemos documentos navegáveis e peças de comunicação para orientar quem vende o produto.

No **Chile**, o detalhamento de todas as informações fornecidas pode ser revisado pelo cliente na respectiva solicitação de incorporação para cada situação. E no momento da entrega da apólice, anexamos uma ficha SPF (*Simple, Personal and Fair*): um documento de leitura simples que resume os aspectos mais relevantes da apólice, como as principais coberturas e os canais de contato mais relevantes.



## Conoce los beneficios de tu Seguro Catastrófico

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

### Además, cuentas con los siguientes beneficios:

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

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

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

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



### TIPS PARA EVITAR ESTAFAS:

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



## CAPACITAÇÃO PARA OFERECER MELHOR ATENDIMENTO

Na **Argentina**, realizamos vários treinamentos com nossos colaboradores, a fim de melhorar a qualidade do nosso atendimento ao cliente. Em conjunto com o Banco Santander, durante 2022 realizamos 16 treinamentos sobre produtos novos e existentes, diretrizes de retenção de seguros, novas experiências de cotação e multiatendimento SOS, dos quais participaram 287 executivos de negócios.

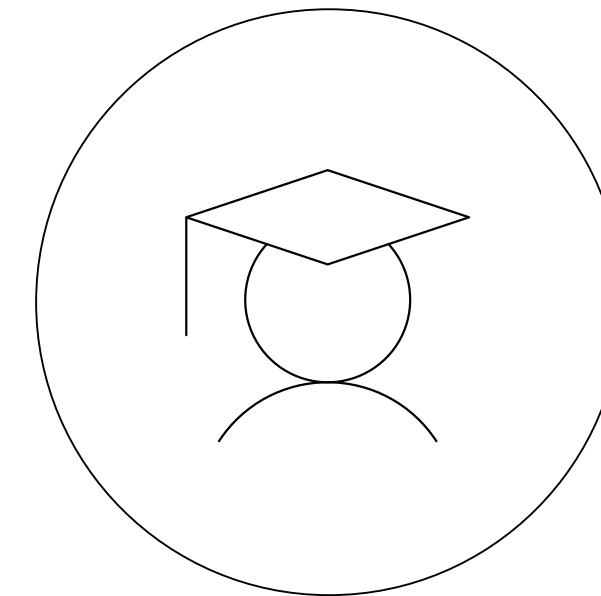
No **Brasil**, todos os nossos funcionários realizam treinamentos obrigatórios anuais de relacionamento com o cliente. Durante o segundo semestre de 2022 mais de 200 colaboradores participaram de workshops promovidos pela área de Experiência do Cliente em parceria com consultorias externas especializadas para promover a cultura de atendimento ao cliente entre todos os nossos funcionários.

Além disso, realizamos treinamentos técnicos sobre produtos, sistemas e segurança da informação para funcionários de provedores de serviços que estão envolvidos em nossas atividades de atendimento ao cliente. Também reforçamos os valores de cuidados respeitosos e gestão de crises. Durante 2022, realizamos 12 sessões de treinamentos técnicos para aproximadamente 720 participantes.

## No Brasil, treinamos 720 colaboradores de fornecedores responsáveis pelo atendimento aos clientes tanto em produtos quanto na utilização dos sistemas utilizados no dia a dia.

No **Chile**, assinamos um convênio com o Círculo de Experiência de Clientes da Universidade Adolfo Ibáñez, o que permite que mensalmente nossos colaboradores acessem cursos especiais sobre experiência de clientes, para atualizá-los em novas metodologias e tendências. Em 2022, foram treinados pelo menos 20 colaboradores. Da mesma forma, a nossa equipe de atendimento ao cliente concluiu o curso “Gestão de reclamações e clientes vulneráveis”.

Enquanto isso, no **México**, treinamos os supervisores e o gerente de Call Center em T-NPS e feedbacks a partir da voz do cliente. Geramos indicadores vinculados aos pedidos de reconhecimento de compras para o acompanhamento dos responsáveis pelos canais de venda e para o acompanhamento de suas estratégias. Ambas as medidas visam melhorar a percepção do cliente em suas interações conosco, desde a venda até o sinistro. Durante 2022, também realizamos a capacitação anual “Atendimento a clientes vulneráveis” para as equipes que têm contato direto com clientes, formando um total de 34 pessoas.





# Desenvolvimento de oferta de valor sustentável

Somos uma equipe comprometida com a sociedade, somando esforços para melhorar a qualidade de vida das pessoas e para ajudar aqueles que mais precisam. Promovemos a transformação do negócio através de uma proposta de valor sustentável e do impacto positivo nas comunidades onde operamos.

Na **Argentina**, continuamos com o serviço de Assistências em Incidentes Críticos (AIC) criado em 2021, e contemplado dentro das apólices de Seguros de Vida, Acidentes Pessoais e Proteção Saúde, no qual oferecemos conversas de contenção com uma psicóloga a beneficiários de mortes ou incapacidades e seus familiares. Durante 2022, atendemos 42 pessoas. Por outro lado, juntamente com a contratação do Seguro de Vida, concedemos um benefício de 30% para a realização de testes genéticos que permitem contar com informações para levar uma vida mais saudável e melhorar a qualidade de vida e realizamos comunicações de "Dicas Vida" com informações úteis sobre alimentação, atividade física e descanso, entre outros.

No **Brasil**, destacamos o lançamento dos novos Seguros de Vida e Acidentes Pessoais. Realizamos um trabalho desde o desenho dos produtos considerando os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, identificando oportunidades para gerar valor para os clientes. Buscamos que as mudanças e novidades nesses produtos gerassem um impacto específico em cinco ODS: 3 Saúde e bem-estar, 5 Igualdade de gênero, 8 Trabalho decente e crescimento econômico, 10 Redução das desigualdades e 16 Paz, justiça e instituições eficazes.

## No Brasil, os novos Seguros de Vida e Acidentes Pessoais incluem características com impacto positivo sobre 5 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

### REVISÃO DOS SEGUROS DE VIDA E ACIDENTES PESSOAIS

	<p><b>Saúde e bem-estar</b></p>	<p>Inclusão de assistências para oferecer mais qualidade de vida aos clientes:</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>No Seguro de Vida, passaram a ser oferecidas 4 consultas anuais com médicos especialistas.</li> <li>No Seguros de Acidentes Pessoais, passou a ser oferecido o acesso a rede privada de saúde com descontos em consultas, exames e medicamentos e cobertura inédita para reembolso de aluguel de aparelhos ortopédicos.</li> </ul>		
	<p><b>Equidade de gênero</b></p>	<p>No Seguro de Vida, foi feita a unificação das coberturas e assistências do produto, eliminando especificações por gênero.</p>
	<p><b>Crescimento econômico inclusivo e sustentável</b></p>	<p>Mais flexibilidade para o cliente contratar o produto com as coberturas e assistências que ele quiser, sem restrição de idade.</p>
	<p><b>Redução das desigualdades</b></p>	<p>Aumento do limite de idade de contratação do produto (no Seguro Vida para até 65 anos e no Seguro de Acidentes Pessoais até 80 anos).</p>
	<p><b>Instituições mais eficazes, responsáveis e inclusivas</b></p>	<p>Declaração de Saúde com foco em questões de caráter mais universal para ampliar mais o atendimento aos clientes.</p>



Além disso, no **Brasil** continuamos a oferecer o Seguro Residencial que inclui coberturas para placas fotovoltaicas, bicicletas, patins e patinetes e assistência para descarte correto e sustentável de resíduos.

No **Chile**, lançamos o Seguro de Acidentes *Scooter* e Bicicleta, adaptando-nos às necessidades dos clientes que utilizam veículos leves com baixíssimas ou zero emissões, cuidando deles contra acidentes, com quatro opções de coberturas e assistência para transporte e manutenção.

Por outro lado, durante o mês de outubro fizemos uma divulgação especial do nosso Seguro Oncológico para promover a proteção e o cuidado contra o câncer. Realizamos treinamentos, entregamos material de apoio e *merchandising*, juntamente com incentivos adicionais para executivos e supervisores de vendas.

## No Chile lançamos o Seguro de Acidentes Scooter e Bicicleta, um produto que incentiva a mobilização em meios de transporte mais sustentáveis.

### INICIATIVAS COMERCIAIS COM IMPACTO SUSTENTÁVEL

Graças à contratação de determinados produtos podemos gerar parcerias com fundações ou organizações civis para gerar um benefício e impacto na comunidade, utilizando o seguro como ponte.

#### 1. Argentina + *Asociación Conciencia*: Campanha “*Cuidarte ayuda*”

Destinamos uma parte das vendas de cada apólice de Seguro de Acidentes Pessoais vendida durante o mês de outubro. Através da campanha, os clientes votaram para escolher o destino da arrecadação. O evento contou com **a participação de 250 meninos e meninas de uma cantina localizada em Jujuy**, que lhes proporcionou quatro refeições durante 54 dias.

#### 2. Brasil + Campanha “*Prev Primeiros Passos*”

Planos de previdência voltados para menores tiveram preço especial (R\$ 1) durante o Mês das Crianças no país, incluindo descontos para compra de livros personalizados na plataforma “Dentro da História”. O objetivo era promover a acessibilidade a um plano de investimento de longo prazo (educação, universidade, etc.), e alcançamos **10.260 certificados emitidos**.

#### 3. Chile + *Fundación Ronda*: Campanha “*Protagonistas*”

Alocamos a primeira e segunda parcelas do Seguro Empresa Protegida comercializado entre os meses de julho e agosto, com o objetivo de **capacitar 180 mulheres em situação de vulnerabilidade** na função de cuidadoras de pessoas com deficiência ou idosos.

#### 4. México + ONG *Comedor Santa María*: campanha “*Tú Seguro y Yo Sin hambre*”

Durante os meses de setembro a novembro, destinamos parte das vendas dos Seguros de Residência, Vida, Saúde e PME para arrecadar fundos para a ONG Comedor Santa María. A ONG dedica-se a apoiar crianças, jovens e mães grávidas e lactantes em extrema pobreza, **fornecendo-lhes pratos de comida através de 34 cantinas**.

#### 5. México + ONG *Agenda Cero*

Durante o mês de dezembro, destinamos parte das vendas do Seguro Proteção Total para apoiar o trabalho da ONG Agenda Cero, que se dedica à prevenção da violência infantil e ao apoio a crianças e jovens sobreviventes de abuso infantil.

#### 6. México + ONG *Moja*: Campanha “*Reforestemos México*”

Por cada apólice de seguro Casa Protegida vendida durante os meses de agosto e setembro, doamos uma árvore à ONG Moja, para a reabilitação de áreas de importância ambiental. Durante 2022, **doamos o equivalente ao plantio de 2.230 árvores**.

#### 7. Uruguai + *Cero Callejero*

Lançamos o Seguro Pet por meio do qual colaboramos com a *Cero Callejero*, uma fundação focada em alcançar o bem-estar animal, promovendo também o desenvolvimento e inclusão local e gerando empregos. Graças às doações, foram realizadas ações como a **fumigação de um abrigo para 300 animais que se encontravam em situação de emergência**, a compra de mais de 1.000kg de ração, o financiamento de um poço de água em um abrigo e a construção da primeira pousada na COMCAR.

#### 8. México + ONG *Casa de la Amistad*

Desde 2021, destinamos parte da venda de seguros de Vida e Plurianuais à Fundação *Casa de la Amistad*, que se dedica a cuidar de mais de 1.200 crianças e jovens com câncer de baixa renda, garantindo que recebam serviço médico. **34.721 apólices vendidas em 2022**.

#### 9. Uruguai + *Aldeas Infantiles SOS Uruguay*

Desde 2021, destinamos parte das vendas dos seguros de garantia de aluguel para *Aldeas Infantiles*, organização que presta apoio a crianças e jovens de baixa renda em lares comunitários, especialmente para o projeto *Piedra Alta* que acompanha 15 jovens. Por sua vez, em 2022 colaboramos com a **distribuição de 104.000 pratos de refeições para a comunidade**.



## MICROSSEGURO PARA INCLUSÃO FINANCEIRA

Propostas especificamente desenvolvidas para a inclusão financeira dos segmentos econômicos vulneráveis.

No **Brasil** e no **Uruguai**, participamos do programa PROSPERA, desenvolvido pelo Banco Santander, com a oferta de produtos a baixo custo para os clientes que não podem trabalhar por motivo de licença médica, falecimento de familiares e que ainda oferece preços reduzidos em consultas, exames e medicamentos. No Brasil, contamos com 2.509 apólices em estoque em dezembro de 2022, enquanto no Uruguai contamos com 1.723 apólices.

E, por outro lado, no **México** foi implementada a iniciativa de inclusão financeira e microfinanças TUIIO, que oferece acesso aos produtos e serviços financeiros às pessoas dos setores mais desfavorecidos. Essa proposta prevê uma oferta abrangente e diferenciada de seguros a custo subsidiado, acompanhada de um programa de educação financeira. Em 2022, tivemos um total de 85.099 novos clientes TUIIO, com 360.600 certificados vendidos e atingindo 93.925 apólices em estoque. Hoje continuamos com o banco buscando novas oportunidades de melhorias no canal.

## No México, mais de 85.000 clientes acessaram a TUIIO em 2022, uma oferta integral e diferencial de seguros a custo bonificado para pessoas dos setores mais desfavorecidos.

2021	2022
NOVOS CLIENTES <b>100.019</b>	NOVOS CLIENTES <b>85.099</b>
APÓLICES EM ESTOQUE EM DEZEMBRO <b>88.685</b>	APÓLICES EM ESTOQUE EM DEZEMBRO <b>93.925</b>

### Previdência e planos de acumulação

No âmbito dos produtos de previdência disponíveis para os clientes, desenvolvemos uma oferta capitalizando os fundos em instrumentos ESG de acordo com a classificação da *Asset Management* do Banco Santander.

#### Destacamos os seguintes fundos:

##### *Future Wealth* (Brasil e México):

- investe em fundos temáticos do mercado global, com foco em três grandes temas: Sociedade, Planeta e Tecnologia do Futuro, capturando a experiência de cada um deles e priorizando a alocação em fundos focados em sustentabilidade e tecnologia.

