



Reporte de Sostenibilidad **2023**





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

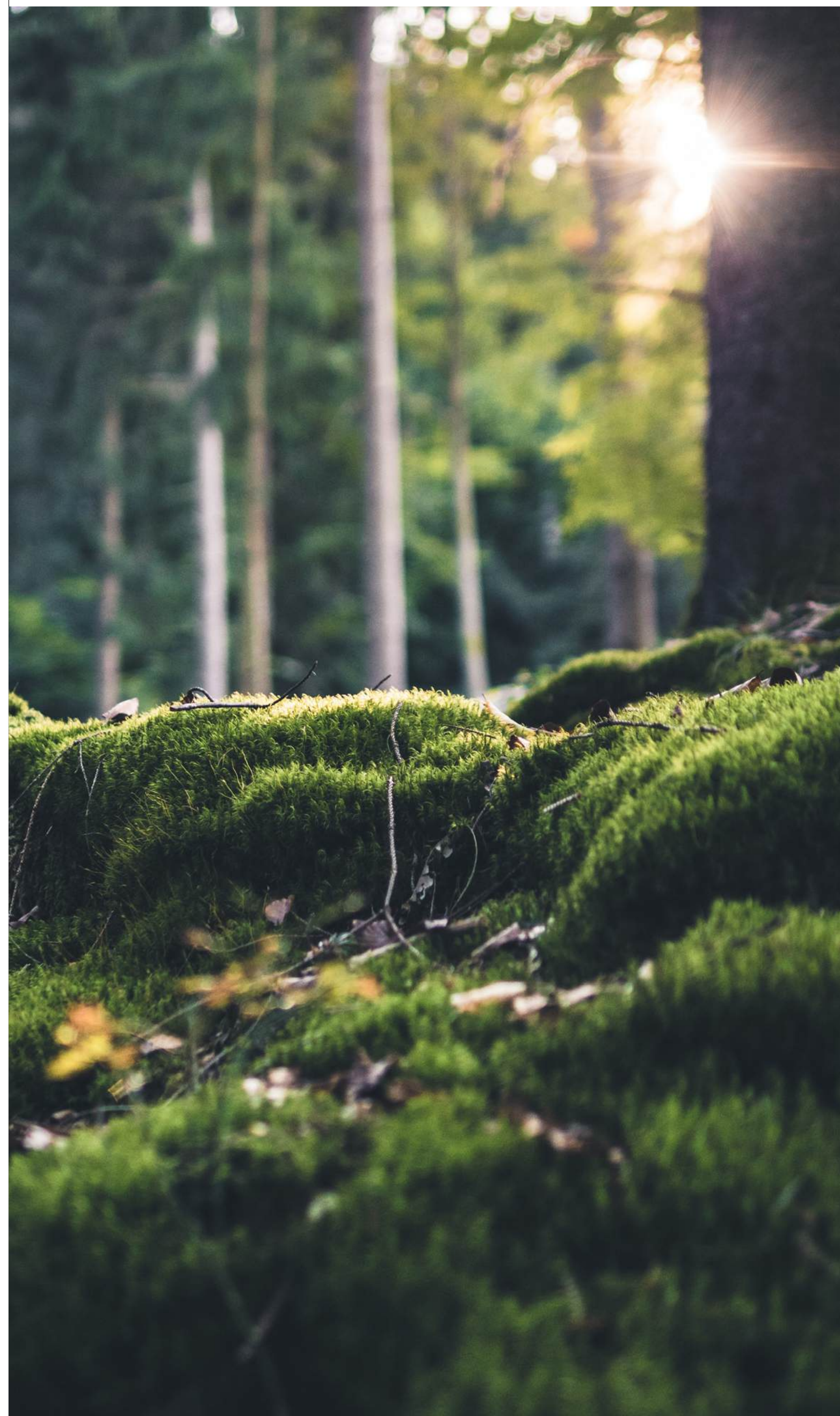
03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta



Contenido

01.
SOBRE ESTE REPORTE _____ 03

02.
MENSAJE DEL CEO _____ 04-05

03.
SOBRE ZURICH SANTANDER _____ 06-13

- ▶ Sobre nosotros
- ▶ Dónde estamos
- ▶ Nuestros productos
- ▶ Objetivos y estrategias
- ▶ Participación en el mercado y tendencias

04.
COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD _____ 14-22

- ▶ Nuestra Estrategia de Sostenibilidad
- ▶ Gobernanza y gestión de la sostenibilidad
- ▶ Inversión ESG

05.
GOBERNANZA _____ 23-38

- ▶ Estructura de gobierno
- ▶ Gestión de riesgos
- ▶ Ética y anticorrupción
- ▶ Protección de datos y ciberseguridad
- ▶ Protección de los derechos humanos

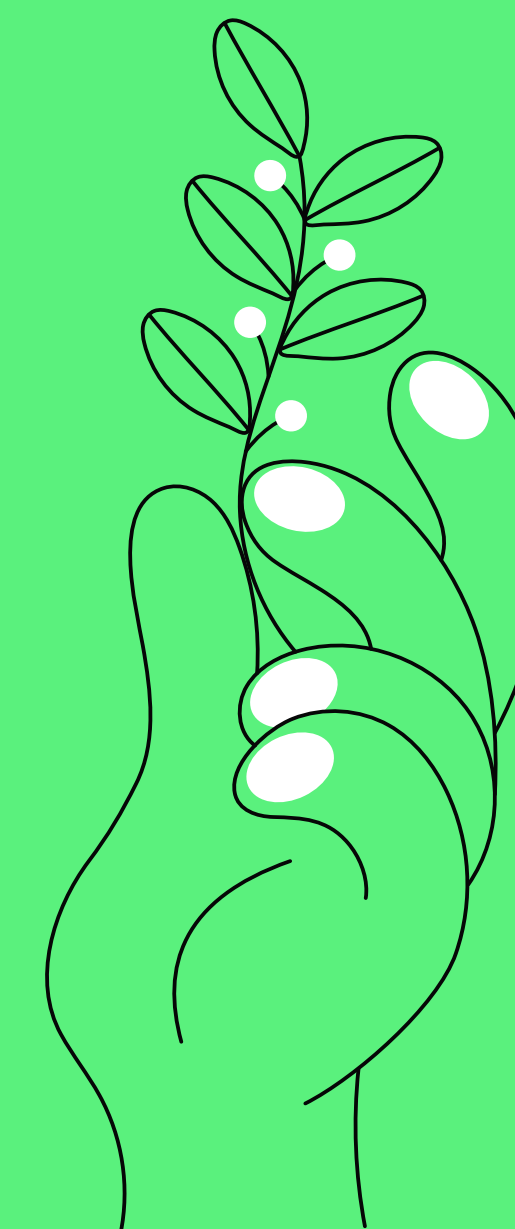
06.
DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS _____ 39-87

- ▶ Colaboradores
- ▶ Clientes
- ▶ Proveedores
- ▶ Comunidad

07.
PLANETA _____ 89-95

- ▶ Compromiso ambiental
- ▶ Acción climática

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI _____ 96





Sobre este Reporte de Sostenibilidad



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta

En Zurich Santander Insurance America (mencionado indistintamente como Zurich Santander o la Compañía) **presentamos nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad** que abarca desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2023. Por medio de este Reporte, comunicamos de forma anual nuestro desempeño de sostenibilidad a todos nuestros grupos de interés, el cual incluye **aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.**

Con este propósito, en 2023 desarrollamos una revisión de nuestro análisis de materialidad, con el objetivo de identificar y priorizar los temas materiales que representan los impactos más significativos de Zurich Santander, utilizando la metodología propuesta por los nuevos Estándares GRI. Para este proceso consideramos la doble materialidad (materialidad de impacto y materialidad financiera), realizamos un *benchmark* de empresas del sector, entrevistas internas con los líderes de sostenibilidad de la Compañía, y priorización de los temas por parte de los grupos de interés mediante una encuesta online. Teniendo en cuenta estos resultados, informamos las acciones, programas y resultados de nuestra gestión en cada uno de los países donde estamos presentes (Argentina, Brasil, Chile, España, México y Uruguay). Para más información sobre nuestro Análisis de Materialidad 2023, recurrir al capítulo "Compromiso con la sostenibilidad" en este Reporte.

La elaboración de esta publicación fue impulsada internamente por el *Chief Sustainability Officer (CSO)*, el Área de Sostenibilidad Regional y los Líderes de Sostenibilidad de cada país.

Por otro lado, este Reporte utiliza lineamientos internacionales de referencia en materia de sostenibilidad y rendición de cuentas:

- ▶ Fue elaborado **utilizando como referencia los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI)**, publicados en 2021.
- ▶ Formaliza nuestro compromiso con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI por sus siglas en inglés para *Principles for Sustainable Insurance*) de *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, iniciativa a la que adherimos a través del Grupo Zurich desde 2020.

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

Argentina: Zurich Santander Seguros Argentina S.A.

Brasil: Zurich Santander Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A. y Dental Seg Operadora De Planos Odontológicos LTDA.

Chile: Zurich Santander Seguros Generales Chile y Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A.

España: Zurich Santander Insurance América S.L., Zurich Santander Holding (Spain) S.L. y Zurich Santander Holding Dos (Spain) S.L.

México: Zurich Santander Seguros México y Zurich JV Company Servicios Mexico S.A.

Uruguay: Zurich Santander Seguros Uruguay S.A.

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

La fecha de publicación de este Reporte es julio de 2024. En caso de realizarse alguna actualización de información publicada previamente, se explicita a lo largo del Reporte.

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



Mensaje del CEO



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta

Me complace presentarles por tercer año consecutivo el **Reporte de Sostenibilidad de Zurich Santander Insurance America**, que marca el propósito de transmitir a nuestros grupos de interés y a la comunidad, el desempeño Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) de la Compañía.

En un mundo de constantes cambios somos conscientes de los desafíos con los que nos interpela la sostenibilidad. Contamos con una **Estrategia de Sostenibilidad** que adopta las mejores prácticas para liderar un gobierno responsable, desarrollar una propuesta de valor basada en el triple impacto: ambiental, social y económico, y contribuir de manera positiva en la comunidad. Nos alineamos a las metas propuestas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* para contribuir al progreso colectivo.

Asimismo, durante este año realizamos la **actualización de nuestro análisis de materialidad** y, por ende, de la matriz de materialidad que muestra los principales temas que nuestra Compañía debe gestionar tanto a nivel interno como externo. Dicho análisis fue realizado conforme a la metodología de los estándares de la *Global Reporting Initiative*, y realizando todos los pasos sugeridos para una correcta determinación de los temas materiales: un *benchmark* de la industria, entrevistas a nuestros líderes de sostenibilidad y consulta a todos nuestros grupos de interés. A lo largo de este trabajo, analizamos a 25 empresas de la industria, y obtuvimos 1.465 respuestas de los grupos de interés de toda la región.