##### *Prev Ethical 70* Sustentabilidade (Brasil):

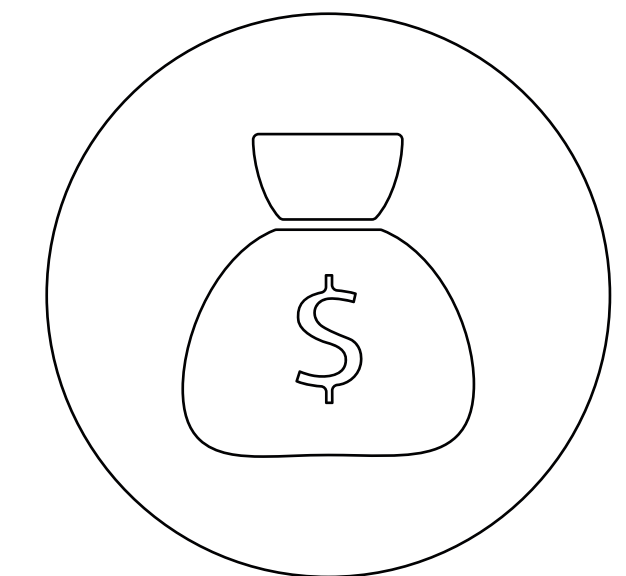
- recebe exclusivamente recursos de planos de pensão e investe até 70% desses recursos em empresas que se destacam por seu desempenho em sustentabilidade.

##### SAM-ESG (México):

- fundo mexicano de renda variável que investe em empresas que atendem aos critérios ESG e apresentam um valuation atrativo. Investe principalmente nos setores de consumo básico, financeiros e industriais.

#### 2022

	Quantidade de certificados	Quantidade de clientes	Ativos totais
<i>Future Wealth</i> - Brasil	1.650	1.553	BRL 142.699.039
<i>Prev Ethical</i> - Brasil	1.288	1.192	BRL 25.124.217
<i>Future Wealth</i> - México	18	16	MXN 10.249.126
ESG - México	41	40	MXN 41.398.513





# Fornecedores

## Relacionamento com fornecedores e compras responsáveis

Na Zurich Santander buscamos estabelecer um vínculo sólido e sustentável com os nossos fornecedores, uma vez que eles são os nossos aliados estratégicos para o funcionamento da nossa cadeia de valor e garantem a qualidade do nosso serviço. É por isso que trabalhamos para manter uma relação de confiança, de respeito e transparência com eles.

No âmbito regional, os nossos fornecedores pertencem majoritariamente às áreas de tecnologia (*software*, desenvolvimento, cibersegurança), consultoria, assessoria, regularização de sinistros e serviços gerais; mas também aos contratos de resseguro e cosseguro, transferências e viagens, comunicação e marketing e serviços gerais.

Em cada um dos países onde operamos, contratamos majoritariamente fornecedores locais que são um motor fundamental para o desenvolvimento da economia daquela região, garantindo sempre a qualidade e preço do serviço e/ou produto prestado.

Além disso, as pequenas e médias empresas representam a maior porcentagem de nossas compras. Na **Argentina**, 68% dos fornecedores são PME, enquanto no **Chile** esse percentual é de 81% e no **México** 83%. No **Uruguai**, 80% são grandes e médias empresas, enquanto o restante são monotributistas ou pequenas empresas.

### | Fornecedores por país

#### Quantidade de fornecedores ativos

<b>173</b>	<b>295</b>	<b>299</b>	<b>141</b>	<b>222</b>	<b>66</b>
Argentina	Brasil	Chile	Espanha	México	Uruguai

#### Porcentagem de compras efetuadas a fornecedores nacionais

<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>95%</b>	<b>80%</b>	<b>97%</b>	<b>89%</b>
Argentina	Brasil	Chile	Espanha	México	Uruguai

No Zurich Santander, temos uma Política Regional de Compras e Administração que estabelece uma estrutura objetiva e transparente para a avaliação e contratação de fornecedores de bens e serviços, alcançando eficiência operacional e garantindo padrões de qualidade e sustentabilidade. Além disso, promovemos a compra responsável ao estabelecer políticas e práticas de compra que promovam a sustentabilidade ambiental, social e econômica. Por outro lado, a empresa toma como base o **Código de Conduta** do Grupo Zurich, que orienta todos os países em suas relações e práticas com fornecedores.

A nível regional, a seleção dos fornecedores contempla os seguintes critérios: cumprimento da política de Compras, melhor relação preço/qualidade de acordo com as necessidades do requerimento, prazos de entrega e cumprimento do *Service Level Agreement* (SLA) da área solicitante. Adicionalmente, temos incorporado critérios específicos de sustentabilidade sob a ótica da gestão de riscos e melhoria contínua no relacionamento com fornecedores, com o objetivo de priorizar aqueles mais alinhados com a estratégia de sustentabilidade da Empresa.

A nossa Política de Compras e Administração regional é complementada por outras políticas, procedimentos e capacitações para a correta contratação e gestão dos nossos fornecedores, de acordo com as normativas de cada um dos países onde operamos.

Na **Argentina**, continuamos aprimorando os critérios de avaliação em termos de boas práticas de sustentabilidade no momento da contratação. Também contemplamos os fornecedores que já contam com certificações de triplo impacto, que incorporam padrões internacionais de sustentabilidade e que implementam modelos de negócio que desenvolvem soluções sustentáveis. A área de Compras é responsável pelo cumprimento dessa política e seus integrantes foram treinados ao longo do ano sobre os principais pontos a serem cumpridos. Além disso, um de seus objetivos é garantir compras responsáveis e transparentes.



No **Brasil**, nossa Política de Compras e Garantia de Qualidade é comunicada por e-mail e está disponível em nosso portal interno. Capacitamos nossos fornecedores seguindo as diferentes temáticas da formação empresarial para o atendimento ao cliente de acordo com as regras da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e também lhes proporcionamos uma formação técnica de nossa ferramenta de Compras. Além disso, contamos com um cronograma de formação e qualificação técnica de nossos processos e produtos para que, após o seu conhecimento, possamos abordar condutas interpessoais e socioambientais em cada *Business Process Outsourcing* (BPO). Em 2022, realizamos capacitações sobre o respeito à diversidade em todas as suas nuances, buscando alinhamento com os ODS, cibersegurança, governança corporativa e conscientização sobre a importância da biossegurança. Também abordamos a função social promovida por nossos produtos oferecendo informação para fomentar um atendimento centrado no respeito à ética profissional, social e ambiental. Por sua vez, os contratos têm uma cláusula pela qual a empresa fornecedora se compromete a respeitar e contribuir com as obrigações socioambientais.

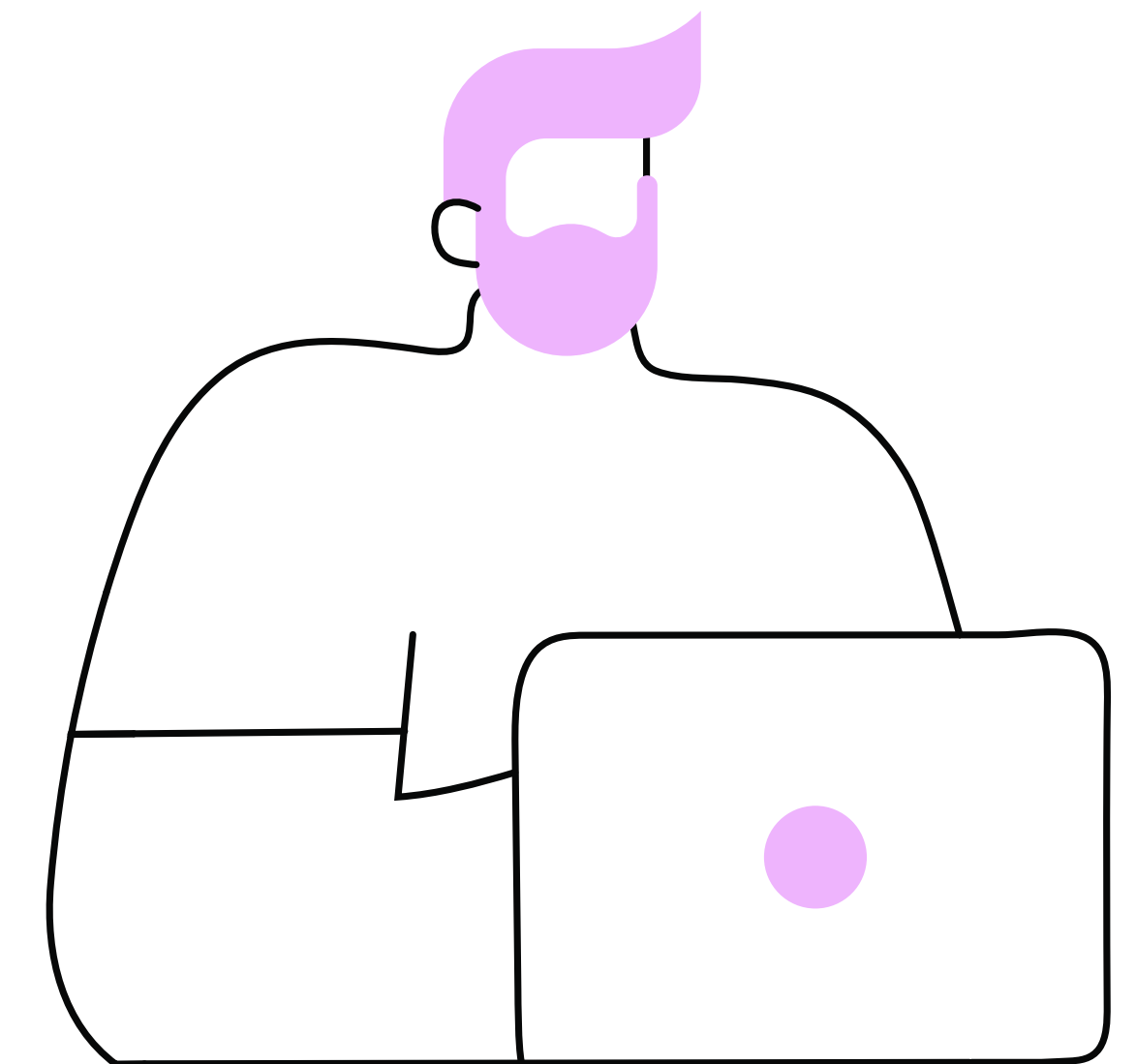
Em 2022, também lançamos uma nova ferramenta para compra e gestão de despesas que gera mais eficiência operacional para os fornecedores e para nossa empresa, assim como uma melhor gestão dos orçamentos. Para a concepção e implementação do projeto foram treze meses de trabalho em que participaram todas as áreas da empresa - com a liderança de 17 pessoas - e mais de 10 horas de treinamentos para todos os funcionários.

Além disso, implementamos no Brasil um inventário de fornecedores com atualização periódica, para controlar o SLA (*Service Level Agreement* na sigla em inglês), vencimento de contratos, acompanhamento de itens relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e criticidade de provedores.

**No Brasil, lançamos uma nova plataforma para a gestão de compras que gera eficiência operacional tanto para os fornecedores como para a nossa empresa.**

No **Chile** temos também uma Política de Compras. Treinamos cada novo fornecedor em nosso negócio e, para os que prestam serviços, realizamos uma introdução sobre questões de Saúde, Segurança e Ética. Ajudamos as pequenas e médias empresas fornecedoras através do pagamento dos serviços prestados no prazo de 10 dias a contar da emissão da fatura quando a lei local indicar um máximo de 30 dias. A partir de 2022, começamos a integrar nossos fornecedores em atividades de voluntariado.

No **México**, temos as seguintes políticas para garantir a conformidade regulatória interna e externa: Política de Contratação de Serviços com Terceiros e ZRP (*Zurich Risk Policy*). Reforçamos o cumprimento dessas políticas, em cada uma das compras que realizamos e incentivamos os colaboradores a segui-las para guiá-los nos diferentes processos. Em 2022, treinamos a área de Compras na coleta digital de informações de fornecedores para reduzir impressões desnecessárias.



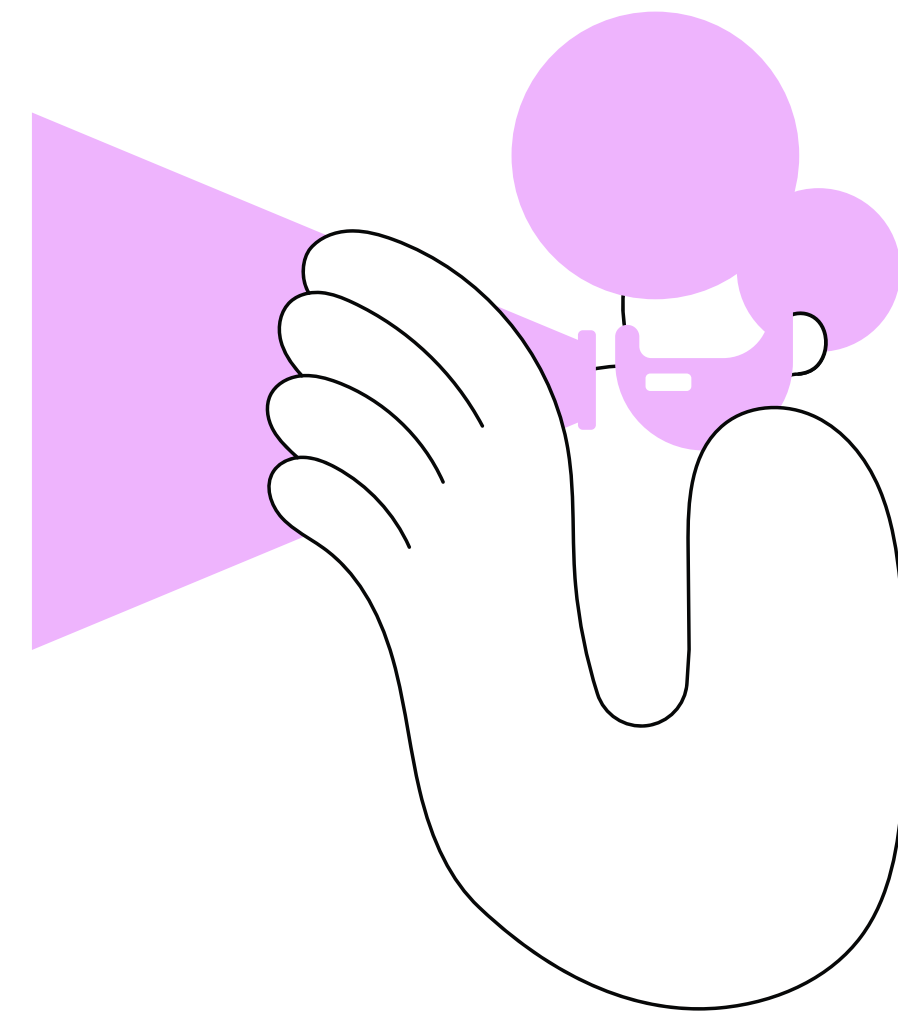


## ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Na **Argentina**, nossa Política de Compras estabelece a realização de *due diligence* para verificar o grau de risco que cada fornecedor apresenta em relação à política antissuborno e anticorrupção. Incluímos nesta política, cláusulas para assegurar o cumprimento da legislação vigente em relação à prevenção de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, entre outros pontos. No caso do **Chile**, 100% dos contratos com fornecedores incluem a cláusula da “Lei 20.393”, que regula as matérias de anticorrupção e suborno. Por outro lado, na **Espanha** está prevista a elaboração de um formulário relativo a conflitos de interesses para adesão dos fornecedores críticos.