En Zurich Santander creemos que las oportunidades en el mercado de seguros en la región son amplias y prometedoras. En este sentido reafirmamos nuestro posicionamiento como una aseguradora líder a nivel mundial y referente en Latinoamérica, siendo una de las **bancaseguradoras más grandes de la región** que opera en 5 países: Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay. Continuamos consolidando nuestro negocio liderado por un gobierno corporativo que gestiona con ética y transparencia evaluando los riesgos y las oportunidades.

Con un recorrido de **más de 12 años** brindando respuestas concretas a las necesidades de los clientes, hoy contamos con una cartera de **18,5 millones asegurados** a los que llegamos a través de una amplia red de distribución y atención para acompañarlos en su día a día. En una constante revisión de las oportunidades de mejora, invertimos en **tecnología, innovación y digitalización** para ampliar la accesibilidad y agilizar los procesos. A su vez, trabajamos para ofrecerles una innovadora propuesta de valor acompañada de la mejor experiencia en cada contacto.

Reconocemos que los excelentes resultados financieros logrados están vinculados al alto compromiso de nuestros **más de mil colaboradores** a nivel regional. Entendemos que la satisfacción de nuestros clientes comienza con la de nuestros colaboradores, y por ello, nos ocupamos y preocupamos por su bienestar dentro y fuera de la Compañía.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Fieles a nuestro propósito de compañía: **Juntos protegemos lo que más importa.** Esto siempre será las personas: las que conforman nuestra Compañía y nuestros clientes. En 2023 implementamos iniciativas y proyectos para brindar el mejor ambiente laboral, cubriendo áreas desde la flexibilidad, el desarrollo y formación interno, junto con oportunidades de crecimiento. Como ejemplos, nuestros colaboradores en todos los países trabajan en modalidad híbrida combinando presencia en nuestras oficinas con jornadas de trabajo desde casa, para garantizar la mejor flexibilidad posible. Y hemos ido aún más allá: lanzamos el **programa “NomadeZS”** para seguir impulsando la flexibilidad que facilita el equilibrio de vida personal y laboral de nuestros talentos, permitiéndoles realizar períodos de trabajo remoto desde otras ubicaciones diferentes a su hogar.

En el mismo sentido, continuamos redoblando los esfuerzos en potenciar su desarrollo a través de instancias de formación y de oportunidades de promoción. Para lograrlo, lanzamos el programa **Hub de Talent Acquisition**, con el objetivo de dar servicio interno de reclutamiento y selección a todas las unidades de Zurich Santander independientemente de la ubicación geográfica. Asimismo, hemos lanzado un **Programa Ejecutivo de Liderazgo** hecho a medida, donde nuestros *people managers* participan de formación de primer nivel, en una modalidad combinada presencial/virtual, durante los más de 6 meses de programa.

Este año, nos ubicamos dentro de los primeros puestos entre los **mejores lugares para trabajar de GPTW y Top Employer** en varios de los países en los que operamos, y también obtuvimos la Certificación *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nivel **Asses** en Brasil. Es de destacar también la creación del **Comité Regional de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia** (DEIB por sus siglas en inglés: *Diversity, Equity, Inclusion and Belonging*) para impulsar iniciativas que promuevan la igualdad de oportunidades.

Además, materializamos nuestro compromiso con la comunidad con el apoyo de la *Z Zurich Foundation* y el esfuerzo de los colaboradores a través del voluntariado, quienes dedicaron más de **4.600 horas** en estas actividades. En la misma línea de pensamiento, con las inclemencias de la naturaleza dadas por el vendaval en Buenos Aires, Argentina, los incendios en el sur de Chile, las inundaciones en la Costa Norte de San Pablo – Brasil y el Huracán Otis en México, la Compañía no sólo se movilizó para dar respuestas a los siniestros sino también se unieron nuestros colaboradores y organizaciones sociales aliadas para ayudar a los afectados.

A través de nuestro compromiso ambiental, abordamos prácticas orientadas a realizar un uso eficiente de los recursos, trabajar en la eficiencia energética y permitir una transición hacia la descarbonización. En este sentido, comenzamos a trabajar

en la **identificación de las emisiones de la operación** y el establecimiento de iniciativas de reducción, que continuará durante el 2024.

Aprovecho esta ocasión para agradecer especialmente a todos los integrantes de Zurich Santander Insurance America por sus esfuerzos para alcanzar nuestros logros. Sin el compromiso de ellos, la confianza de nuestros clientes, el apoyo constante de nuestros proveedores y organizaciones aliadas de la comunidad y el respaldo de los accionistas no hubiera sido posible afianzar nuestro liderazgo en la región.

Los invito a recorrer las páginas de este Reporte para conocer en detalle la gestión y el desempeño de la Compañía durante 2023, a la vez que estamos abiertos a recibir sus comentarios y sugerencias para seguir mejorando.

Claudio Alberto Chiesa
CEO Zurich Santander
Insurance America

02

Sobre Zurich Santander



INSURANCE AMERICA





Sobre nosotros



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander
Sobre Nosotros

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

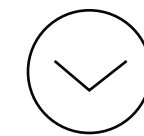
07 Planeta

Con una trayectoria de más de 10 años, Zurich Santander Insurance América, es una *joint venture* entre el Grupo Zurich y Banco Santander, dos de los mayores conglomerados del mundo en los sectores asegurador y financiero.

Con la amplia experiencia en seguros del Grupo Zurich y la trayectoria financiera del Banco Santander, más su extensa red de distribución y contacto con clientes, posicionan a Zurich Santander como la aseguradora líder a nivel mundial.

En América Latina, las principales actividades realizadas por el Grupo Zurich Santander son operaciones de seguros de vida y generales, enfocados a atender principalmente a las necesidades de seguros de los clientes de Banco Santander en cada geografía, poniendo foco en los segmentos de personas y empresas pequeñas y medianas.

67,36 Puntos TNPS
(NPS Transaccional)



En Zurich Santander tenemos clara una cosa, protegemos lo que más importa: **tu gente, tus proyectos, tu futuro, tu planeta, TÚ.**

Durante 2023 hemos lanzado la nueva identidad corporativa¹, a través de la cual definimos entre todos lo que significa trabajar en Zurich Santander, cómo somos, cómo trabajamos, cómo tomamos decisiones, a dónde queremos llegar, la huella que queremos dejar en nuestra sociedad y como queremos impactar positivamente a todos nuestros *stakeholders*, protegiendo a nuestros clientes, empleados y sociedad.

Bajo esta nueva identidad, definimos actuar de forma integrada con una única visión, misión y propósito: *"Innovamos cada día para garantizar la protección de las personas y sus proyectos, y hacer que nuestro sector sea cada vez más humano, ético y sostenible"*.

Protegemos lo que más nos importa, siempre guiados por los valores que mejor representan nuestra forma de trabajar:

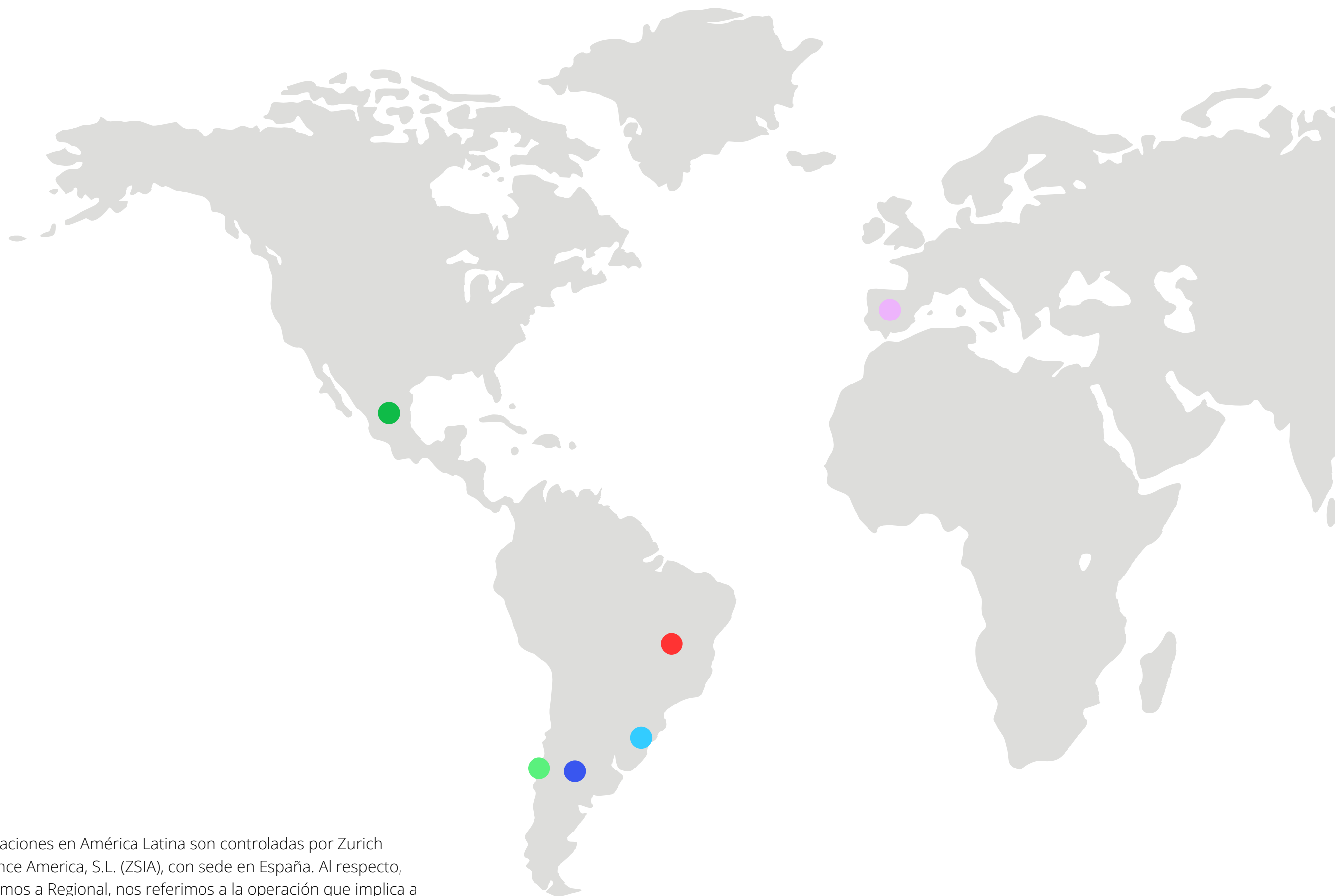
COMPROMISO, EXCELENCIA Y SERVICIO.

(1) Para mayor información sobre esta nueva identidad corporativa remitirse al capítulo Diálogo con los grupos de interés, subsección Colaboradores, en el apartado Comunicación e identidad corporativa.