No **Brasil**, 99% dos contratos com fornecedores incluem uma cláusula sobre antissuborno e anticorrupção.

**Na Argentina, Chile e México comunicamos nossas políticas e procedimentos anticorrupção a 100% dos fornecedores.**



## AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES E ANÁLISE DE RISCOS ASSOCIADOS

Estamos implementando um sistema de administração de fornecedores na **Argentina, Chile, Espanha e Uruguai**, que nos permitirá obter mais informações sobre eles, realizar *assessments* e avaliar o nível de segurança da informação e de *compliance*.

Na **Argentina, Brasil, Chile e Uruguai** realizamos avaliações de fornecedores com base em seu nível de criticidade e elas incluem as seguintes instâncias: *due diligence* de *Compliance*, análise financeira, segurança da informação, de riscos operacionais e avaliação do cumprimento do *Service Level Agreement* (acordo de nível de serviço, em português) dos contratos. Em função do resultado que o fornecedor obtiver nestas avaliações, definimos se é contratado ou não, e caso existam oportunidades de melhoria, montamos um plano de ação para remediar a situação e/ou minimizar os possíveis riscos.

Na **Argentina**, realizamos a primeira auditoria de *Third Party Management*, em que se avaliou principalmente, o cumprimento da Política de *Procurement* e Gestão de Fornecedores, do Manual ZRP e dos KPIs da área. Como resultado, obteve-se a nota “*Needs Improvement*”.

No **Brasil**, auditamos trimestralmente uma seleção dos contratos firmados no período, avaliando aspectos como o resultado da homologação, a existência de cláusula antissuborno e anticorrupção e a análise de adesão aos critérios socioeconômicos e aderência à cláusula de obrigações socioambientais. Em 2022, realizamos seis auditorias presenciais e todas obtiveram resultados satisfatórios. Também foram realizados monitoramento remoto de *Quality Assurance* para garantir os resultados e compromissos de 100% dos fornecedores críticos.

No **Chile**, em 2022, realizamos 274 auditorias através de um sistema de *compliance* de forma massiva e implementamos processos de *Risk Assessment* (TI, Financeiro e Riscos) a 17 fornecedores críticos, sendo todos os resultados favoráveis.





No **México**, verificamos em termos de segurança cibernética, solvência e riscos os provedores que estão incluídos no artigo 12.1 da Circular Única de Seguros e Fianças (CUSF) e essa avaliação inclui aspectos relacionados às ações de Responsabilidade Social. Avaliamos também os processos de descarte de produtos poluentes e a reutilização de papel por empresas certificadas e regulamentadas. Nesse exercício, estabelecemos uma Política de Contratação de Serviços de Terceiros, que estabelece uma avaliação na qual o fornecedor auxilia na revisão dos critérios ambientais. Em 2022, implementamos auditorias a 30 fornecedores, com seus respectivos planos de ação para os casos em que foi considerado necessário.

No **Uruguai**, também verificamos se nossos fornecedores críticos têm normas e/ou procedimentos internos aplicáveis à gestão da sustentabilidade. Avaliamos a integridade e o cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas de seus fornecedores, e uma avaliação de desempenho é realizada regularmente. Em 2022, realizamos análises em cinco fornecedores, que obtiveram resultados favoráveis.

No caso de identificar riscos a partir das avaliações, no **Brasil** e no **Uruguai** informamos o responsável pelo contrato dentro da empresa para que tome a

decisão de proceder ou não à contratação/renovação do serviço. Se for um risco de imagem ou conduta, no **Brasil** envolvemos a área de *Compliance* que faz uma nova avaliação (por exemplo: PEP - Pessoa Politicamente Exposta, Fraude e Lavagem de Dinheiro). Dependendo da gravidade do risco, analisamos no Comitê de Risco para que ele decida se assume o risco e recomenda a troca de fornecedor. No **México**, além de gerar o plano de ação para a mitigação, contamos com um Comitê de Serviços com Terceiros no qual avaliamos os riscos e tomamos decisões a respeito.

### PRESENTES CORPORATIVOS SUSTENTÁVEIS

No **Chile**, ao longo do ano temos diferentes celebrações nas quais entregamos presentes aos nossos colaboradores e geramos parcerias com fornecedores que tenham como base a criação e geração sustentável de produtos, contribuindo assim para o crescimento das PME. Priorizamos os negócios que estejam alinhados com nossos valores, como, por exemplo, associações lideradas por mulheres.

No **México**, também optamos por presentes sustentáveis para nossos colaboradores, de diferentes tipos e feitos por marcas nacionais, amigáveis ao meio ambiente, para grupos vulneráveis, entre outros.

### CANAIS DE DIÁLOGO COM FORNECEDORES

Buscamos manter um diálogo constante com nossos fornecedores, que nos permita construir vínculos baseados na comunicação e na transparência.

Para isso oferecemos diversos canais de comunicação como:



Reuniões presenciais e virtuais



Chamadas telefônicas



E-mails



Whatsapp (Argentina, Chile, México, Uruguai)

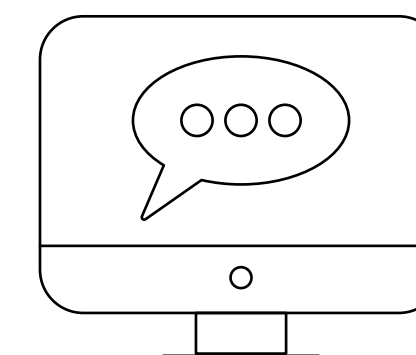


Sistema Oracle (Brasil)



JIRA (Uruguai)

Na **Argentina**, o relacionamento com nossos fornecedores inclui reuniões trimestrais nas quais revisamos as condições comerciais e o escopo do serviço prestado. No **Brasil**, cada gerente de contrato realiza reuniões periódicas com o fornecedor para monitorar o desempenho com relatórios de acompanhamento auditados. No **Chile**, realizamos reuniões periódicas com provedores de alta e média criticidade e nelas revisamos questões relacionadas ao desempenho do serviço e monitoramento dos SLAs acordados. Na **Espanha**, as reuniões são realizadas *ad hoc* para necessidades pontuais. No **México**, as reuniões são semanais ou quinzenais e nelas revisamos as propostas, os contratos e anexos, negociações e confirmação de serviços. E no **Uruguai**, a área requerente é responsável por convocar o fornecedor para uma revisão formal de seu desempenho solicitando indicadores de gestão ou relatórios.





# Impacto na comunidade

## Estratégia de impacto social

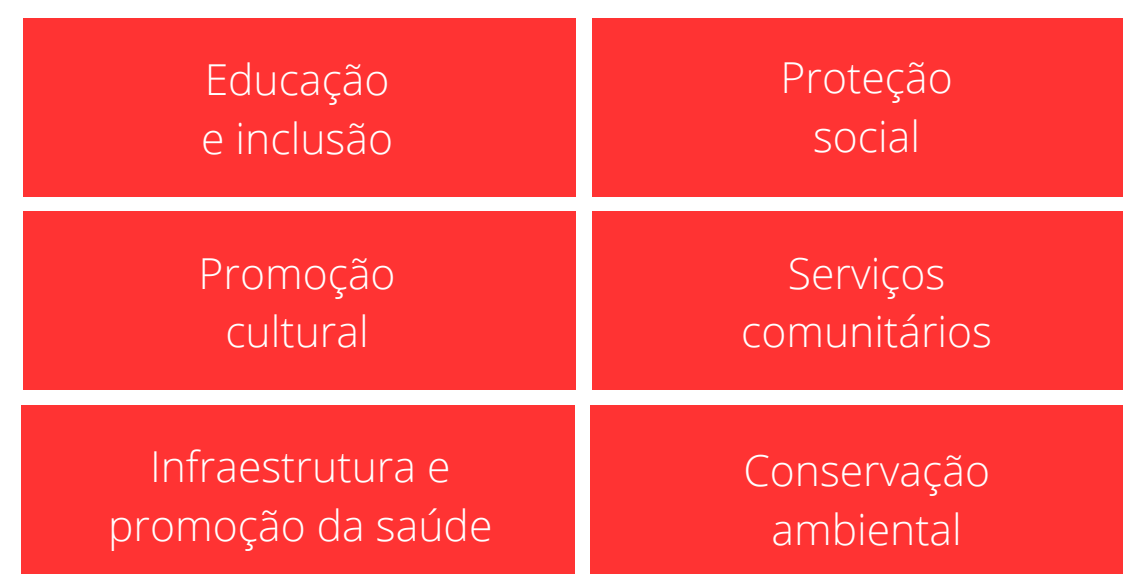
No âmbito da nossa estratégia de sustentabilidade, buscamos ter um papel ativo nas comunidades com iniciativas que geram um impacto positivo. A contribuição que fazemos nas comunidades locais não apenas marca nosso presente, mas também o compromisso com um futuro melhor.

É nosso propósito desenvolver ações que permitam a criação de valor compartilhado com nossos *stakeholders*. Para isso, celebramos parcerias com instituições, ONGs e outros atores locais fomentando o diálogo e trabalhando conjuntamente para dar respostas às necessidades que se apresentam, definir objetivos em comum, monitorar as contribuições e medir o impacto gerado.



Nesse sentido, contamos com um grande parceiro, a *Z Zurich Foundation*, para quem canalizamos anualmente diversos projetos, iniciativas e doações de investimentos nas comunidades onde o Grupo atua.

Em cada país desenvolvemos ações locais com base nas necessidades de cada comunidade, com o denominador comum do envolvimento dos colaboradores através do voluntariado e através dos seguintes eixos de trabalho:



Nenhuma das ações seria possível sem o grupo de organizações aliadas com as quais trabalhamos, e que nos permitiram ir mais longe, conhecer melhor a comunidade, e coordenar nossos esforços visando um impacto de valor.

Nossa contribuição para a comunidade em 2022 ultrapassou USD 5,98 milhões, dos quais contribuimos com 59% e os 41% restantes foram uma contribuição da *Z Zurich Foundation*.

### Resultados do investimento social 2022



(1) Considera 5.590 jovens impactados através do programa Habilidades para o Futuro, 22.580 pessoas impactadas através dos programas de investimento social privado do Brasil: *Amigo de Valor* e *Parceiro do Idoso* e outras ações sociais.

### Investimento social em USD Destino das contribuições

	2021	2022
Conservação ambiental	-	8.515
Educação e inclusão	2.165.649	2.445.613
Infraestrutura e promoção da saúde	43.518	4.054
Promoção cultural	1.479.408	1.987.292
Proteção social	1.687.113	981.090
Serviços comunitários	875.799	556.484

### Contribuição por país

Argentina	576.434	468.831
Brasil	3.491.242	3.290.391
Chile	108.884	144.317
Espanha	5.518	5.128
México	29.354	27.954
Uruguai	53.194	55.502
Regional <sup>(1)</sup>	1.986.862	1.990.920
<b>Total</b>	<b>6.251.487</b>	<b>5.983.049</b>

(1) Recursos fornecidos por *Z Zurich Foundation* para o programa regional "Habilidades para o futuro".



# Educação e inclusão

Convencidos de que a educação é o motor de desenvolvimento para a sociedade, impulsionamos iniciativas que facilitam o acesso à formação de crianças e jovens de setores vulneráveis para contribuir com seu futuro.



## Testemunho de jovem participante da Forge:

*“Forge é a oportunidade de descobrir o que você quer fazer com sua vida e como fazê-lo. Ela apoia e orienta você a conseguir um emprego formal, e esse trabalho afeta todos os aspectos da vida. Durante esse treinamento você descobre coisas sobre você e diz: ‘Uau! Eu não sabia que isso poderia acontecer!’. É toda uma experiência, é algo que te ajuda a crescer, é uma família, são amigos... É a melhor experiência que já tive”.*

## Programa Habilidades para o Futuro

Seguimos, pelo terceiro ano, com o programa regional Habilidades para o Futuro, em parceria com a Fundação Forge, e também com Instituto Aliança no Brasil. Essa iniciativa é realizada em conjunto com cada país da operação e patrocínio da *Z Zurich Foundation*.

Com o objetivo de facilitar a inserção profissional de jovens em situação de exclusão socioeconômica, a Fundação Forge oferece capacitação em competências sociais, emocionais, digitais, técnicas e financeiras, agregando conteúdos sobre bancassurance. Como parte desse Programa, também são realizadas capacitações para professores de instituições de ensino em áreas vulneráveis.