Dónde estamos

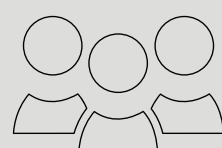
A partir de esta alianza estratégica de bancaseguros, donde Zurich posee el 51% y Santander mantiene el 49% del capital del *holding*, contamos con presencia en cinco mercados clave en Latinoamérica: Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay con base de las oficinas regionales Madrid, España. Con más de 18 millones de clientes somos uno de los más amplios portafolios de productos del mercado asegurador que a través de 1.078 colaboradores comercializamos nuestros productos a través de los canales de ventas del Banco Santander.



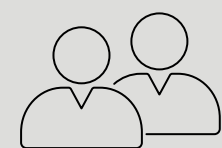
(*) Todas las operaciones en América Latina son controladas por Zurich Santander Insurance America, S.L. (ZSIA), con sede en España. Al respecto, cuando nos referimos a Regional, nos referimos a la operación que implica a todos los países de la joint venture. No hay operaciones de seguros allí.



6 países



18.849.088 Total clientes



1.078 Total colaboradores



125
colaboradores

1.517.669
clientes



340
colaboradores

8.484.730
clientes



196
colaboradores

1.557.703
clientes



346
colaboradores

6.689.781
clientes



37
colaboradores

599.205
clientes



*
34
colaboradores

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander
Donde estamos

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos
de interés

07
Planeta



Nuestros productos

Con el foco puesto en el cliente, contamos con una propuesta de valor personalizada, flexible y digital. Nuestro portafolio está compuesto por productos de seguros y productos de ahorro y planes de pensiones que ofrecen protección y planificación financiera a nuestros clientes, con una amplia gama de coberturas, servicios y beneficios. La venta de nuestros productos y la contratación es de exclusividad del Banco Santander, por lo tanto, es requisito ser cliente del mismo.

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander
Nuestros productos

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

SEGUROS ASOCIADOS A CRÉDITOS

| PRODUCTO | ARGENTINA | BRASIL | CHILE | MÉXICO | URUGUAY |
|---|-----------|--------|-------|--------|---------|
| Préstamos Personales (PPI) | | ● | ● | ● | ● |
| Hipoteca (PPI y Daños a la Propiedad) | ● | ● | ● | ● | ● |
| Tarjetas de Crédito (Vida Saldo Deudor) | ● | ● | ● | ● | ● |

SEGUROS NO ASOCIADOS A CRÉDITOS

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Vida | ● | ● | ● | ● | ● |
| Accidentes Personales | ● | ● | ● | ● | ● |
| Hogar | ● | ● | ● | ● | ● |
| Fraude (Robo en cajero) | ● | ● | ● | ● | ● |
| Salud | ● | ● | ● | ● | ● |
| Viaje | | ● | ● | | ● |
| Otros (Micromovilidad, mascotas, gadgets) | ● | | ● | ● | ● |
| Garantía de Alquiler | | | | | ● |
| PYMEs Daños | ● | ● | ● | ● | ● |
| <i>Cyber</i> | | | | ● | |
| Vida para PYMEs (socios y/o empleados) | | ● | ● | | ● |
| Vida colectivo PYMEs | | ● | | | |
| Plan Odontológico Personas Físicas | | ● | | | |
| Plan Odontológico Personas Jurídicas | | ● | | | |

PRODUCTOS DE AHORRO Y PENSIONES

| | | | | | |
|--------------------------------|--|---|---|---|--|
| Previdencia | | ● | | | |
| <i>Unit-linked</i> | | ● | | ● | |
| Ahorro y protección financiera | | | ● | | |



Objetivos y estrategias

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander
Objetivos y estrategias

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos
de interés

07
Planeta

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

Mejoramos y ampliamos nuestra cartera de productos; incrementamos los niveles de satisfacción del cliente; operamos a través de nuevos canales de distribución aparte de la red; realizamos inversiones estratégicas con el objetivo de posicionar a Zurich Santander como una marca de referencia en los mercados en los que opera.

El foco en el cliente, junto con una profunda transformación digital han permitido a Zurich Santander lograr un crecimiento constante en los últimos años.

Para seguir manteniendo su posicionamiento, Zurich Santander lanzó, junto al Banco Santander, el plan estratégico 2023-2025 con los siguientes focos, que definen la dirección hacia dónde queremos ir en los próximos 3 años.

1. Uso inteligente del dato:

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

2. Excelencia en la experiencia del cliente:

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

3. Omnicanalidad y simplificación:

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

4. Propuesta de valor personalizada, segmentada y completa:

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

5. Automatización y eficiencia operativa:

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

6. Identidad, People y comunicación:

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

7. Sostenibilidad:

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



Participación de mercado y tendencias

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander
Participación de mercado y tendencia

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Mercado

El 2023 fue un año de recuperación a nivel global de las economías regionales afectadas por diferentes eventos a nivel mundial. Sin embargo, para las aseguradoras se presentó como un año propicio, según lo determina el **“Reporte Global de Seguros 2023: Capturando la siguiente ola de crecimiento en América Latina”**. Este estudio, realizado por McKinsey & Company, revela el momento de esplendor en el que se encuentra el mercado asegurador de América Latina. Esto se refleja tanto por el crecimiento de primas como en sofisticación, por lo que las oportunidades disponibles para las aseguradoras globales, regionales y locales son inmensas.

En este sentido, se percibe una creciente conciencia entre los consumidores sobre el valor de la protección financiera, siendo un territorio fértil para que las aseguradoras prosperen.

En primer lugar, el mercado de seguros latinoamericano tiene un valor de USD 174 mil millones, **convirtiéndose en la región de más rápido crecimiento en seguros**, aunque su participación actual en las primas globales aún es baja (2% vs total). Además, América Latina es altamente rentable (medida por la rentabilidad financiera), en comparación con el promedio mundial y todos los demás mercados aseguradores importantes.

En segundo lugar, **todos los mercados de seguros en la región muestran un crecimiento de primas más rápido que el crecimiento del PIB nominal en los últimos años**. No obstante, es importante tener en cuenta que la región comprende un conjunto diverso de países y mercados de seguros, algunos notablemente más maduros que otros, con riesgos diferentes.

En tercer lugar, como región, **América Latina tiene la oportunidad de lograr avances decisivos para cerrar la brecha de protección de los seguros tanto para personas como para empresas**, que cada vez se está reduciendo por el incremento de la penetración de seguros a mayor ritmo que en otras regiones.

Por otra parte, los corredores y agentes son los canales de distribución dominantes en América Latina. En el segmento de seguros de no vida, representan entre 50-80% de la prima, según el país. Las compañías de seguros ahora tienen un papel crucial para ayudar a los corredores a adaptarse aún más a las herramientas digitales y satisfacer las nuevas expectativas de los clientes.

Adicionalmente, las aseguradoras locales lideran los mercados de seguros en la región, particularmente en seguros de vida, donde las cinco principales aseguradoras por participación de mercado poseen un promedio de más del 70% de las primas de los países, en comparación con 47% en el segmento de seguros de “no vida”. En cambio, las aseguradoras globales poseen solo 23% del mercado de seguros de salud y 28% del mercado de seguros de vida, con una posición más fuerte del mercado de “no vida” del 45%.

Por último, el negocio de seguros en la región depende en gran medida de los ingresos financieros por inversiones, lo que hace que la eficiencia operativa sea una excelente oportunidad para que la industria mejore sus márgenes. No obstante, lanzar con éxito una agenda de eficiencia se ha convertido en un desafío importante para las aseguradoras de la región.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander
Participación de mercado
y tendencia

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos
de interés

07
Planeta

En este sentido, para seguir captando el potencial, las aseguradoras latinoamericanas tienen que centrarse en **seis imperativos:**

Expandir y repensar la cartera de productos.

Personalizar y digitalizar las interacciones con los clientes.

Apuntar a la excelencia operativa.

Mejorar las experiencias de los distribuidores.

Interactuar con los ecosistemas y desarrollar nuevos modelos de negocios.

Cerrar la brecha de desigualdad y promover el desarrollo económico.

Por lo tanto, se puede inferir que América Latina es el mercado regional de seguros de más rápido crecimiento a nivel mundial, y se encuentra entre los mercados más rentables del sector asegurador a escala mundial. Sin embargo, persisten varios desafíos estructurales, como un mercado fragmentado y factores socioeconómicos.

En este escenario de gran potencial, la Compañía debe mantenerse ágil con objeto de situarse en una posición ventajosa para alcanzar el éxito y superar las expectativas de clientes y otros grupos de interés.

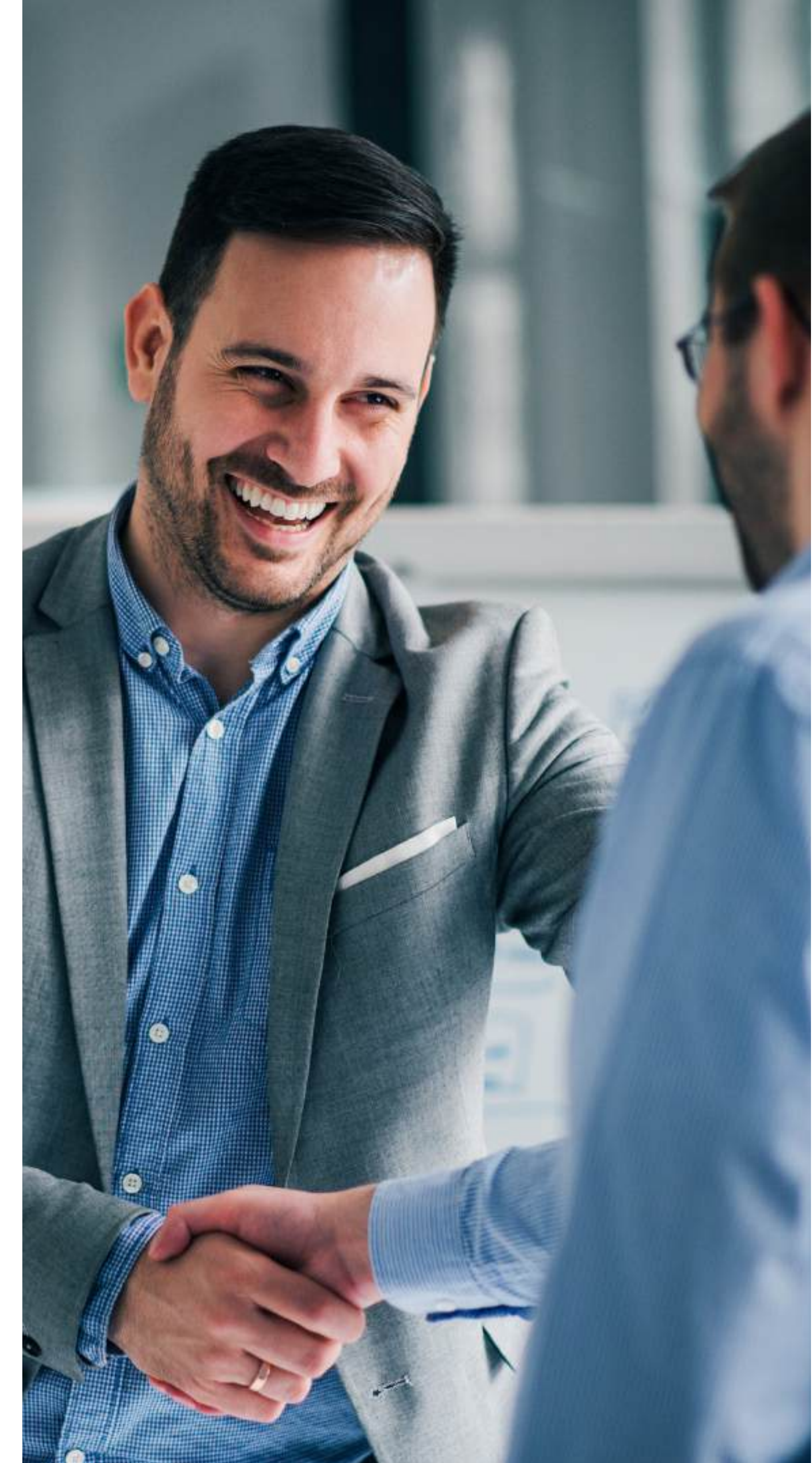
La ambición de Zurich Santander es ser la aseguradora de preferencia en América Latina, ayudando a que la gente entienda y se proteja de los riesgos de una manera que sea significativa para ellos.

Con este enfoque, trabajamos en un plan estratégico para los próximos 3 años que contempla un buen gobierno de datos, simplificar la accesibilidad al cliente, digitalización, simplicidad, comunicación y sostenibilidad.

Perspectivas

En relación con las perspectivas para 2024:

- ▶ Se prevé que la economía mundial continúe creciendo a lo largo del año 2024 alcanzando un 2,9% frente al 3,2% que se tenía estimado que crecería en 2023. Las previsiones para la economía de América Latina apuntan a una importante desaceleración motivada por el aún fuerte endurecimiento de las condiciones de financiación y por la pérdida del poder adquisitivo de los hogares a consecuencia de la alta inflación.
- ▶ Los resultados técnicos de las aseguradoras están volviendo a niveles semejantes a los de prepandemia. La Organización Mundial de Meteorología ha anunciado el retorno de la Corriente del Niño con altas probabilidades de continuar desencadenando eventos climáticos intensos. En el pasado reciente, hemos sufrido Otis, el cuarto huracán más fuerte de los que la humanidad tiene registro. Estas catástrofes, además del impacto directo, podrían activar un aumento del costo del reaseguro aún en zonas o activos no afectados directamente.
- ▶ La inflación, si bien está retornando a niveles normales, con la excepción de Argentina, impondrá desafíos para la gestión de gastos de explotación.





Posicionamiento Zurich Santander

En 2023 la cuota total de mercado de bancasegurador de Zurich Santander en América Latina por volumen de primas, fue del 12% comparado al 11% del ejercicio anterior. En el caso del mercado de Vida, la cuota fue del 15%, mientras que en el ejercicio anterior fue del 14%.

| PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE ZURICH SANTANDER (%) ¹ | | |
|--|------|------|
| | 2022 | 2023 |
| Cuota total de mercado Latinoamérica en los países donde estamos presentes | 2,5% | 3,1% |
| Mercado de bancaseguros | 11% | 12% |
| Mercado de Vida | 14% | 15% |

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

| NUESTRA PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO BANCASEGUROS (%) ¹ | | | | |
|---|-------------------------------|--------------------|---|--------------------|
| País | Mercado total de bancaseguros | | Mercado de bancaseguros actuante ² | |
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Argentina | 21,4% | 24,1% ³ | 22,1% | 27,0% ³ |
| Brasil | 12,0% | 12,5% | 17,2% | 18,1% |
| Chile | 17,2% | 15,5% | 24,9% | 23,2% |
| México | 9,5% | 10,8% | 10,6% | 12,0% |
| Uruguay | 16,3% | 17,4% | 26,9% | 30,1% |

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

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

(3) Los datos de Argentina corresponden a septiembre 2023

| NUESTRA PARTICIPACIÓN EN EL TOTAL DEL MERCADO ¹ | | | | |
|--|---------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|
| País | Mercado total | | Mercado actuante ² | |
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Argentina | 0,7% | 0,7% ³ | 3,3% | 3,6% ³ |
| Brasil | 4,0% | 4,1% | 9,8% | 10,1% |
| Chile | 2,2% | 1,7% | 5,4% | 4,6% |
| México | 2,3% | 2,9% | 2,8% | 3,6% |
| Uruguay | 2,7% | 2,9% | 14,2% | 15,7% |

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

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

(3) Los datos de Argentina corresponden a septiembre 2023

DESTACADOS DE NUESTRA PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO BANCASEGUROS POR PAÍS



Argentina

Somos Top 1 en Vida, Hogar y AP, y Top 2 en Salud.



Brasil

Somos Top 1 en PyMEs y AP, y Top 2 en Vida y Prestamista. Contamos con BRL 86 mil millones de activos en productos de Pensiones Privadas, y más de 37.000 beneficiarios de Planes Odontológicos.



Chile

Somos Top 2 en Terremoto y Vida, Top 1 en resultado técnico y Top 2 en beneficios antes de impuestos.



México

Ocupamos el 4º lugar en el ranking de bancaseguros (mercado actuante) y somos Top 4 en AP, Vida y Daños, además de ser líderes en resultado técnico.



Uruguay

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

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander
Participación de mercado y tendencia

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta

04

Compromiso con la Sostenibilidad

 ZURICH  Santander
INSURANCE AMERICA





Nuestra Estrategia de Sostenibilidad



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

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

Para lograrlo, incluimos la visión de sostenibilidad de manera transversal a todas las áreas y sus estrategias para impactar positivamente en la sociedad donde operamos y en nuestros clientes:

- (i) impulsando la conciencia respecto a los riesgos y la educación e inclusión financiera y laboral;**
- (ii) promoviendo el bienestar y desarrollo de las personas y,**
- (iii) adoptando las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.**

Con la mirada puesta en integrar la sostenibilidad en todos los aspectos de la organización, desarrollamos una Estrategia de Sostenibilidad Regional basada en tres ejes de intervención que se relacionan con cada uno de los drivers de gestión y con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Adicionalmente integra el compromiso que tenemos con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI por sus siglas en inglés para *Principles for Sustainable Insurance*) de United Nations Environment Programme Finance Initiative, iniciativa a la que adherimos a través del Grupo Zurich desde 2020.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

01.



LIDERAR DESDE UN GOBIERNO RESPONSABLE Y PROMOVER EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES

Con una perspectiva centrada en el triple impacto, la sostenibilidad toma relevancia en la toma de decisiones, generando valor en todas las áreas de la Compañía y comprometiendo a sus principales grupos de interés. Asimismo, impulsamos el crecimiento, la formación y la inclusión de las personas que trabajan en Zurich Santander, motivándolos a ser líderes de cambio.

91% de índice de compromiso en la primera edición de la Zurich Experience Survey (ZES). En 2023 impulsamos **21 iniciativas** con foco en el cliente, la transformación, en protocolos de respuesta ante emergencias y relación con los *stakeholders*.

02.



DESARROLLAR UNA PROPUESTA DE VALOR SOSTENIBLE

Trabajamos para mejorar cada vez más nuestra propuesta de valor, centrada en satisfacer las necesidades de nuestros clientes e incluir a los segmentos más vulnerables. Además, buscamos desarrollar soluciones que construyan una cultura de consciencia ESG e involucren a nuestros grupos de interés en propuestas de impacto sostenible.

7 iniciativas de impacto socioambiental lanzadas en 2023¹.

03.



GENERAR IMPACTO EN LA COMUNIDAD

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

USD 6.4 millones en aportes a la comunidad. **+70 iniciativas** de inclusión financiera, impacto social, promoción cultural y voluntariado implementadas. **57% de los colaboradores** comprometidos con actividades de voluntariado en 2023.

(1) Para conocer más detalle sobre este eje de trabajo, ir al apartado Desarrollo de oferta de valor sostenible en el capítulo Clientes.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad



Gobierno responsable



Propuesta de valor sostenible



Impacto en la comunidad

INCLUSIÓN SOCIAL | EDUCACIÓN FINANCIERA | CONCIENTIZACIÓN DE LOS VALORES ESG | CULTURA DE RIESGOS Y SEGUROS | ALIANZAS ESTRATEGICAS



● EJES DE TRABAJO
● DRIVERS



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Análisis de Materialidad 2023

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en 2023 realizamos una actualización del análisis de materialidad con el objetivo de identificar y priorizar los temas materiales que representan los impactos más significativos de Zurich Santander, utilizando la metodología propuesta por los nuevos Estándares GRI.

Para este proceso, consideramos la doble materialidad: por un lado, la materialidad de impacto social y ambiental, considerando el impacto de la Compañía sobre las personas, la economía y el planeta. Por otro lado, consideramos la materialidad financiera, es decir, el impacto de las situaciones externas a la Compañía sobre la habilidad de la misma de generar valor. El proceso consistió en tres etapas:

01. Contexto de la organización

- ▶ Benchmark de empresas.
- ▶ Análisis de lineamientos internacionales.
- ▶ Consideración de factores y antecedentes internos de ZSIA.

02. Identificación de temas materiales y priorización interna

- ▶ Listado de temas materiales.
- ▶ Entrevistas con líderes internos de sostenibilidad de cada país para validar y priorizar listado e identificar impactos.