Os funcionários da Zurich Santander também desempenham um papel essencial nesse Programa: participam como voluntários das aulas de formação educacional e das simulações de entrevistas de emprego individuais ou em grupo, para motivar os jovens a continuar o ensino superior e prepará-los para se integrarem ao mundo do trabalho. Alinhados à essência do nosso negócio, também realizamos palestras de educação financeira para conscientizar sobre a importância da gestão das finanças, da poupança e do crédito, bem como de seus riscos.

Esse Programa cumpriu, e em alguns casos ultrapassou, os objetivos propostos, conseguindo impactar mais de 113 mil jovens desde o seu início em 2020, mais de 34% do que a meta prevista.

## Resultados 2022

**5.590 jovens impactados** de maneira direta através desse programa presente em todos os países da operação da Zurich Santander.

**1.149 professores treinados.**

**34.470 jovens impactados** indiretamente através de professores treinados.

Em 2022, implementamos em todos os países o Programa Primeiro Emprego que busca incorporar jovens graduados do programa Habilidades para o Futuro em nossos processos seletivos, para proporcionar a experiência de um emprego formal dentro de uma empresa de bancassurances.

Contamos com **14 jovens incorporados em nossas equipes em 2022** <sup>(1)</sup>:

- 1 na Argentina.**
- 7 no Brasil.**
- 2 no Chile.**
- 3 no México.**
- 1 no Uruguai.**

(1) Não se aplica a Madri, pois o programa não opera na Espanha.



Na **Argentina**, desde 2020, nos juntamos à Fundação *Empujar* que busca capacitar e formar jovens em habilidades que facilitem sua inserção profissional. Em 2022, conseguimos acompanhar 766 jovens.

De nossa parte, realizamos entrevistas virtuais simuladas com os jovens do programa e, como novidade, em 2022 iniciamos com sessões presenciais em nossas sedes. Pela primeira vez desenvolvemos essa atividade, permitindo aos jovens uma aproximação ao mundo empresarial e a vivência de um dia de escritório, criando espaços de consulta sobre a empresa, o negócio e o trabalho das diferentes áreas. Também aproveitamos para realizar entrevistas simuladas presenciais, terminando o dia com uma conversa com o CEO da empresa.



No **Brasil**, promovemos a educação, a inclusão financeira e o apoio à entrada no mercado de trabalho através de treinamentos para jovens da ONG Aldeias Infantis que participam de projetos em todo o país. Nossos colaboradores voluntários deram palestras sobre educação financeira e economia comportamental, dicas para entrevistas de emprego e compartilharam sobre suas carreiras.

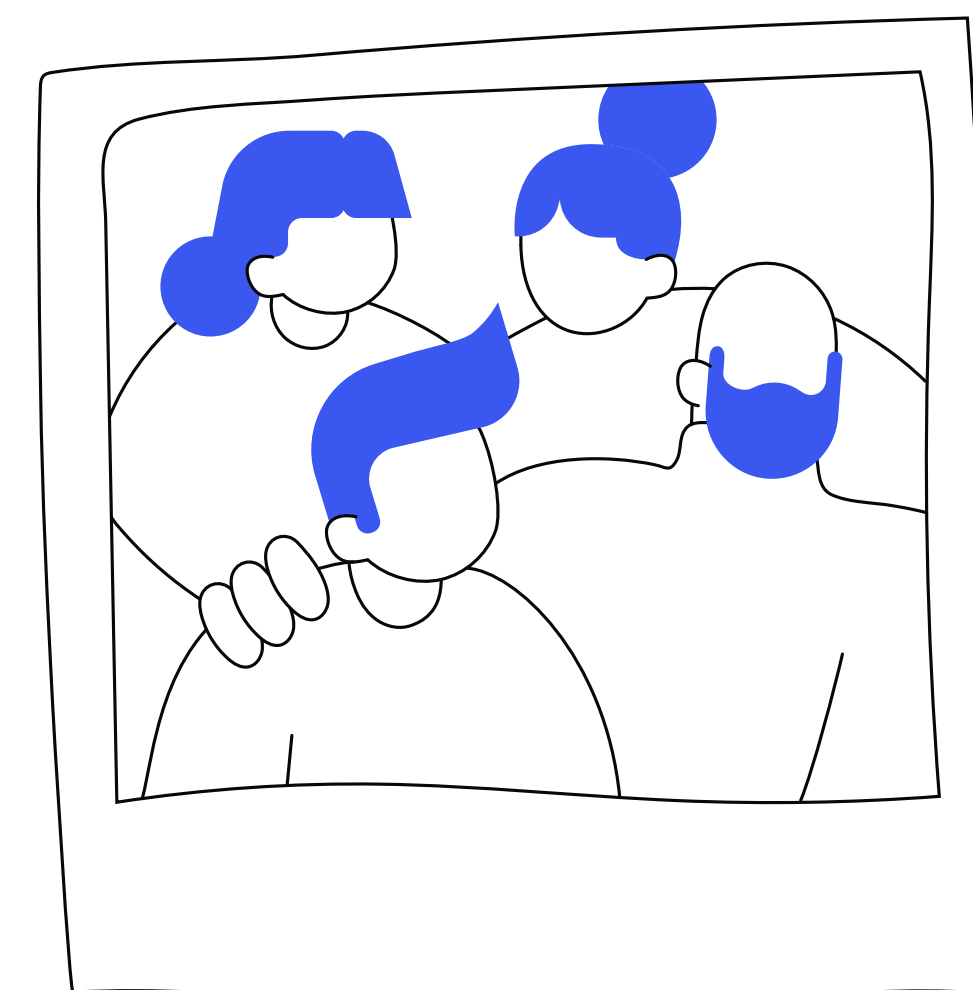
Além disso, participamos do Preparadão, um programa da Universia, empresa do Banco Santander, que prepara jovens para o ingresso na universidade. Nosso apoio consistiu no desenvolvimento de conteúdos de inclusão financeira focados nos desafios dos jovens neste momento de vida. O projeto gerou conteúdo para as redes sociais da Universia, contou com aulas ao vivo para jovens de todo país, lives com participação de influenciadores, além da participação de uma colaboradora e nosso CEO em uma palestra sobre carreira profissional, educação financeira e vida profissional.



Por outro lado, em 2022, demos mais um passo à frente. Ampliamos o processo seletivo no âmbito do programa “Jovem Aprendiz”, com o objetivo de promover a diversidade e inclusão de jovens de grupos minoritários e que participam de nossos projetos sociais, conseguindo incorporar sete novas pessoas à nossa equipe. Para garantir um processo de inclusão satisfatório, focamos no desenvolvimento dessas pessoas ao longo de suas jornadas na empresa, e desenvolvemos oficinas para seus gestores, para que também estivessem preparados no dia a dia com eles.



No **Chile**, mantendo o foco na educação e na juventude, continuamos a fortalecer nossos laços com a Fundação *Belén Educa*. Acompanhamos jovens no início de seu processo de ensino superior, orientando-os em suas inquietações tanto acadêmicas e laborais, como pessoais. Nossa intervenção é agregar colaboradores que voluntariamente desempenham o papel de tutor tornando-se um guia que os acompanha na decisão de continuar com seus estudos. Em 2022, 23 colaboradores desempenharam o papel de tutor de 22 alunos.





# Proteção social e serviços comunitários

Sob este eixo impulsionamos campanhas e ações que potencializem o trabalho das organizações sociais.

Na **Argentina**, continuamos a consolidar a nossa aliança com a Fundação *Todavía es Tiempo* através de diferentes ações de voluntariado. No Dia das Crianças partilhamos um momento de almoço e brincadeiras com todos os beneficiados pela instituição, bem como contribuimos financeiramente para a compra de materiais, alimentos e mantimentos, entre outros. Ainda a fim de ajudá-los a construir um novo espaço, estivemos com os colaboradores pintando um mural e compartilhando novamente o dia com a comunidade. Para essa ação contamos com o apoio da *Z Zurich Foundation* que fez uma doação de USD 7.500 para a conclusão do espaço. Para fechar o ano, no Natal organizamos uma campanha interna de brinquedos para entregar à Fundação.

No **Brasil**, promovemos campanhas internas para as datas comemorativas e distribuimos as doações arrecadadas para diversas instituições. Colaboramos com ovos de Páscoa para a ONG Aldeias Infantis e realizamos a doação de sangue em parceria com a Fundação Pró-Sangue e o Instituto do Hospital Sírio Libanês, que teve participação de 153 funcionários

e doação de 101 bolsas de sangue. Por outro lado, promovemos uma ação para arrecadar recursos para a doação de cobertores e meias para o Instituto de Pesquisa da Cozinha e Cultura Brasileiras (IPCB). Com os fundos, a ONG comprou e distribuiu os artigos a pessoas em situação de vulnerabilidade social no centro de São Paulo. Com esta organização, também realizamos a campanha de Natal que incluiu a preparação e entrega de 350 almoços ao mesmo público.

Com diversas iniciativas ao longo do ano, no **Chile** participamos com contribuições monetárias e horas de voluntariado sendo parte ativa de diferentes organizações sociais:

- Junto com a Fundação *Ronda*, fizemos uma doação de material didático para a escola da Fundação *Luz*, que atende 74 alunos cegos ou com baixa visibilidade.
- No contexto do Dia das Crianças e junto com a Fundação *Ronda*, realizamos uma peça educativa para a comunidade René Schneider e *Esperanza*, na região de Valparaíso.
- Promovemos o programa *Protagonistas* que visa gerar empoderamento por meio de ferramentas

e uma rede de apoio para mulheres cuidadoras. Por meio de 2.520 horas de treinamento, foram acompanhadas 180 cuidadoras vulneráveis de oito municípios de três regiões.

- No contexto do Natal com Sentido foram realizadas doações destinadas a cobrir necessidades alimentares a diferentes populações vulneráveis.

Em 2022, na **Espanha** voltamos a realizar atividades recreativas e educativas com as crianças do Hogar *Soñar Despierto* de Madrid. Da mesma forma, os colaboradores realizaram uma campanha para arrecadar dinheiro para comemorar o Dia de Reis com presentes.

No **México**, orientamos ações para a comunidade em apoio a públicos vulneráveis por meio de ações voluntárias de preparo e doação de alimentos, materiais e brinquedos em cozinhas e residências, trabalhando de forma consolidada com as fundações *Mark* e *Por Un Hogar*. Como novidade, em outubro realizamos a primeira atividade de voluntariado com *Agenda Cero*, uma associação que trabalha com crianças vítimas de violência e as apoia com ferramentas para que sua reinserção na sociedade seja mais simples. A atividade foi realizada na Cidade

das Crianças, onde os voluntários as acompanharam para desfrutar de um dia de brincadeiras e diversão.

Por outro lado, continuamos a apoiar empreendedores sustentáveis a partir da compra de produtos para presentes em datas festivas para nossos colaboradores.

No **Uruguai**, continuamos a fortalecer nossa aliança com *Aldeas Infantiles SOS* através do voluntariado e doações que acompanham a inclusão de crianças próximas no mercado de trabalho. Nesta linha, foram atribuídas 109 horas de voluntariado, das quais participaram 15 colaboradores para ações em diferentes lanchonetes, e para a Fundação *Teleton*, que se dedica à reabilitação de jovens. Além disso, fizemos doações para fornecer serviços alimentares nas organizações da Redalco. Ao mesmo tempo, através da campanha com *Cero Callejero*, foi realizada uma doação especial através do produto *Pet Protection* para o desenvolvimento de abrigos para animais de rua.



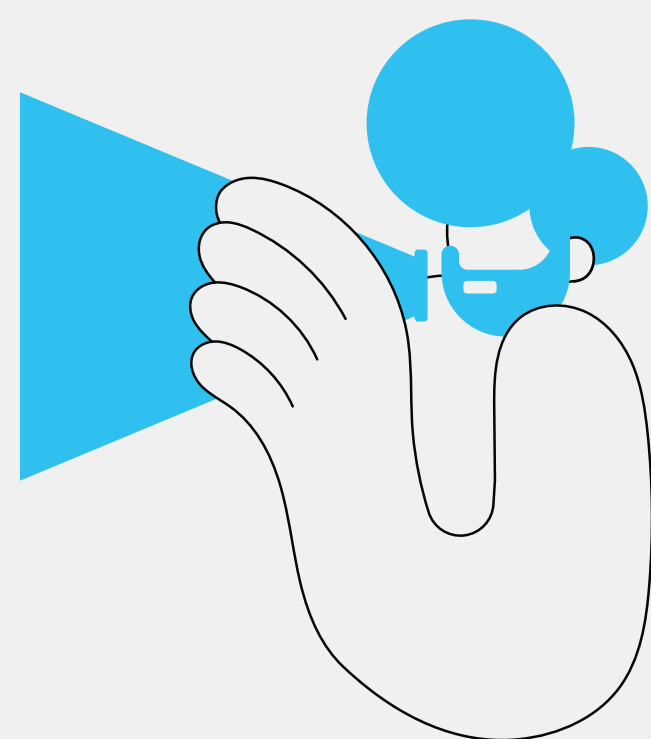
# Promoção cultural, patrocínio e incentivo

Buscamos valorizar o patrimônio e as ações culturais, educacionais e esportivas de cada país considerando que constroem a história e a identidade de cada lugar. Para isso, uma porcentagem das contribuições tributárias é redirecionada para projetos educacionais e culturais de acordo com as iniciativas de cada país.

Na **Argentina**, aderimos ao Programa de Mecenato promovido pela Secretaria de Cultura do Governo da Cidade Autônoma de Buenos Aires, através do qual aportamos mais de USD 148.300 (ARS 26 milhões) para apoiar um total de 58 projetos de valorização de ações culturais relacionados ao teatro, música, arte, literatura e patrimônio cultural, entre outros.