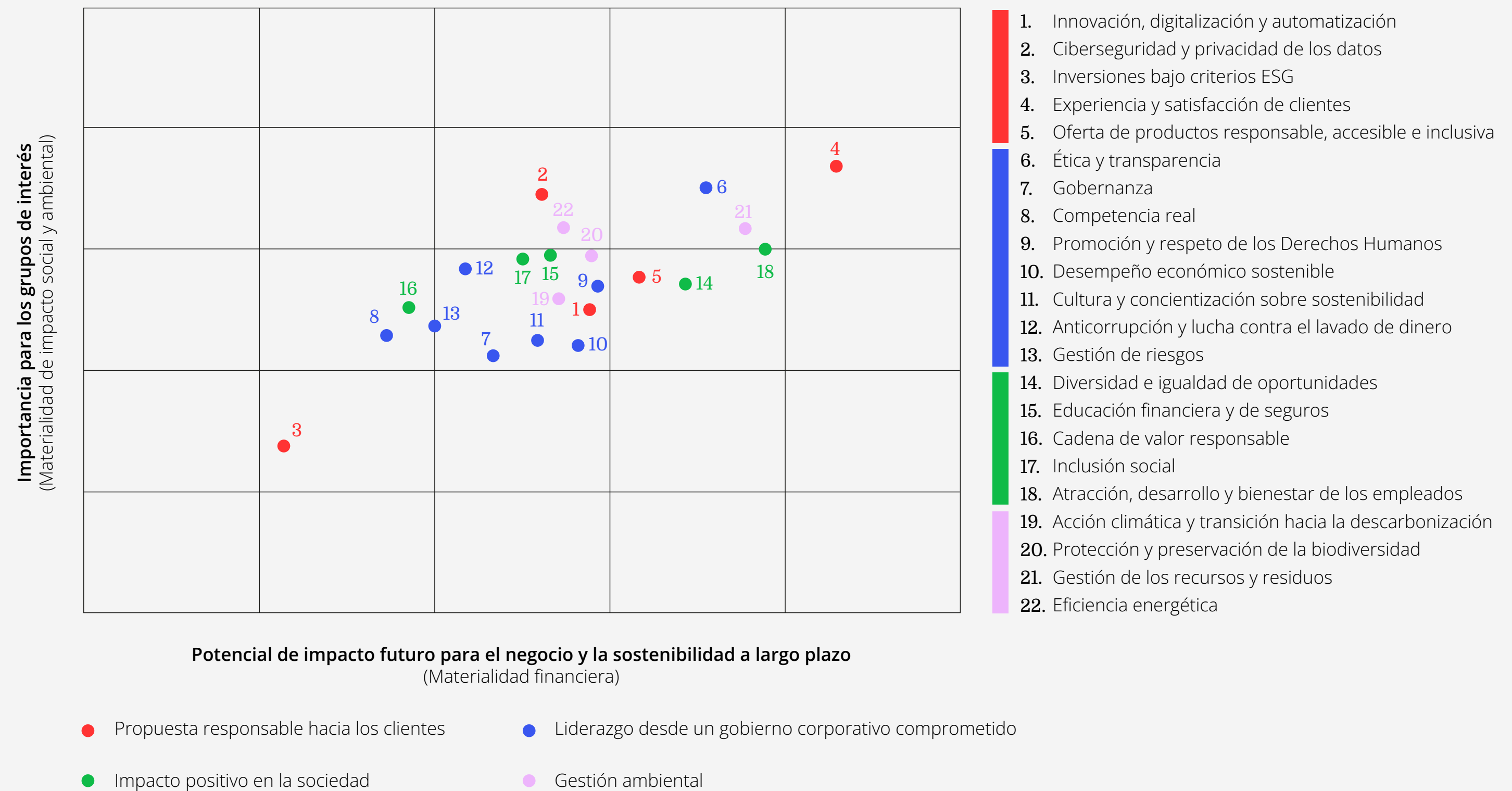
03. Priorización externa y validación

- ▶ Encuesta online a 1.465 personas de grupos de interés para priorizar los temas materiales.
- ▶ Armado de nueva matriz de materialidad.

Durante la segunda etapa, en las entrevistas a líderes internos de sostenibilidad de cada país, relevamos las temáticas relacionadas con el impacto de la Compañía sobre el contexto externo: las personas, la economía y el planeta (impactos actuales y potenciales).

Como resultado, obtuvimos la siguiente matriz de materialidad que muestra la priorización de los temas materiales considerando dos aspectos: importancia para los grupos de interés (materialidad de impacto social y ambiental) y el potencial de impacto futuro para el negocio y la sostenibilidad a largo plazo (materialidad financiera).

Matriz de Materialidad



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta



Nuestros principales logros en la Estrategia de Sostenibilidad en 2023:

- ▶ **Plan Estratégico:** Nuestro Plan Estratégico Aconcagua 2023-2025 está compuesto por 7 pilares, donde el pilar de sostenibilidad es transversal. El plan plasma la ambición de ser una compañía sostenible con impacto positivo en los clientes, los empleados y la sociedad, y ser reconocidos por ello.
- ▶ **Proyectos de transformación sostenible 2023:** Con el propósito de permear la sostenibilidad en el día a día de todos los colaboradores, conformamos grupos de trabajo interdisciplinarios entre diversas áreas donde se lograron revisar 21 procesos a lo largo de los países. Esta revisión de procesos busca abordar distintos temas para mejorar y construir una Compañía cada vez más sostenible, tales como: *facilities*, operaciones de negocio, productos y propuesta de valor, impacto ambiental, atención al cliente, y protocolos ante catástrofes, entre otros.
- ▶ **Presentación del primer Informe del Dashboard de Sostenibilidad:** Presentamos nuestro primer informe de resultados 2021-2022 del *Dashboard* de Sostenibilidad a alto nivel, para identificar la evolución y las fortalezas de las distintas unidades de negocio, así como los riesgos y las áreas de oportunidad para su gestión en cada país. Este *Dashboard* ha sido desarrollado considerando benchmarking con lineamientos internacionales (GRI, MSCI, IRIS, SASB, Sistema B Internacional).
- ▶ **Superación de la meta de compromiso:** Nos propusimos como meta anual para este año alcanzar como mínimo que el 50% de colaboradores participaran en actividades de voluntariado tanto en el marco corporativo como en actividades externas. El compromiso de los colaboradores quedó demostrado superando la meta, con 57% de nuestra plantilla participando en actividades durante el año.

- ▶ **Reconocimiento *Community Hero Awards*:** Este reconocimiento anual es organizado por la *Z Zurich Foundation*, y busca reconocer colaboradores e iniciativas que trascienden por su contribución a la sociedad. Con 119 postulaciones y 15 nominaciones internas, fueron 6 los colaboradores de Zurich Santander galardonados en esta edición, quienes recibieron USD 5.500 cada uno para donar a una organización benéfica de su elección. Además, fueron reconocidos internamente en nuestro *Town Hall* y frente todo Grupo Zurich y la *Z Zurich Foundation*.
- ▶ **Objetivos de sostenibilidad:** Todos nuestros colaboradores cuentan con objetivos de sostenibilidad, dentro de sus objetivos anuales vinculados con las prioridades locales. Esto nos permite trabajar juntos en el compromiso transversal que asumimos de integrar la sostenibilidad en nuestras operaciones.



Además, en algunos países contamos con iniciativas particulares:

- ▶ **Participación en iniciativas internacionales:** En 2023 nos sumamos a la Mesa de Finanzas Verdes, un organismo público y privado liderado por el Ministerio de Hacienda en Chile. En este espacio, en el marco del “Acuerdo Verde”, se establecieron compromisos de promoción de temáticas y prácticas de desarrollo sustentable desde el gobierno corporativo.
- ▶ **Concurso Líder Sostenible:** En 2023, en Argentina y en Uruguay se implementó esta iniciativa que busca reconocer y premiar a aquellos colaboradores que se destacaron en actividades y comportamientos sostenibles, tales como presentación de proyectos o iniciativas con impacto sostenible, participación en iniciativas de voluntariado, acumulación de kilómetros en transporte sostenible como bicicleta o caminata, entre otros. Los premiados de Argentina fueron invitados a Montevideo, Uruguay, donde junto a los colaboradores de Uruguay participaron de la iniciativa de voluntariado impartida por la organización *Abito*, incluyendo una capacitación y limpieza de playas. Los premiados de Uruguay recibieron un viaje a un destino de turismo sostenible en Mendoza, Argentina.

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad
Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta



Gobernanza y gestión de la sostenibilidad

Aseguramos la adopción de una visión sostenible en todas las personas y niveles de la organización a través de una estructura de gobernanza que fomenta la aplicación de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Para llevarla a la práctica, establecemos metas anuales para cada área de la Compañía, las cuales son revisadas trimestralmente y evaluadas anualmente. Durante esta evaluación, identificamos los riesgos y oportunidades de mejora, además de compartir las lecciones aprendidas.

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD

Comité Ejecutivo Regional:

Es el responsable de aprobar la Estrategia de Sostenibilidad Regional.

Chief Sustainability Officer (CSO):

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

Área de Sostenibilidad Regional:

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

Comité Ejecutivo Local:

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

Líderes locales de Sostenibilidad:

Están a cargo de desarrollar y coordinar la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad a nivel local.

Equipo de Sostenibilidad:

Su finalidad es compartir prácticas y debatir sobre temas de la Estrategia de Sostenibilidad. Está conformado por el CSO, el área regional y los Líderes locales.

Comité de Sostenibilidad:

En Argentina, se sigue consolidando este comité creado hace 3 años. El equipo interdisciplinario y voluntario que lo conforma continúa impulsando proyectos asociados a temas de: eficiencia operacional, diversidad e inclusión, entre otros. En este espacio se comparten experiencias y se proponen iniciativas. Por otro lado, nos encontramos diseñando en nuestra Intranet una sección de sostenibilidad para también poder recibir comentarios y propuestas, con la opción de hacerlo de forma anónima.

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad
Gobernanza y gestión de la sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta



Nuestros grupos de interés

El Reporte de Sostenibilidad constituye una herramienta fundamental para comunicar formalmente nuestros avances en relación a la Estrategia de Sostenibilidad y nuestros grupos de interés. Asimismo, es un canal de diálogo que se suma a otros disponibles tanto digitales como presenciales.

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad
Gobernanza y gestión de la sostenibilidad

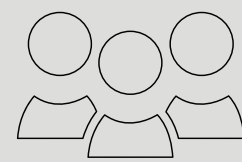
05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta



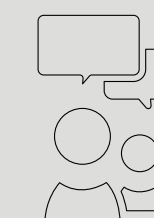
Colaboradores: Nos esforzamos por potenciar el desarrollo de nuestros colaboradores bajo una cultura de aprendizaje continuo y bienestar que los prepare para los constantes cambios tanto en su carrera dentro de la Compañía como en el mercado laboral.



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



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



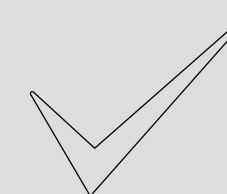
Shareholders Grupo Zurich y Santander: Contamos con un sólido Gobierno Corporativo que basa su gestión en mantener el equilibrio económico y financiero, en crear valor y brindar transparencia para nuestros accionistas.



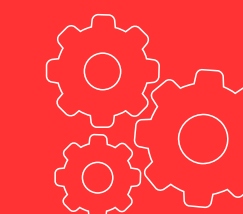
Z Zurich Foundation: Es nuestro socio estratégico para potenciar la escalabilidad y el impacto en el desarrollo e implementación de las iniciativas de impacto en la comunidad.



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



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



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



Inversión ESG

Realizamos inversiones teniendo en cuenta criterios ESG alineados a la Alianza Global de Inversión Sostenible (GSIA), las cuales son gestionadas por el equipo de *Investment Management* de Grupo Zurich. Estos refieren a activos invertidos en focos calificados como ESG acorde a la metodología de MSCI ESG Ratings. En este sentido, monitoreamos el portafolio de activos calificados como MSCI en relación con el total de los activos¹.


El 17,11% total de nuestras inversiones tienen calificación ESG.

PROPORCIÓN DE ACTIVOS ESG SOBRE EL TOTAL DE CARTERA DE INVERSIONES¹

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

(1) En el caso de Uruguay existe un 6,9% del total de las inversiones que podrían estar en scope ESG al cierre del ejercicio, pero al momento no están calificados como ESG por MSCI.

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

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad
Inversión ESG

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

05

Gobernanza



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza Estructura de gobierno

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta

Estructura de gobierno



BOARD OF DIRECTORS

El máximo órgano de gobierno de Zurich Santander es el *Board of Directors* (Consejo de Administración) que está conformado por nueve miembros, de los cuales cinco son designados por el Grupo Zurich y cuatro por Banco Santander.

| BOARD OF DIRECTORS | | |
|--------------------|-----------------------------|------------|
| Cargo | | |
| President | Alison Martin | 25/09/2019 |
| Board Member | Bettina Bornmann | 13/02/2020 |
| Board Member | Javier Lorenzo | 17/06/2014 |
| Board Member | Richard Burden ¹ | 22/12/2023 |
| 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 ² | 20/04/2018 |
| Board Member | Francisco del Cura | 30/01/2014 |

(1) Ian Thompson renunció el día 21 de diciembre de 2023, reemplazado por Richard Burden.
 (2) José Galiana Guiu renunció el día 29 de enero 2024 y Carlos Rey de Vicente fue nombrado el día 30 de enero 2024.

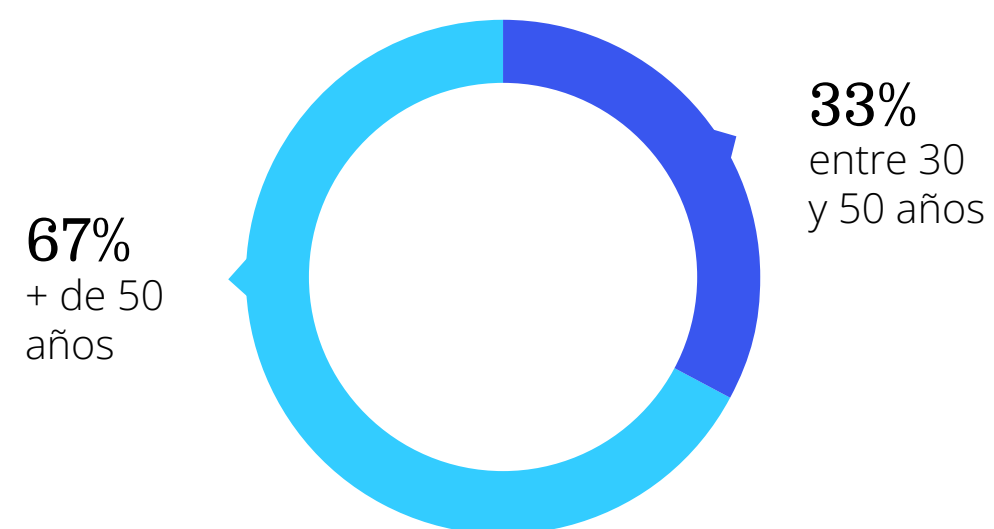


Nuestro comportamiento ético y responsable está arraigado en todos los niveles de la Compañía, partiendo desde el gobierno corporativo, que promueve el desarrollo de una cultura organizacional basada en valores éticos y prácticas sostenibles.

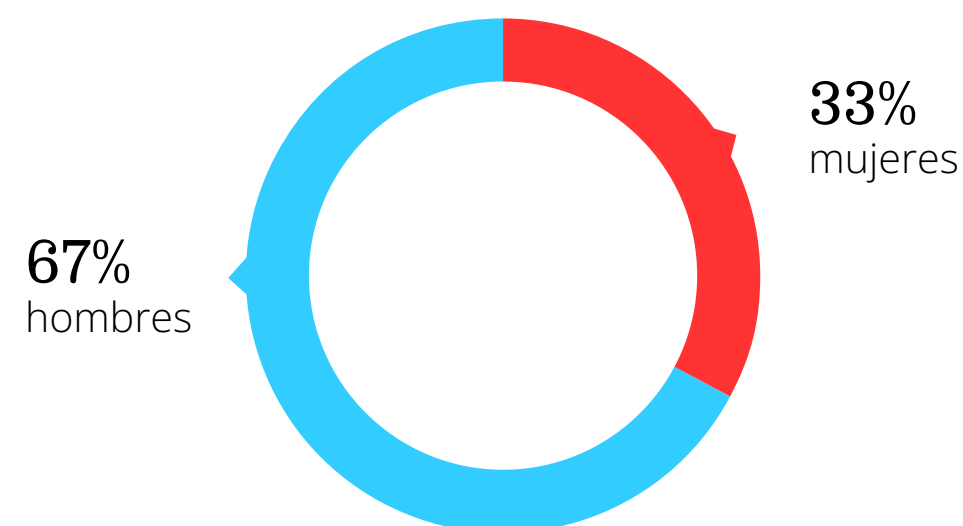


COMPOSICIÓN DEL BOARD OF DIRECTORS

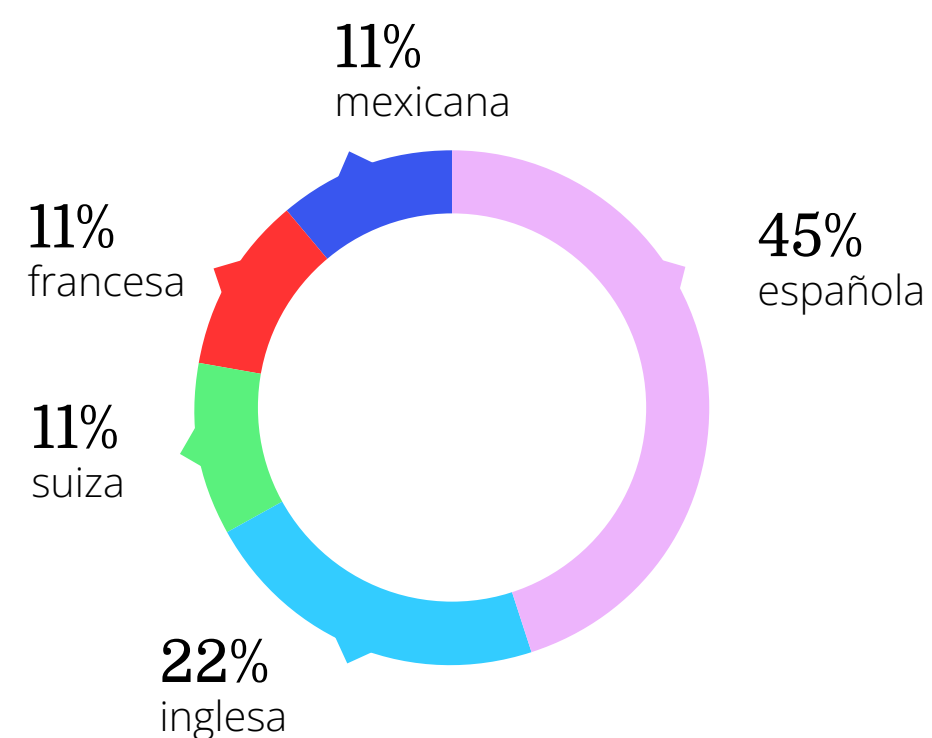
POR EDAD



POR GÉNERO



POR NACIONALIDAD



Nombramientos:

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

Responsabilidades:

El *Board* tiene la responsabilidad de administrar la Compañía y establecer la estrategia a seguir para alcanzar los objetivos propuestos. En 2023 lanzamos el Plan Estratégico 2023/2025 que fue aprobado por el *Board of Directors*.

Conflictos de interés:

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

Remuneración:

El Grupo Zurich define la política de compensaciones y beneficios para todos los colaboradores de la Compañía incluyendo al *Board*. Para ello se basa en referencias de mercado y en criterios que resguardan la equidad, meritocracia y competitividad respetando el marco legal vigente. Asimismo, la política también establece los niveles de aprobación.

COMITÉS

Para asegurar la ejecución de la estrategia de la Compañía, a nivel regional disponemos de tres comités que reportan al *Board of Directors* y fueron creados por los accionistas, quienes cuentan con representación de sus consejeros en cada uno de ellos. La gobernanza a nivel local en los países donde operamos se inspira en la anteriormente descrita y se adapta según requiera la regulación local.

Audit & Risk¹
(Auditoría y Riesgo, en español)

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

Business Strategy
(Estrategia de negocio, en español)

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

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza Estructura de gobierno

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza Estructura de gobierno

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Adicionalmente, para garantizar los lineamientos de la estrategia regional en cada país contamos con comités de gestión que reportan al CEO local. Tanto los equipos de la oficina regional, como los equipos de la División de Seguros del Santander son invitados a participar de estos comités. De manera complementaria, algunos países determinan otros comités que acompañan su gestión.

COMITÉ EJECUTIVO REGIONAL Y CEOs LOCALES

| Conformación | Responsabilidad | Evaluación |
|---|---|--|
| Nueve miembros y los cinco CEOs de los países | Define la estrategia de gestión y controla las operaciones del negocio. | Su evaluación tiene impacto en los planes de compensación, desarrollo y crecimiento. |
| | Diseña el plan estratégico que se realiza cada 3 años. | Entre los criterios de evaluación uno de ellos es el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de la Compañía. |
| | Revisa y actualiza el propósito, la misión y valores de la Compañía. | |

Sostenibilidad

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

COMITÉ EJECUTIVO REGIONAL

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

Por otra parte, cada país cuenta con un Comité Ejecutivo local conformados por el CEO y los directores de las áreas estratégicas de la Compañía.

CEOs de los países

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





Gestión de Riesgos

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Gestión de riesgos

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Nuestras actividades están expuestas a diversos riesgos financieros y no financieros, por lo que contamos con mecanismos de identificación y evaluación, así como de prevención y mitigación de los principales impactos significativos.

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

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

- ▶ **1ra Línea de Defensa:** Áreas de negocio, que son las principales responsables del riesgo (los tomadores de riesgo) y su gestión diaria.
- ▶ **2da Línea de Defensa:** Funciones que realizan de forma independiente la gestión de riesgos, aseguramiento del cumplimiento y gestión de controles internos, con el objetivo de asegurar que sus prácticas y procedimientos estén de acuerdo con el apetito de riesgo definido, políticas y procedimientos establecidos el Grupo Zurich y regulaciones.
- ▶ **3ra Línea de Defensa:** Funciones que corresponden a auditorías internas y externas, con el objetivo de brindar evaluaciones independientes de las actividades realizadas por el Grupo Zurich. Busca evaluar la adecuación y eficacia de los controles definidos y el cumplimiento de las normas y reglamentos internos vigentes.

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

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





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Gestión de riesgos

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

01.

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

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

02.

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

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

03.

Matriz de Riesgos de Proyectos (*Total Risk Profile – TRP de proyectos*):

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

04.