Já no **Brasil** contribuimos com mais de USD 3,2 milhões em projetos de incentivo à cultura (R\$ 14 milhões) e em incentivo ao esporte (R\$ 2,3 milhões). Vale destacar o Programa *“Amigo de Valor”*, por meio do qual contribuimos com os Fundos Municipais dos

Direitos da Criança e do Adolescente para promover a educação e melhorar a qualidade de vida de crianças e adolescentes. O Brasil também colabora com a iniciativa *“Parceiro do Idoso”*, sob a Lei do Idoso que tem o objetivo de apoiar projetos sociais focados na qualidade de vida de pessoas maduras.



## Projetos apoiados através de incentivo em 2022

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

**Total: USD 3.373.781 – 98 projetos apoiados.**

1. Programa de financiamento da plataforma Impulso Cultural do Ministério da Cultura da Cidade de Buenos Aires que permite o desenvolvimento de grandes projetos artísticos e culturais no campo da arte audiovisual e digital, educação, emprego juvenil, inclusão social, emprego, música popular, rádio e televisão. .
2. Lei Rouanet - Lei Federal de Incentivo à Cultura (PRONAC).
3. Lei do Esporte - Lei de Incentivo ao Esporte.1
4. Lei do Idoso / Programa Parceiro do Idoso.
5. Fundos da Infância e da Adolescência/ Programa Amigo de Valor.



# Infraestrutura e promoção da saúde

Nós nos preocupamos e zelamos pelo bem-estar dos nossos colaboradores e das comunidades onde estamos inseridos, assim promovemos diversas iniciativas com impacto na saúde.

Na **Argentina** realizamos ações de promoção de hábitos saudáveis para nossos clientes<sup>(2)</sup>.

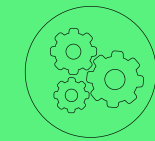
No **Brasil**, junto com a ONG Amigo da Vez e com a Associação Fraternidade, no âmbito do programa “Julho Neon – Salve o sorriso Brasileiro”, impulsionamos uma ação para levar atendimento odontológico, e conscientização sobre a saúde bucal para 87 crianças que vivem em situação de vulnerabilidade social em São Paulo e distribuir kits de higiene bucal. Além disso, realizamos uma ação interna sobre esse tema com a participação de 140 funcionários.



**15** dentistas voluntários.



**87** beneficiários diretos.



**240** procedimentos.



**5** consultórios móveis, com equipamentos de esterilização, raios X digitais e portáteis.



**22** voluntários da Zurich Santander realizaram brincadeiras e atividades com as crianças.

No **Chile**, trabalhamos com o voluntariado do *Mi Familia, Mi Manada*, junto à Fundação Meraki. Essa Fundação dedica-se ao atendimento de crianças, jovens e adultos com deficiência através da equoterapia, com o apoio contínuo de psicólogos e terapeutas. A ação realizada com voluntários envolveu o plantio de árvores e plantas, a pintura e a construção de um ancoradouro e a limpeza das nascentes. Além disso, os filhos de alguns de nossos colaboradores com diagnósticos, e que são atendidos pela Fundação, puderam compartilhar de um dia junto aos cavalos do centro com uma aula guiada.



(2) Para mais informações, consulte a seção Desenvolvimento da oferta de valor sustentável do Capítulo Clientes.



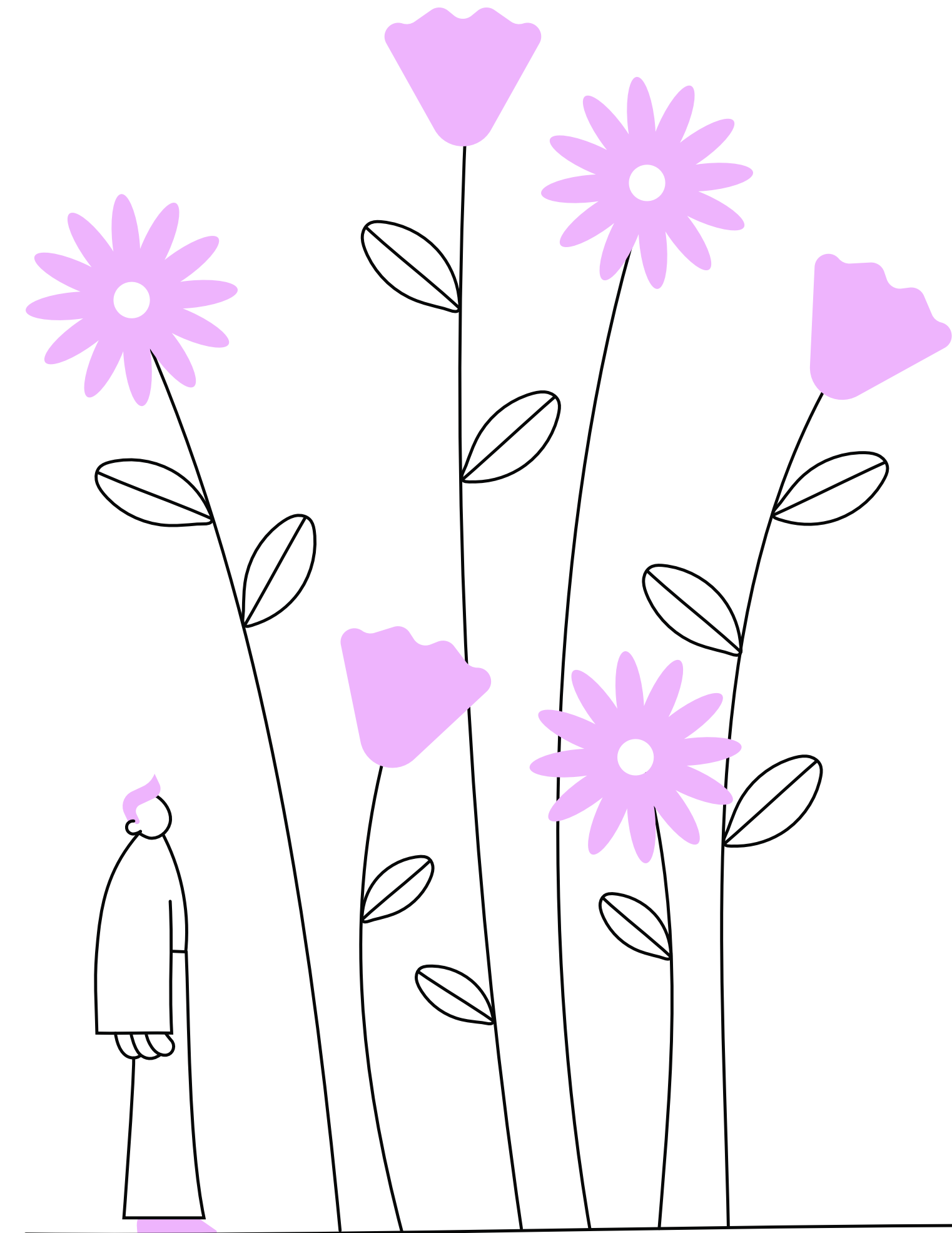
# Conservação ambiental

Reforçando nosso compromisso com o meio ambiente, trabalhamos em iniciativas que contribuem para o cuidado do planeta para viver de uma forma mais sustentável.

Nesse contexto, no **Chile**, promovemos a iniciativa *Hermosamiento del Humedal* junto aos moradores da *Población Última Hora*, de *La Pincoya*, com o objetivo de recuperar terrenos naturais em risco social. Graças à doação de USD 10.000 da *Z Zurich Foundation*, a colaboração de 25 voluntários da Empresa, e o acompanhamento e orientação da Fundação *Ronda*, Fundação *Aldea* e Conselho de Bairro do setor, trabalhamos em 1.500m<sup>2</sup>, plantando árvores e plantas, canalizando água e pintando áreas vizinhas, beneficiando 5.000 habitantes.

Na **Espanha**, destacamos desde 2022 uma aliança gerada com a ONG *Reforesta*, para a realização de atividades de voluntariado e a sensibilização sobre temas ambientais, com foco nas questões de conservação e reflorestamento que, por condições climáticas, ficaram planejadas para 2023.

Enquanto isso, no **México**, juntamente com o *Movimiento de Jóvenes por el Agua* (MOJA), retomamos a atividade de reflorestamento plantando 350 árvores com a participação de 25 voluntários. A MOJA é uma associação que trabalha com diferentes organizações para a reabilitação de corredores ambientais para promover o cuidado e conservação de florestas e sua flora e fauna.





# Planeta





# Planeta

Estamos comprometidos com a gestão responsável dos riscos e oportunidades ambientais, e impulsionamos esse compromisso com boas práticas nos escritórios e em todo o nosso negócio, buscando soluções junto aos colaboradores e nossa cadeia de valor.





# Compromisso ambiental

Na Zurich Santander apoiamos a Política Ambiental do Grupo Zurich com o objetivo de gerir os riscos e oportunidades ambientais da forma mais eficaz possível. E o fazemos integrando de forma progressiva as considerações ambientais nos processos centrais e em suas operações. Também estendemos esse compromisso aos vínculos que temos com os diferentes grupos de interesse.

A Política inclui compromissos ambientais nos seguintes eixos:



Neste âmbito, os colaboradores têm um papel fundamental no nosso compromisso ambiental, então os acompanhamos e incentivamos a encontrar inovações e melhorias em processos, ferramentas, produtos e serviços, com foco no melhor desempenho ambiental. No treinamento sobre nosso Código de Conduta, obrigatório para todos os colaboradores, foi incluída uma seção dedicada ao cuidado do meio ambiente.



## No Uruguai inauguramos o primeiro edifício próprio e sustentável dentro do maior pulmão verde de Montevideu.

No **Brasil** nossos escritórios estão localizados no condomínio Tower Bridge, que possui duas certificações LEED (*Leadership in Energy & Environmental Design*, em inglês), e no **Uruguai** inauguramos o primeiro edifício próprio e sustentável. O novo edifício foi construído de acordo com os padrões internacionais de arquitetura sustentável, como a certificação LEED; a ISO 14.001 de Gestão Ambiental e a ISO 50.001 de Gestão Energética. Esse edifício sustentável inclui painéis solares, painéis de controle de temperatura, janelas para aproveitar a luz do sol, uma parede de plantas que oxigenam o ambiente e ajudam a melhorar a temperatura, tanques de água subterrâneos que permitem a irrigação das plantas e enchimento de cisternas dos banheiros, luzes LED e um sistema de refrigeração ecoeficiente. Dispõe ainda de estações de carregamento de energia para incentivar os nossos colaboradores a utilizar meios de transporte alternativos não poluentes quando se deslocam ao escritório.

O escritório da equipe regional na **Espanha** está localizado na sede corporativa do Banco Santander: a Cidade Financeira de Boadilla del Monte. A Cidade Financeira é uma construção amiga do ambiente que ocupa apenas 30% da área, sendo os demais 70% restantes destinados a espaços verdes nos quais foi feito um reflorestamento e repovoamento cuidadosos, com espécies de árvores nativas.



## CONSCIENTIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO

No processo de envolver os colaboradores como agentes de mudança em nosso compromisso ambiental, convertimos os materiais das Semanas ZSustentáveis 2021 em treinamentos virtuais, para que todos aqueles que ingressaram na Empresa desde 2022 possam acessá-los por meio de nossa plataforma *ZS College*. Esse treinamento inclui leitura e informação audiovisual com foco nos seguintes ODS para entender como e por que contribuir para eles: ODS 7 – Energia Acessível e Limpa, ODS 10 – Redução das Desigualdades, ODS 12 – Produção e Consumo Responsáveis e ODS 13 – Ação Climática.

Além disso, no **Brasil** utilizamos nosso canal interno “Portal ZS” para informar sobre ações relacionadas com “A Hora do Planeta”, “Dia Mundial do Meio Ambiente” e boas práticas para a conscientização ambiental, com sinalização em todo o escritório sobre o consumo consciente de papel, energia, água, a gestão dos resíduos, entre outros.

No caso do **Chile**, os funcionários foram treinados sobre o gerenciamento adequado de resíduos sólidos dentro dos escritórios.

No **México** promovemos a participação de nossos colaboradores em atividades de voluntariado que consistem no reflorestamento de áreas estratégicas, como a realizada com a Fundação Moja, na qual participaram 57 pessoas.

Na **Espanha**, no final de 2022, fizemos uma parceria com a ONG *Reforesta* da Espanha, em uma agenda de atividades de voluntariado e conscientização ambiental, com foco em questões de conservação e reflorestamento.

Além disso, no **Uruguai** participamos junto com o Santander da primeira “*Green Friday*”, na qual todos os produtos ecologicamente corretos (bicicletas, skates elétricos, eletrodomésticos classe A, entre outros) foram oferecidos com descontos para os funcionários.

Promovemos a gestão ambiental responsável em nossa cadeia de valor. **Para mais informações, consulte a seção “Fornecedores” no capítulo “Diálogo com stakeholders”.**

## Disponibilizamos os conteúdos das Semanas ZSustentáveis 2021 em nossa plataforma *ZS College* para que os colaboradores que ingressaram em 2022 possam ter acesso.