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

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



Las definiciones de los objetivos de controles financieros y no financieros están basadas en los requerimientos de las políticas de Riesgos y de las Funciones Globales del Grupo, que reflejan las leyes y regulaciones aplicadas al Grupo. Además de implementar, revisar y mantener actividades de controles actualizadas de acuerdo con el catálogo de objetivos de controles y asociados a taxonomía de riesgos, anualmente, cada país lleva a cabo una autoevaluación de riesgos operativos en colaboración con todas las Direcciones y áreas de las unidades de negocio, para determinación de la **matriz SAOR – Self Assessment Operational Risk**. De este modo se determinan planes de acción para eventuales correcciones de procesos o controles.

El área de Gestión de Riesgos y Controles Internos actúa como segunda línea de defensa y su metodología incluye la gestión de los Riesgos Operacionales, de Mercado, de Crédito, de Liquidez, de Suscripción, de Tecnología y Estratégicos, contenidos en la metodología corporativa del Grupo Zurich además de los requerimientos locales.

A través de la gestión de los riesgos de capital y liquidez, monitoreamos nuestro margen de solvencia siguiendo las exigencias regulatorias y de acuerdo con el apetito de riesgo definido por el Grupo Zurich. Este seguimiento nos permite identificar posibles desvíos y proponer acciones correctivas.

En **Argentina** durante 2023 fortalecimos el *awareness* de los equipos en lo que respecta a la identificación de eventos operacionales y su escalamiento al área de Riesgos para evaluar y mitigar el impacto de estos.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Gestión de riesgos

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

En **Brasil**, el regulador está por finalizar la implementación de la Solvencia II - marco específico para el sector del seguro y del reaseguro-, junto a la discusión de las normativas de remuneración de empleados y ORSA, basándose en las mejores experiencias de la industria europea. La normativa local abarca la gestión de todos los riesgos (Operacional, Mercado, Crédito, Liquidez, Suscripción, Tecnología y Sostenibilidad), incluso reforzando el modelo de las 3 líneas de defensa y gobierno corporativo.

Localmente, todos los riesgos tienen su KRI (*Key Risk Indicators*) cuantitativo, y se hace una medición mensual para evaluar el nivel de cada uno.

Desde el punto de vista del Riesgo Operacional, en Brasil hay implementados dos sistemas: uno para la auto evaluación de riesgos operativos (SAOR) y otro de gestión de pérdidas operativas. Ambos procesos también son requeridos por la reglamentación local.

Adicional a la identificación de los riesgos estratégicos, anualmente el área de riesgos evalúa el plan de negocios local para identificar potenciales riesgos que no permitan el alcance de lo planeado por la Compañía en un intervalo de 3 años.

En **Chile**, la administración del riesgo se basa en las mejores prácticas de lineamientos internacionales y en los Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno contenidos en las normas locales.

En **México**, nuestro Sistema de Administración Integral de Riesgos cumple con el marco regulatorio local dictaminado por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, además de respetar

los lineamientos corporativos generales dictados por el Grupo Zurich. Bajo este marco, estamos constantemente identificando, monitoreando, controlando y supervisando los posibles riesgos que pueden afectar la solvencia y estabilidad de la Compañía.

En **Uruguay**, el área de Riesgos junto a otras áreas considera todos los grupos de interés en las discusiones y gestión de los riesgos. Asimismo, cuando tenemos nuevos productos o canales de venta, evaluamos los riesgos operacionales incluyendo los reputacionales y considerando a todos los grupos de interés.

Riesgos no financieros

Las actividades del Grupo Zurich están expuestas a diversos riesgos no financieros, por ello disponemos de mecanismos de identificación y evaluación bajo un marco de sostenibilidad para prevención y mitigación de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). A su vez contamos con procedimientos para la verificación y control de la efectividad en las medidas implementadas. Trabajamos de manera conjunta con clientes y otros aliados para asegurar las mejores prácticas de negocio, responsables y sostenibles, así como para proteger la reputación de la Compañía a la vez que se promueven las mejores prácticas de gestión de riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno.

Bajo este enfoque, las preocupaciones en relación con estos riesgos son transmitidas a un grupo de decisión en responsabilidad social (*CR Decision Group*), que los evalúa y proporciona directrices para su mitigación. Para cada una de las áreas de actuación no solo establecimos mejores prácticas, sino también procedimientos para verificar y controlar la efectividad de las medidas implementadas.

A través de la metodología de generación de perfiles de riesgo priorizamos cinco riesgos clave de sostenibilidad para ser monitoreados en todas las transacciones comerciales. Estos riesgos están relacionados con la vulneración de los derechos humanos, el tráfico de armas, construcción de presas, negocios en el sector petrolero, minero y del gas. Para cada una de estas áreas de actuación, el Grupo estableció su posicionamiento e implementó las mejores prácticas para mitigar riesgos¹.

En todos los países se contemplan aspectos de sostenibilidad como parte de la evaluación de riesgos de nuevos productos y adaptación de los vigentes como parte del Procedimiento de Aprobación de Productos (DAP), para identificar si existen situaciones que potencialicen o aminoren riesgos ambientales o sociales, así como impactos positivos.

(1) Para más información sobre la gestión de riesgos en Grupo Zurich consultar el Informe Mitigating Environmental, Social and Governance (ESG) risks in underwriting and investment management en la siguiente dirección <https://www.zurich.com/en/sustainability/customers/investing-responsibly/esg-integration>.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Gestión de riesgos

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Por otra parte, realizamos la evaluación de riesgos de sostenibilidad tanto a nivel regional como en cada uno de los países en los que operamos, revisando y definiendo los planes de acción a futuro.

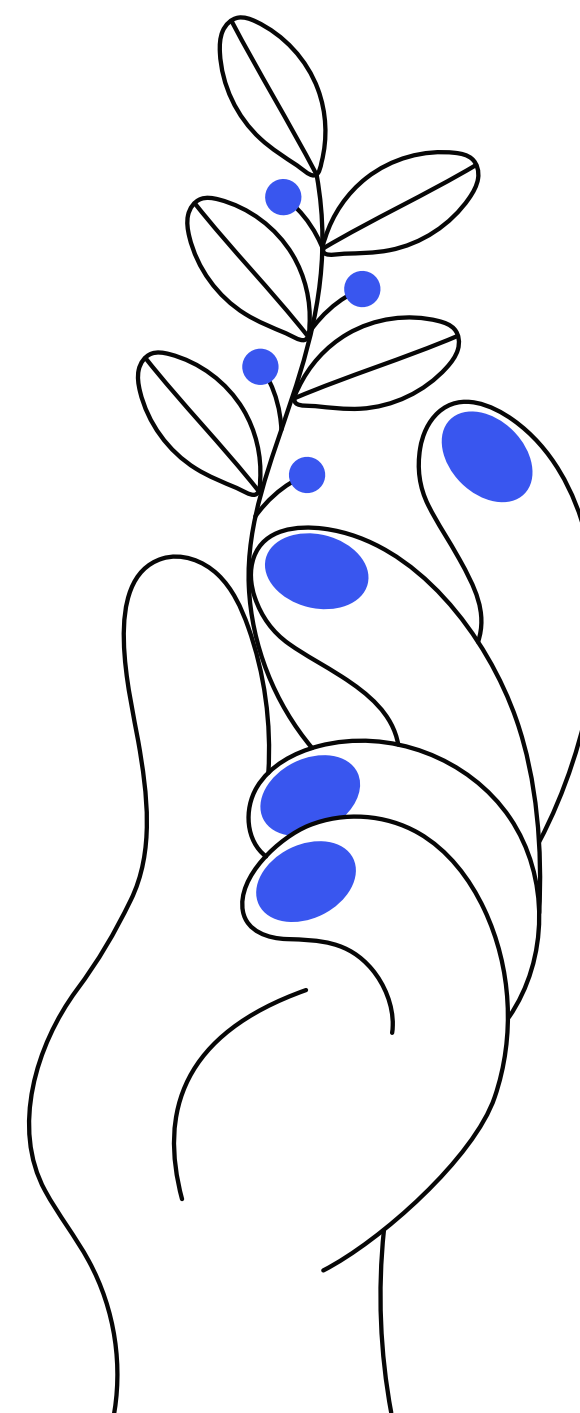
Adicionalmente, en lo que respecta a la prevención de eventuales crisis contamos con un **Plan de Continuidad de Negocio (Business Continuity Plan – BCP)**, orientado a asegurar la continuidad de las actividades críticas de la entidad en situaciones de riesgo de baja probabilidad de ocurrencia, pero de muy alto impacto, protegiendo la integridad de los colaboradores y activos de la Compañía. El modelo considera como tipos de crisis: desastres naturales (inundación, sismo, incendio, etc.), enfermedades infecciosas (pandemia, plagas, etc.), disturbios sociales (actos delictivos, amenaza de bomba, etc.), personal (robo interno, violencia laboral, etc.), y entorno/interrupciones de servicio (falla y/o caídas de sistemas, etc.).

En **Brasil**, durante 2023, seguimos aplicando las directrices de la Circular 666/2022 de la SUSEP e iniciamos el mapeo de los riesgos de sostenibilidad de la empresa, considerando los riesgos ambientales, sociales y climáticos que implican las actividades internas (políticas, gobernanza, relaciones con los empleados y proveedores), así como el desarrollo y la comercialización de productos de seguros y las actividades de inversión. La evaluación de los riesgos de sostenibilidad deberá estar terminada en el primer trimestre de 2024.

Además, para los proveedores contamos con la Cláusula de Obligaciones Socioambientales que exige el cumplimiento de los Principios Constitucionales, Derechos y Garantías Fundamentales y Derechos Sociales previstos en la Constitución Federal.

Complementando esto se encuentra el trabajo de Garantía de Calidad de los *Business Process Outsourcing* (BPO) Críticos, que también evalúa procesos judiciales por accidentes de trabajo, avisos públicos negativos y solicitudes de contratos de trabajo.

En **Chile** durante 2023 la Gerencia de Riesgos participó de la evaluación del producto Seguro Complementario de Salud Individual lanzado a fines de 2023, al tratarse de un producto con un componente de inclusión social, que permite a los clientes de mayor brecha económica y social la posibilidad de protegerse junto con su grupo familiar. Se mantiene el enfoque de sostenibilidad en las distintas evaluaciones de riesgos realizadas a productos, procesos, proveedores, proyectos con el desafío de seguir entregando una visión 360° en las distintas dimensiones evaluadas.



Promoción de la cultura de riesgo

En Zurich Santander continuamos implementando y potenciando la cultura de gestión de riesgos en cada país donde operamos. Para ello contamos con un programa de “Cultura de Riesgos” que comprende cursos mandatorios del Grupo Zurich para que los equipos entrenen la visión del riesgo en la cotidianidad.