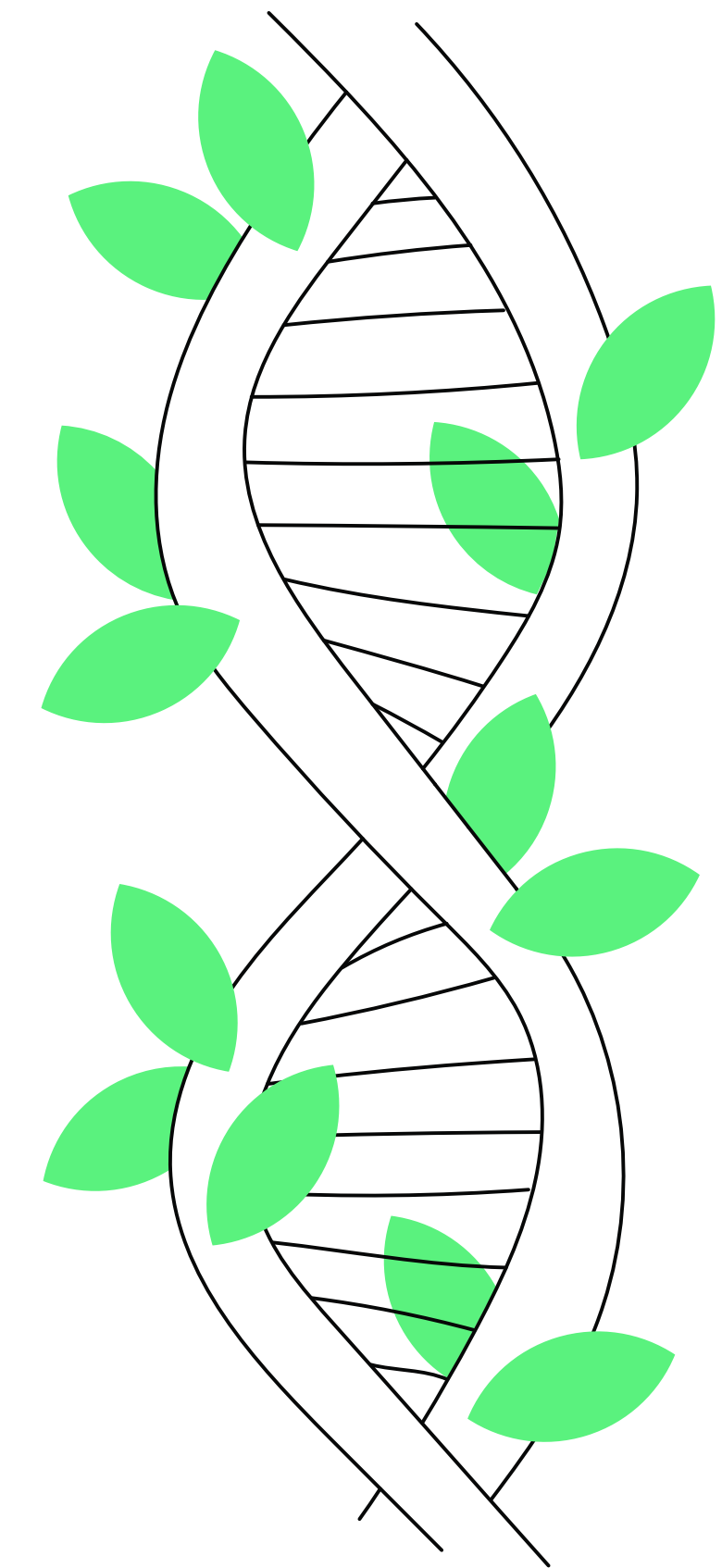
# Ação climática

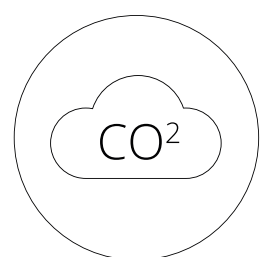
Como parte do Grupo Zurich, estamos comprometidos com a luta contra as mudanças climáticas e em uma transição para a descarbonização. É por isso que impulsionamos ações como a integração da avaliação de riscos físicos e de transição nas estratégias de investimento, desinvestimento daquelas empresas com atividades focadas principalmente no carvão térmico, no xisto e nas areias betuminosas e que não tenham desenvolvido um plano para reorientar seus negócios; minimização do impacto ambiental de nossas operações, adoção das recomendações do Conselho de administração da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), desenvolver soluções de seguros e de gestão de riscos para as novas tecnologias e modelos de negócios necessários para a transição para uma economia de baixo carbono e também trabalhar ativamente no desenvolvimento de objetivos com base científica para o setor de seguros.

Assim, seguimos as diretrizes do Grupo Zurich para alcançar o objetivo de redução de emissão de CO<sub>2</sub> associados à posse de títulos corporativos até 2025. Dessa forma, visamos o crescimento do portfólio em ativos qualificados pela MSCI dentro de seus ESG Ratings em relação ao total de seus ativos. Em 2022, o total de 19,71% dos investimentos tinha classificação ESG<sup>(1)</sup>. **Mais informações na seção “Investimento ESG” no capítulo “Sobre Zurich Santander”.**

(1) Refere-se a ativos investidos em fundos classificados como ESG de acordo com a metodologia MSCI ESG Ratings, que pontua empresas em uma escala de AAA (melhor desempenho) a CCC (pior desempenho), com base em sua exposição a riscos ESG e na forma como os gerencia em comparação ao mercado. Para ver mais acesse <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>.

**Em 2022 realizamos o *Shark Tank* de sustentabilidade (STS), em que um dos desafios impulsionava os colaboradores a desenvolver soluções sustentáveis que gerassem eficiência e redução dos impactos negativos ambientais e sociais, ao longo de nossas operações e na cadeia de valor. Dos doze projetos vencedores, cinco impactam nos ODS 7, 12 e 13 que têm como foco a geração de valor para o meio ambiente.**





## EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS

Trabalhamos na digitalização da maioria dos processos, documentos e comunicações com nossos clientes com o objetivo de impulsionar a automação e usar o mínimo possível de papel em nossas operações. Somado a isso, trabalhamos na redução da demanda interna de viagens ao priorizar as reuniões virtuais.

Em todos os escritórios, contamos com sistemas de corte de energia automático em equipamentos de ar-condicionado e controlamos os horários de ligar e desligar as luzes para evitar seu uso desnecessário e reduzir o consumo deste recurso. No caso do **Chile** e do **México**, tanto o ar-condicionado quanto o aquecimento funcionam por temperatura, ajustando sua eficiência e consumo à ocupação dos escritórios.

Nos escritórios da **Argentina, Chile e Uruguai** todas as lâmpadas são de LED; e no caso do **Brasil** e do **México**, estamos em processo de substituição de todas as luminárias queimadas por LED com o objetivo de chegar a 100%.

No **Brasil**, com a renovação em nosso escritório, criamos espaços com maior entrada de luz natural,

natureza, simplificamos o método de eliminação de resíduos com o descarte na área de café.

Na **Espanha**, o consumo de energia no escritório é de máxima eficiência; se destaca a economia de água, a energia elétrica e de papel em diferentes iniciativas realizadas pela Cidade Financeira de Santander.

Em 2022, na **Argentina** e no **Uruguai**, substituímos os computadores de mesa por laptops novos, com maior eficiência energética.

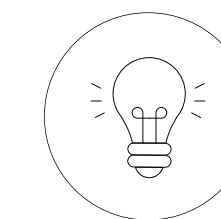
Ao mesmo tempo, dos projetos vencedores do STS, cinco impactam nos ODS 7, 12 e 13. Três eram da operação do **Brasil**. Um deles, “A Hora do Planeta”, será implementado em todos os países onde a Zurich Santander opera. Trata-se de uma ação simples e impulsionada a nível internacional para racionalizar o consumo de energia, apagando as luzes nas horas de menor consumo nos escritórios.

No **Brasil**, reduzimos o percurso das viagens de correio com a criação da área Expedição, nosso correio interno que centraliza as chegadas e saídas de documentos da empresa, oferecendo mais planejamento para as solicitações e eficiência

operacional para a equipe responsável pelo transporte.

No **Chile** somos parte da iniciativa “Santander Chile avança na construção de sua rede de usinas solares para compensar seu consumo energético” que permite fornecer a esse escritório energia renovável e reduzir assim suas emissões de CO<sub>2</sub>. Por outro lado, durante o ano realizamos mudanças em 118 equipamentos que permitiram menor consumo de energia e maior duração das baterias. Isso permite melhorar a eficiência energética e também evitar uma maior frequência de desperdício de baterias que contêm muitas substâncias tóxicas. Nesse mesmo sentido, alguns serviços foram migrados para a nuvem de Serviços Digitais Santander, o que também permite gerar maior eficiência energética.

Nos escritórios do **Uruguai** temos painéis solares e janelas para aproveitar a luz do sol e evitar acender as luminárias.



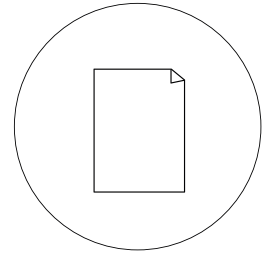
### Consumo de energia em KWh

<b>Argentina</b>	N/D <sup>(1)</sup>
<b>Brasil</b>	9.734.000
<b>Chile</b>	123.960
<b>Espanha</b>	N/D <sup>(1)</sup>
<b>México</b>	18.537,85
<b>Uruguai</b>	N/D <sup>(1)</sup>

(1) Estamos trabalhando para melhorar e coletar informações sobre o consumo de energia de diferentes fontes no nível da empresa para relatórios futuros.



## EFICIENCIA NO USO DE RECURSOS



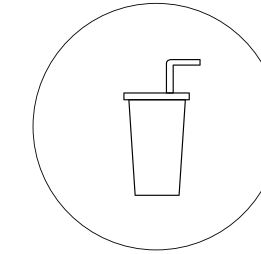
### Papel

Em todos os países desencorajamos o uso de papel, incentivamos o uso de canais digitais e evitamos impressões desnecessárias. Nesse sentido, utilizamos assinaturas digitais para processos internos e incentivamos os clientes a receberem suas apólices digitalmente. **Para mais informações, consulte a seção “Tecnologia, Inovação e Digitalização” dentro da seção “Clientes” neste relatório.**

Já no **Brasil**, a área de Tangíveis, responsável por toda a comunicação física com nossos clientes, está em processo contínuo de digitalização de todas as comunicações aos clientes e redução de material. Também com a criação da área “Expedição”, concentramos as impressoras nesse espaço, o que traz ainda mais redução no uso de papel.

## No Brasil, passamos de 83% das comunicações digitais em 2021 para 95% em 2022.

Enquanto isso, no **Chile**, a digitalização de processos diminuiu em 75% as impressões e 80% no consumo de papel.



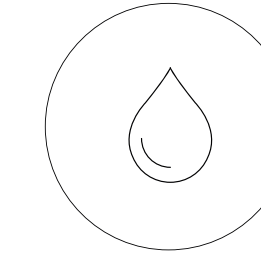
### Plástico

Na **Argentina**, continuamos promovendo a iniciativa de redução de talheres descartáveis, e a previsão é que a partir do segundo trimestre de 2023, eles não sejam mais utilizados. Para contribuir com esse objetivo, xícaras, copos e sacolas reutilizáveis foram entregues a todos os funcionários.

No **Brasil, Espanha e Uruguai**, eliminamos o uso de materiais descartáveis em nossos escritórios. Para chegar a isso, no **Brasil** somos parte do movimento “*Deplastify*” liderado pelo Banco Santander, desde 2019.

No **Chile**, os copos usados para o café são de material reciclado e estão em processo de mudança para material biodegradável, além de insumos de escritório como cadernos e lápis, que não contêm plástico e são de materiais ambientalmente amigáveis.

No **México**, desencorajamos o uso de garrafas e copos plásticos descartáveis, com a entrega de garrafas térmicas e fornecimento de bebedouros.



### Água

Na **Argentina, Chile e Uruguai** temos torneiras com corte automático para o uso eficiente da água.

No **Brasil**, o edifício onde se encontra o nosso escritório conta com um sistema de reutilização de águas pluviais e subterrâneas que abastece todos os sanitários do edifício e a irrigação dos jardins interiores e exteriores.

O novo edifício do **Uruguai** possui um tanque de água que é abastecido a partir da chuva e alimenta cisternas e rega de plantas.



## GESTÃO DE RESÍDUOS

O correto tratamento dos resíduos é uma das prioridades do nosso modelo de gestão responsável.

## Separamos resíduos na origem em todos os nossos escritórios.

Na **Argentina**, fazemos parcerias com catadores urbanos para garantir a correta disposição dos materiais recicláveis.

No **Brasil**, durante 2022 reorganizamos a separação de resíduos nos escritórios e os classificamos em recicláveis (papel, alumínio, plástico) e não recicláveis (orgânicos) com o objetivo de educar nossos colaboradores sobre a importância de seu descarte correto.

No **Chile**, trabalhamos em parceria com a BZero, empresa especializada no desenvolvimento de modelos de gestão integral de resíduos. Em cada andar temos um “Ponto Limpo” no qual classificamos os resíduos em plásticos duros, papel e papelão, tetrapak, latas e vidros; orgânicos e resíduos em geral. Também temos um “Ponto limpo” habilitado para descarte de pilhas.

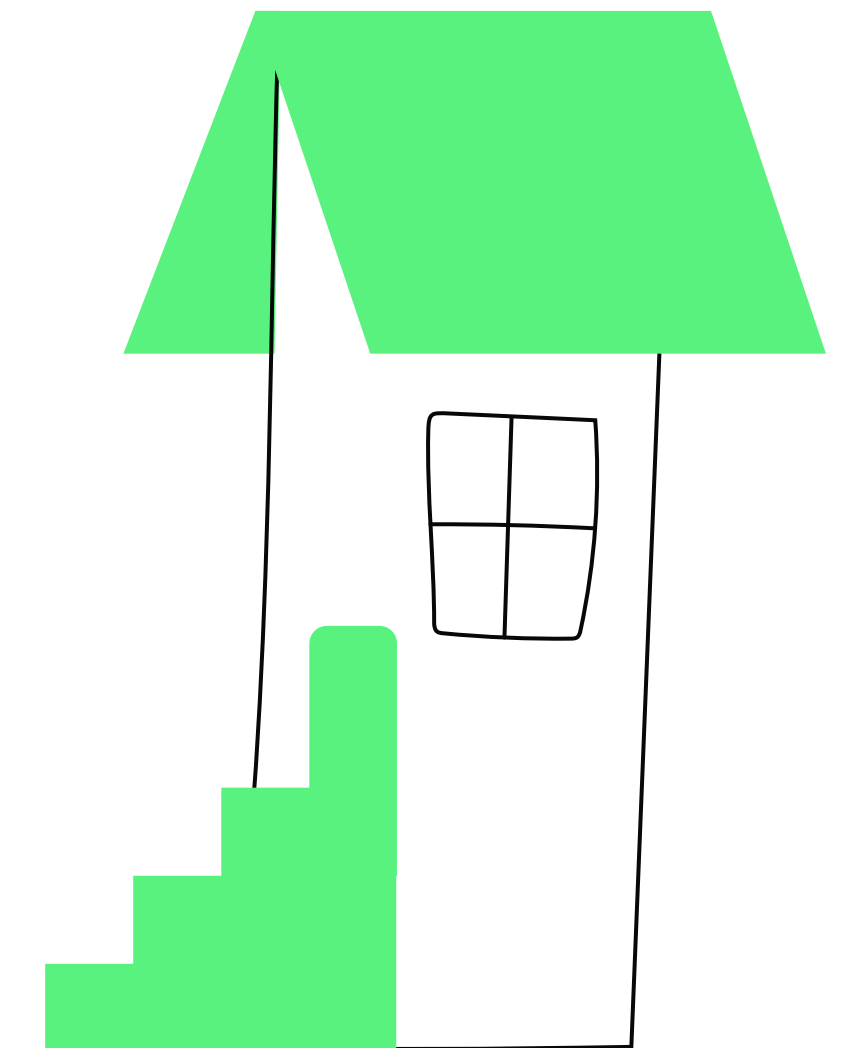
No escritório da **Espanha**, a Cidade Financeira do Santander recebeu a certificação Resíduo Zero.

**Graças ao nosso programa de gestão de resíduos sólidos no Chile, durante 2022 evitamos o envio de cerca de 1,3 toneladas para aterro sanitário.**

Por outro lado, desativamos 73 equipamentos de informática, dos quais 26 foram doados e outros 47 direcionados para a reciclagem através de uma empresa especializada que irá revalorizar as peças e evitar que elas sejam descartadas incorretamente, e gerem a consequente contaminação.

No caso do **Uruguai**, trabalhamos em colaboração com a *Associação Compost Ciudadano*, empresa de impacto social pioneira na revalorização dos resíduos orgânicos, e geramos composto a partir dos resíduos orgânicos do escritório e das casas dos colaboradores que fazem parte do programa “*Hogares Verdes*”.

**No Uruguai, a partir de 802 kg de resíduos orgânicos coletados, geramos 150 kg de composto durante 2022, que foi distribuído entre os colaboradores. Graças a essa ação, foi evitada a quantidade equivalente a 5 toneladas de CO<sub>2</sub>, em apenas 6 meses.**







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

**Declaração de uso:** Zurich Santander relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período 2022 com base nas Normas GRI.

**GRI 1 usada:** GRI 1: Fundamentos 2021

Normas GRI	Conteúdo	Localização/ Resposta
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>		
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>		
	2-1 Detalhes da organização	5-6, Nota 1
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Nota 1
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	2
	2-4 Reformulações de informações	2
	2-5 Verificação externa	Nota 2
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	5-7; 54; Nota 3
	2-7 Empregados	32; Nota 4
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Nota 5
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	19-20; Nota 6
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	19-20
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	19-20; Nota 6
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	15; 19-20; Nota 7
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	15; 19-20; Nota 7
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	15
	2-15 Conflitos de interesse	19-20

Normas GRI	Conteúdo	Localização/ Resposta
<b>CONTEÚDOS GERAIS</b>		
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	19-20; 33
	2-19 Políticas de remuneração	19-20; 33; Nota 8
	2-20 Processo para determinação da remuneração	19-20; Nota 8
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Nota 9
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3; 12-14
	2-23 Compromissos de política	12-16; 21-26; 29; 54- 58; 66-67; Nota 10
	2-24 Incorporação de compromissos de política	12-16; 21-26; 29; 54- 64; 66-67
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	25-26; 29; Nota 11
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	25-26; Nota 12
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Nota 13
	2-28 Participação em associações	12-14; 58
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	12-16; 31
	2-30 Acordos de negociação coletiva	41; Nota 14
<b>TÓPICOS MATERIAIS</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>		
	3-1 Processo de definição de temas materiais	Nota 15
	3-2 Lista de temas materiais	Nota 15



Normas GRI	Conteúdo	Localização/ Resposta
<b>DIGITALIZAÇÃO E INOVAÇÃO</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	47-48; 71
<b>OFERTA DE VALOR RESPONSÁVEL</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	49-53
<b>RELAÇÃO COM CLIENTES</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	44-46
<b>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</b>	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	25-26; 49-53; Nota 16
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Nota 17
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Nota 18
	Indicador próprio - Indicador TNPS	45
<b>VENDA ADEQUADA</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	44-46; 49-50
<b>SEGURANÇA E PRIVACIDADE DE DADOS</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	27-28
<b>GRI 418: Privacidade do cliente 2016</b>	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Nota 19
<b>INCLUSÃO SOCIAL E FINANCEIRA</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	51-53; 58-64
	Indicador próprio - Clientes de segmentos vulneráveis protegidos com produtos específicos	51-53
	Indicador próprio - Pessoas impactadas através da nossa oferta de valor sustentável	49-53
	Indicador próprio - Pessoas treinadas em educação financeira	51-53; 58-64

Normas GRI	Conteúdo	Localização/ Resposta
<b>INVESTIMENTO SOCIAL</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	29; 42; 51-53; 58-64
<b>GRI 413: Comunidades locais 2016</b>	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	29; 42; 58-64
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	29; 42; 51-53; 58-64
	Indicador próprio - Colaboradores socialmente engajados	42
	Indicador próprio - Valor econômico destinado a ajuda socioambiental	58
Indicador próprio - Pessoas impactadas diretamente em causas beneficentes		51-53; 58
	<b>ECOFICIÊNCIA</b>	
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	66-72
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	70
<b>ÉTICA E COMPLIANCE</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	25-26
<b>GRI 205: Combate à Corrupção 2016</b>	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	25-26
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	25-26
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nota 20
<b>INVESTIMENTOS RESPONSÁVEIS</b>		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	17; 42; 54-64
<b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	42; 51-53 ;58-64
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	17; 32; 51-54; 58-64



Normas GRI	Conteúdo	Localização/ Resposta
TRANSPARÊNCIA		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	25-26; 49-50
DIVERSIDADE E INCLUSÃO		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	19-20; 35-36
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	19-20; Nota 21
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Nota 22
RESULTADOS CRESCENTES E SUSTENTÁVEIS		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	9-10
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Nota 23
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Nota 24
DESENVOLVIMENTO DE FUNCIONÁRIOS		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	32-34; 37-38
<b>GRI 404: Capacitação e Educação 2016</b>	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	33-34; Nota 25
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	33-34, Nota 26
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	33-34
	Indicador propio - ENPS	38
BEM-ESTAR		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	39-40
RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	54-57
<b>GRI 204: Práticas de Compra 2016</b>	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	54-57

Normas GRI	Conteúdo	Localização/ Resposta
GOVERNANÇA		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	15-16; 19-20
GESTÃO DE RISCOS		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	21-24
RELACIONAMENTO COM O GOVERNO E A INDÚSTRIA		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	25-26; 41
<b>GRI 206: Concorrência Desleal 2016</b>	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Nota 27
<b>GRI 415: Políticas Públicas 2016</b>	415-1 Contribuições políticas	Nota 28
PANDEMIA		
<b>GRI 3: Temas materiais 2021</b>	3-3 Gestão dos temas materiais	9-10

#### Nota 1

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

#### Nota 2

Nenhuma verificação externa do relatório é realizada.

#### Nota 3

Em 2022, não houve mudanças significativas na cadeia de suprimentos da organização.

#### Nota 4

Informamos o número de funcionários em 31 de dezembro de cada ano.

Na **Argentina**, temos um funcionário com contrato de trabalho por tempo determinado que cobre licença maternidade.

No **Brasil**, temos 34 estagiários com contrato de trabalho por tempo determinado e meio período.

No **Chile, México, Espanha e Uruguai** todos os funcionários trabalham em tempo integral, com contrato de trabalho por tempo indeterminado.

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



### Nota 5

Em relação aos trabalhadores que não são funcionários da Empresa:

- **Argentina:** Embora não seja significativo, temos equipe externa para tarefas de consultoria de TI, call center e equipe docente.
- **Brasil:** Contamos com trabalhadores não empregados da Empresa, como jovens aprendizes, e fornecedores para atividades de atendimento ao cliente, liquidação de sinistros e desenvolvimento de TI.
- **Chile, México e Uruguai:** Não temos trabalhadores que não sejam funcionários da Empresa.
- **Espanha:** Não há atividades *core bussines* da empresa realizadas por trabalhadores que não sejam funcionários da Zurich Santander. Possuímos um programa de busca de futuros profissionais aos quais, por um período máximo de um ano, oferecemos contratos de estágio, com o objetivo de recrutá-los posteriormente para fazer parte do quadro estável do Zurich Santander como funcionários com contratos permanentes.

### Nota 6

Nenhum membro do *Board of Directors* exerce função executiva. Alison Martin, Presidente, é a CEO da EMEA (*Europa, Oriente Médio e África*) do Grupo Zurich.

Competências relevantes para os impactos da organização:

- Alison Martin: Graduada em Direito pela Universidade de Birmingham, com experiência na indústria de seguros há mais de 17 anos, principalmente em gestão de riscos, questões estratégicas, financeiras e de políticas comerciais, resseguros e gestão geral. Qualificado profissionalmente com ACA (ICAEW), IMC (CFA) e Llb Hons Aw.
- Bettina Bornmann: Mestre em Economia pela Universidade de Zurique. Trabalhou vários anos em empresas de renome em trabalhos de fusões e aquisições, controle de gestão e finanças.
- Javier Lorenzo: Atuário formado pela Universidade Anahuac do México, com mais de 27 anos de experiência em bancos e seguros.
- Ian Thompson: Estudos em ciências aplicadas, avaliação de impacto ambiental e estudos de administração de empresas. Trabalha no setor de seguros desde 1994. Executivo sênior com vasta experiência na operação de uma empresa global complexa e diversificada. Concentra-se em liderança motivacional, desenvolvimento e entrega de propostas de clientes, mudança cultural e organizacional, inovação e desenvolvimento ágil, planejamento estratégico da força de trabalho, desenvolvimento de talentos e diversidade e inclusão.
- Laurence Maurice: Engenheira pelo L'Institut Agro Montpellier e Mestre em Administração de Empresas, Auditoria e Finanças. Com conhecimento do setor de seguros desde 1989, incluindo temas como gestão de riscos, fusões e aquisições, entre outros de relevância.

- Victor Matarranz: Engenheiro em Telecomunicações pela Universidade Politécnica de Madrid e Mestre em Administração de Empresas com orientação em finanças. Com experiência no ramo desde 2012, liderando equipes globais para oferecer serviços de gestão de patrimônio, seguros e bancários de primeira classe.

- Raúl Pou: Graduado em Administração de Empresas pela Universidade Complutense de Madri e Mestre em Auditoria e Análise de Negócios. Mais de 24 anos de experiência no setor financeiro como membro do conselho de administração, diretor sênior de risco e compliance e auditor com uma clara orientação empresarial, agora na área de gestão de patrimônio e seguros.

- José Galiana: Economista da Universidade de São Paulo e Mestre em Auditoria Interna. Com experiência em bancos desde 1993, em trabalhos de auditoria e elaboração de relatórios financeiros.

- Francisco del Cura: Graduado em Ciências Econômicas e Financeiras, atuário de seguros e Mestre em Administração de Empresas. Desenvolveu sua carreira profissional no setor segurador desde 1995, trabalhando em diferentes mercados com especial ênfase na América Latina.

### Nota 7

Não há periodicidade definida, mas comumente a Comissão Executiva é informada mensalmente e o *Board of Directors* duas vezes ao ano.

### Nota 8

Na **Argentina**, o modelo de compensação é alimentado por dois fatores: desempenho individual e informações de mercado. Em abril, o reajuste salarial inclui uma parte do reajuste por “mérito”. O ajuste de outubro é de acordo com a avaliação do mercado. Em 2022, adicionamos duas instâncias adicionais de revisão salarial para acompanhar a situação econômica do país. Além disso, em março contamos com uma instância de pagamento de remuneração variável, o bônus por desempenho denominado STIP. Adquirimos pesquisas de remuneração externas, mas a administração e gestão do processo de remuneração é interna.

No **Brasil**, a política ou processo formal de remuneração é consistente com o do Grupo Zurich. A remuneração variável é definida com base nos resultados da empresa em linha com seus acionistas e com a metodologia de atuação do Grupo Zurich.

No **Chile**, temos uma Política de Remuneração baseada na metodologia “Hay” de níveis e faixas salariais, onde buscamos ter faixas salariais alinhadas à média do mercado para cada cargo. Não há remuneração variável associada a aspectos de sustentabilidade. Temos apenas um KPI da empresa que inclui objetivos orientados para a Sustentabilidade.

Para definir a política de remunerações participamos de estudos de mercado como guia e atualização da nossa gestão de compensações. Anualmente participamos de um *benchmark* de mercado local para garantir a nossa competitividade e garantir a equidade interna.



Na **Espanha**, nossa estratégia de remuneração é baseada nas práticas de mercado e segue a governança corporativa definida pelo Grupo Zurich, com o objetivo de garantir uma posição competitiva no mercado externo, garantindo a equidade interna e com foco na meritocracia. A remuneração total é composta por diferentes aspectos: salário fixo, bônus por desempenho, pacote de benefícios flexíveis, despesas de teletrabalho. O bônus por desempenho é calculado considerando o *target* do cargo ocupado, o desempenho individual e o desempenho da empresa. Para a revisão de *benchmark* de salários, bem como de modelos e práticas de benefícios e compensação total, utilizamos pesquisas de mercado adquiridas das principais consultoras especializadas no ramo.

No **México**, temos um Manual de Políticas e Procedimentos para a função de Recursos Humanos no qual se aborda tudo relacionado à remuneração. Contamos com um consultor externo para o estudo da remuneração através da avaliação dos cargos.

No **Uruguai**, os salários são reajustados em duas instâncias: janeiro e julho de cada ano. O percentual a ser concedido é definido pelo conselho salarial, onde nos enquadrados na categoria Bancária, Financeira e Seguradora. A variável principal de definição da porcentagem é o IPC. Além disso, em abril, certos salários por mérito são ajustados. Por outro lado, temos uma instância de pagamento de remuneração variável: o bônus de desempenho denominado STIP, que é pago em março de cada ano. Também adquirimos pesquisas de remunerações externas, mas a administração e gestão do processo de compensações é interna.

#### Nota 9

Por questões de confidencialidade, o Zurich Santander não informa a proporção da remuneração anual total da pessoa mais bem paga da organização em relação à média da remuneração anual total de todos os funcionários, nem a proporção do aumento percentual na remuneração anual total da pessoa mais bem paga da organização.

#### Nota 10

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

#### Nota 11

No caso de **Argentina**, uma vez recebida uma reclamação e identificado o aspecto a corrigir, entramos em contato imediatamente com a área responsável e abordamos uma proposta de melhoria. Todas as áreas envolvidas trabalham em conjunto e discutem possíveis melhorias até sua implementação.

No **Chile**, temos a Política de risco Operacional que estabelece as diretrizes necessárias para abordar e prevenir situações nas quais a operação do negócio traz impactos negativos, e também temos a política de Gerenciamento de Incidentes Relevantes que detalha as etapas a serem seguidas em caso de incidentes.

No **México**, desenvolvemos Programas de Autocorreção, que são mecanismos previstos na normativa que permitem corrigir descumprimentos ou irregularidades detectadas, antecipando multa ou impacto negativo perante os Reguladores. Somos responsáveis pela elaboração e publicação de políticas, capacitamos e assessoramos os colaboradores, atendemos as denúncias e os requerimentos regulatórios e realizamos monitoramentos.

#### Nota 12

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

No **Brasil**, o edifício onde estamos localizados oferece um canal de comunicação para a comunidade do entorno e fornecedores por meio do e-mail da administração, bem como pela recepção a qualquer hora do dia.

#### Nota 13

Durante 2022, na **Argentina, Brasil, Chile, Espanha, México e Uruguai** não registramos nenhuma violação significativa de leis ou regulamentos por parte da Zurich Santander.

#### Nota 14

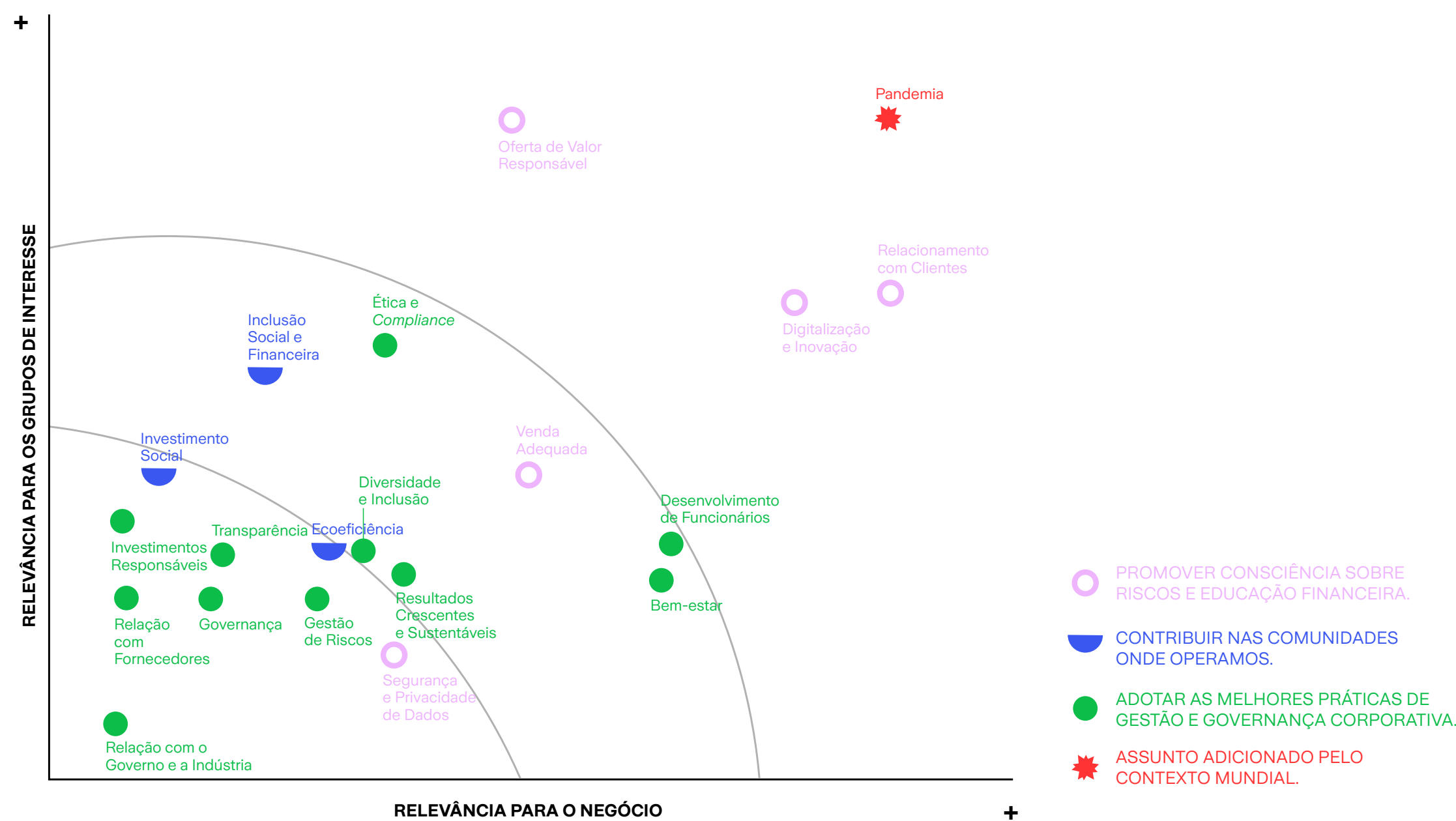
Na **Argentina** 78% da força de trabalho é abrangida por acordo coletivo, enquanto no **Brasil, Chile e Espanha**, a proporção chega a 100%. Em relação aos empregados que não são abrangidos por acordos de negociação coletiva, na **Argentina**, é a própria organização que determina as melhorias nas condições de trabalho.



**Nota 15**

Em 2020, desenvolvemos nossa primeira análise de materialidade com o objetivo de identificar e validar os aspectos e impactos mais relevantes para nosso negócio e para nossos stakeholders, tanto a nível regional como em cada país onde estamos presentes.

Para a priorização dos temas com base em sua relevância, convocamos nossos stakeholders a participarem por meio de uma pesquisa online. Como resultado do processo, obtivemos 322 respostas de acionistas, funcionários, clientes, distribuidores, entidades de mercado, especialistas, fornecedores, imprensa, ONGs e parceiros de negócios. Destacamos a representação de todos os países onde operamos. Dessa forma, transferimos os resultados para uma matriz de materialidade regional, além de obtermos uma matriz por país, que foi compartilhada internamente. Como próximos passos, em 2023 trabalharemos na revisão de nossa análise de materialidade.



**Nota 16**

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

**Nota 17**

Durante 2022, não registramos casos de não conformidade relacionados à informação e rotulagem de produtos e serviços.

**Nota 18**

Durante 2022, não registramos casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing.

**Nota 19**

Durante 2022, não registramos reclamações relacionadas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente.

**Nota 20**

Durante 2022, não houve casos públicos de corrupção confirmados nem denúncias relacionadas a suborno, corrupção e lavagem de dinheiro recebidas.

**Nota 21**

FUNCIONÁRIOS NA DATA DE ENCERRAMENTO	2021		2022	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
<b>Distribuição por sexo</b>	472	472	520	484
<b>Distribuição por idade</b>				
Menores de 30 anos	112	94	106	83
Entre 30 e 50 anos	330	328	378	349
Maiores de 50 anos	30	50	36	52
<b>Distribuição por categoria profissional</b>				
Top Management	16	32	23	47
Upper Management	60	71	99	99
Middle Management	68	72	77	57
Jr Management	153	139	137	183
Operational	175	158	184	98



**Nota 22**

DIFERENÇA SALARIAL POR GÊNERO <sup>1</sup>		Argentina	Brasil <sup>2</sup>	Chile	México	Espanha	Uruguai <sup>3</sup>
<i>Top Management</i>	2022	-	-	-	-	-	-
	2021	-	-	-	-	-	-
<i>Upper Management</i>	2022	7%	34%	8%	1%	-1%	-10%
	2021	1%	26%	11%	-2%	-13%	-2%
<i>Middle Management</i>	2022	0%	11%	6%	13%	-	-
	2021	8%	10%	7%	5%	-	30%
<i>Jr Management</i>	2022	-2%	10%	-	2%	13%	24%
	2021	-11%	9%	-	2%	31%	33%
<i>Operational</i>	2022	-18%	2%	-	3%	-	33%
	2021	-11%	-7%	-	3%	-	-

1) A diferença salarial refere-se à diferença entre o salário de homens e mulheres, calculada como a diferença entre o salário médio dos homens e o das mulheres, dividido pelo salário médio dos homens expresso como porcentagem em cada um dos países. A menos que especificado de outra forma, os dados não relatados na tabela referem-se a classificações profissionais que não são ocupadas por nenhuma pessoa na organização. Ainda, os dados de diferença salarial no Top Management não são relatados, estamos trabalhando para unificar critérios e poder informá-los em futuros Relatórios.

2) A diferença salarial do Brasil na categoria *Upper Management* (26% em 2021 e 34% em 2022) deve-se a movimentos de pessoal (entradas e saídas) e ao pagamento de remunerações variáveis. Em 2022, há movimentos de mérito e promoção para a categoria de *Upper Management*, além de um reajuste para atender a SUSEP com a migração de Diretor CLT para Diretor Estatutário.

3) Por questões de confidencialidade, a Zurich Santander Uruguai não informa a remuneração média das mulheres na categoria *Operational* em 2021 nem a remuneração média dos homens na categoria *Middle Management* em 2022, pois é ocupada por uma única pessoa. Não é possível calcular diferença salarial para ambas as Categorias.

A diferença salarial do Uruguai na categoria *Middle Management* (30% em 2021), *Jr Management* (33% em 2021 e 24% em 2022) e *Operational* (33% em 2022) deve-se ao aumento de pessoal nesta categoria, tendo ingressado em cargos cujos salários são mais elevados devido à dificuldade de encontrar perfis adequados às necessidades da empresa.

**Nota 23**

Na **Argentina, Espanha e Uruguai** não possuímos plano de pensão ou aposentadoria acima do exigido por lei.

As contribuições definidas pela lei são:

	Argentina	Espanha	Uruguai
Porcentagem de contribuição do funcionário	11%	4%	17,5%
Porcentagem de contribuição do empregador	16%	12%	25,25%

No **Brasil**, a proporção da contribuição do funcionário é determinada em função do seu salário, de acordo com o indicado pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social – INSS) que oscila entre 7,5% e 14% de contribuição.

Por outro lado, o empregador contribui com 25,7%. Além disso, no Brasil temos um plano de previdência privada para funcionários com contrapartida da Empresa, que é um produto com taxas preferenciais.

No **Chile**, por Lei, 10% do lucro tributável do empregado é descontado para fundos de pensão. Esses fundos vão para o sistema AFP que existe no Chile.

No **México**, os planos de pensão não são exigidos por lei, são opcionais, e têm certas condições que os regulam. As contribuições do empregado são voluntárias e têm como um máximo de contribuição de 12,5% do salário tributável (montante composto por salário e algumas prestações que são consideradas para tributação). A lei não estabelece percentual mínimo ou máximo para contribuição por parte do empregador, no caso da Zurich Santander as contribuições partem de 3% do salário base até 5%.

**Nota 24**

Durante 2022, não recebemos assistência financeira do governo no **Chile, México e Uruguai**. Na **Argentina e no Brasil**, recebemos US\$ 148.391,00 e US\$ 3.482.520,00, respectivamente, em patrocínio. Na **Espanha**, recebemos US\$1.757,00 em deduções e créditos fiscais.

**Nota 25**

TOTAL DE HORAS DE TREINAMENTO POR CARGO 2022	Argentina	Brasil	Chile	Espanha	México	Uruguai
<i>Top Management</i>	248	16	1.661	44	16	45
<i>Upper Management</i>	487	168	3.748	120	85	230
<i>Middle Management</i>	830	1.008	1.584	140	581	117
<i>Jr Management</i>	845	9.532	-	72	3.087	306
<i>Operational</i>	568	6.536	-	33	6.022	109

**Nota 26**

No **Brasil**, oferecemos um programa de requalificação profissional para todos os funcionários desligados involuntariamente e que tenham trabalhado por mais de um ano ininterrupto na empresa, de acordo com o disposto no Acordo Coletivo. O objetivo é garantir a atualização do seu currículo profissional e uma rápida recolocação, seja no mercado segurador ou correlacionado. Nos demais países, não dispomos de programas de ajuda à transição ou *outplacement*.

**Nota 27**

Durante 2022, não registramos ações judiciais relacionadas à concorrência desleal e às práticas monopolistas e contra a livre concorrência.

**Nota 28**

Durante 2022, não fizemos contribuições a partidos políticos e/ou representantes.

# Agradecimentos

Agradecemos a todos que tornaram possível este Relatório de Sustentabilidade: Líderes da equipe de sustentabilidade e todas as áreas responsáveis pelo Zurich Santander.

## EQUIPES DE SUSTENTABILIDADE

### Argentina

Marcos Adra  
Sofía Mattana

### Brasil

Mariane Bottaro  
Natalia Moreira  
Gabriella London

### Chile

Gloria Lema  
Gretta Aguirre

### México

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

### Espanha

Javier González Moya  
Marta García Ferrer  
Sthefanie Fonseca

### Regional

Carlos Gonzalez Nogueira  
Lila Micheluz  
Ramiro Vuotto

### Uruguai

Natalia Luquez  
Silvana Collazo