Por otra parte, contamos con aliados estratégicos denominados **Risk Partners o Embajadores de Riesgos** en cada país, que juegan un papel vital en el mantenimiento activo y permanente de la cultura de gestión de riesgos en nuestra Compañía. Son colaboradores de cada área de la 1ª Línea de Defensa con un perfil senior cuyo propósito como *Risk Partner* es de identificar y discutir posibles riesgos con el equipo de Gestión de Riesgos, para listarlos, priorizarlos y crear planes de acción en el Comité de Riesgos local. En este Comité, además, se presentan los resultados de los monitoreos y sus evaluaciones. En forma trimestral hay presentaciones de los principales riesgos, *Key Risk Indicators – KRI*, en comparación a los apetitos a los riesgos definidos a los miembros de *Audit & Risk* de cada país y también consolidado al nivel de la *joint venture*, que en caso de cualquier exposición fuera de los límites, se discuten y definen planes de acción para minimizar la exposición.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza
Gestión de riesgos

06
Diálogo con grupos
de interés

07
Planeta

Además, promovemos el programa de reconocimiento interno “*RecogniZSe*”, donde existe una categoría específica denominada “Premio Cultura del Riesgo” con el fin de dar visibilidad a los colaboradores que buscan mitigar riesgos y promover la gestión sostenible de la empresa.

Considerando que los riesgos cibernéticos tomaron mucha relevancia debido al incremento de forma global de los ataques de este tipo, continuamos fortaleciendo los ejercicios de *crisis management* que implica la simulación de eventos determinados coordinados por expertos, donde participan las personas que toman las decisiones, Comité Ejecutivo y de *Business Resilience*.

En **Brasil**, para promover una cultura de riesgo, impulsamos iniciativas como la “Semana del Riesgo y Cumplimiento” con conferencias de profesionales del mercado sobre temas que involucran riesgos empresariales, como *Outsourcing*, Gobierno Corporativo e Inteligencia Artificial, entre otros. Adicionalmente, con el fin de reforzar la cultura de riesgos, desde 2022 contamos con “*Agentes de Pérdidas*”, que actúan como puntos focales de todas las áreas de la Compañía, con el fin de incrementar la captura de eventos operativos y buscar mejoras en nuestros procesos.

En **Chile**, para promover la cultura de riesgos, contamos con el Programa de Embajadores, Semana de Riesgos y *Compliance* y diversas capacitaciones a nivel compañía con el objetivo de concientizar y entregar herramientas que incentivan y refuerzan el conocimiento e identificación de riesgos para responder a los desafíos actuales. Así como, también, se realiza un ejercicio anual enfocado en ciberseguridad y otros ejercicios de recuperación establecidos en el plan de continuidad (BCP). De esta manera se determinan lecciones aprendidas y se establecen acciones de mejora en caso de ser necesario.

En **México**, para afianzar esta cultura, el área de Administración Integral de Riesgos (AIR) lleva a cabo anualmente capacitaciones a todo el personal involucrado en la toma o generación de riesgos para la Compañía. En 2023 se llevó a cabo el ejercicio de crisis, dando como resultado que existen varias áreas de oportunidad con las que se puede trabajar durante 2024. Se reunió el equipo de dirección junto con los responsables del tema, y se simularon situaciones de ataque cibernético para medir el nivel de respuesta que se tiene como Compañía para estos temas.





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza
Ética y anticorrupción

06
Diálogo con grupos
de interés

07
Planeta

Ética y anticorrupción

En Zurich Santander asumimos el compromiso de garantizar una gestión transparente bajo los más altos estándares éticos, legales y profesionales.

El **Código de Conducta** del Grupo Zurich constituye el fundamento ético de la organización a nivel global y aplica a todas sus empresas y filiales en todo el mundo. Este documento contiene los valores, las normas clave y las reglas básicas de conducta que gobiernan el comportamiento de cada miembro de la empresa y sus partes interesadas. Asimismo, se detallan las consecuencias del incumplimiento de alguna de las normas. Dicho Código es comunicado a todo el personal y se dispone para todos los grupos de interés.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Promovemos un negocio justo y responsable respetando la Política del Grupo Zurich de Lucha Contra el Soborno y la Corrupción y evitando toda conducta comercial que pueda crear la apariencia de una influencia inadecuada.

La **Política Antisoborno y Corrupción** fue actualizada durante el 2023 y se encuentra disponible para que todos los colaboradores tomen conocimiento de esta. Constituye un marco global en el que se abordan aspectos como la debida diligencia en su alcance más amplio y otros aspectos relacionados al soborno como regalos, entretenimiento y otras ventajas, considerando que son particularidades susceptibles de riesgo. Esto permite establecer sistemas de control y mecanismos de mitigación.

Este marco global es la base para que cada país establezca su propia política considerando los estándares locales, regulaciones comerciales, y legales vigentes. Por otra parte, los profesionales de Cumplimiento de cada lugar son los responsables de establecer procedimientos que aseguren el cumplimiento de las regulaciones locales y realizar evaluaciones anuales sobre los riesgos de cumplimiento y corrupción. A su vez se desarrollan capacitaciones para todos los colaboradores tanto ingresantes como los que ya forman parte de la organización, especialmente en los que están más expuestos a estos riesgos.

Extendemos nuestro compromiso de operar con transparencia en la relación con nuestros proveedores y la comunidad, de manera que las áreas de cumplimiento son las responsables de verificar antecedentes al inicio de cualquier relación comercial. Todos los proveedores son informados al firmar un contrato sobre las políticas del Grupo Zurich, adoptadas por Zurich Santander. De modo que toman conocimiento de nuestro propósito, nuestros valores y los estándares de conducta mínimos que se esperan de nosotros y nuestros socios estratégicos en cumplimiento de nuestras políticas.

Además, implementamos procedimientos específicos para la gestión de donaciones y patrocinios, regulando los pagos realizados a las organizaciones sin fines de lucro que verifican sus antecedentes. Adicionalmente se regula la financiación de actividades culturales a través de mecenazgo.



Los colaboradores de Zurich Santander deben identificar **situaciones que puedan causar conflictos de intereses potenciales**, percibidos o reales y ser conscientes de los riesgos que enfrenta la organización cuando los riesgos no se gestionan adecuadamente.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Ética y anticorrupción

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Prevención contra el blanqueo de capitales

El Grupo Zurich cuenta con una política concreta para asegurar la no participación en transacciones ilegales o que comprometan los valores de la organización y adopta un enfoque de tolerancia cero ante cualquier violación a este compromiso. Para ello impulsa medidas preventivas, para todas las entidades que forman parte del Grupo, sus productos y servicios no sean utilizados para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Además, establece un sistema global para prevenir y detectar situaciones de blanqueo de capitales y/o financiación del terrorismo; y así proteger al Grupo de consecuencias reputacionales derivadas de esta conducta.

Esta política global se traslada y adapta a cada uno de los países donde la organización está presente, derivando en estándares locales. Por lo tanto, cada uno de los países cuenta con un manual específico de prevención del blanqueo de capitales que adopta regulaciones locales sobre la materia, que son estrictas y aplicables localmente.

En **Argentina**, en materia de Prevención de Lavado de Activos y financiación del terrorismo, la Unidad de Información Financiera (UIF), publicó en el mes de julio la Resolución N° 126/23, que entró en vigor el 1/9/23, motivo por el cual hemos definido un plan de adecuación de todos los procesos involucrados, siendo el mismo aprobado por el Comité Ejecutivo. Se han realizado sesiones de capacitación de todo el personal en virtud de los cambios introducidos por la nueva reglamentación.

Capacitación

Para garantizar el cumplimiento de las políticas y de los comportamientos éticos, incorporamos dentro del plan de formación previsto y requerido por el Grupo Zurich, capacitaciones sobre el Código de Conducta, ética, la lucha contra el soborno, la corrupción y la prevención del blanqueo de capitales.

Durante 2023, **el 100% de los colaboradores de cada país, incluyendo miembros del Comité Ejecutivo Regional y de los Comités Ejecutivos locales fueron capacitados.**

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



CULTURA DE *SPEAK UP*

En Zurich Santander, fomentamos una cultura de *Speak Up* (Alza la voz) y contamos con procedimientos claros, transparentes y eficaces para responder a las preocupaciones de integridad para:

- ▶ **1.** Garantizar que la Compañía cumpla con la Ley y todos los requisitos reglamentarios aplicables.
- ▶ **2.** Apoyar el compromiso de Zurich Santander de hacer lo correcto y actuar con integridad.
- ▶ **3.** Proteger a Zurich Santander de personas que hacen mal uso de nuestros activos, marca y recursos.
- ▶ **4.** Salvaguardar la reputación de la Compañía en el mercado.

Hay múltiples canales para que los empleados reporten presuntas irregularidades o conductas presuntamente ilegales, fraudulentas, inadecuadas o poco éticas. En cualquier caso, cada empleado puede recurrir a su Line Manager o cualquier persona en *Compliance*, Legal o Recursos Humanos.

En forma anual realizamos recordatorios específicos de la existencia de esta política y cómo poder ejercer las denuncias sobre conductas inapropiadas o inquietudes por violaciones al Código de Conducta.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Ética y anticorrupción

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

A su vez cuentan con la **Zurich Ethics Line** siempre disponible, a través de los sitios www.ethicspoint.eu o ZurichEthicsLine.alertline.eu o telefónicamente. La *Zurich Ethics Line* es una de las formas de la que disponen los empleados para denunciar las conductas que, de buena fe, creen que violan las leyes, normas, políticas internas o el Código de Conducta de Zurich.

A través de esta línea administrada por un tercero externo a la organización se reciben los reportes durante los 365 días del año las 24 horas. Los reportes recibidos son revisados, evaluados y asignados a las áreas de investigación correspondiente.

Todos los reportes son tratados de forma confidencial y son elevados a los comités correspondientes para su evaluación y su resolución considerando la naturaleza del acto, el tipo y la gravedad de las alegaciones o sospechas planteadas. En todos los casos aseguramos que no haya ningún tipo de represalias ante las personas denunciantes. En este sentido, se encuentran resguardadas por la **Política de Grupo Zurich de Comunicación de Conductas Inapropiadas o Inquietudes**.

En **Argentina**, sumamos otros canales específicos para que la comunidad y proveedores puedan reportar denuncias por el incumplimiento de la Política de Protección de Datos y Prevención de Lavado de Activos. Estos canales fueron informados en un Anexo del Código de Conducta para proveedores. Además, en nuestra web contamos con el servicio de atención al asegurado por parte de responsables de contacto registrados ante la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) para atender los reclamos de la comunidad asegurada.

En **Brasil**, 12 empleados actuaron como Agentes de *Compliance*, como forma de mantener la agenda presente en el día a día. Ellos han participado de una serie de actividades a lo largo del año, así como de una formación específica, con el objetivo de prepararlos para ser multiplicadores del tema, tanto en lo que se refiere a la promoción de prácticas de *compliance* a otros empleados de la

empresa como en lo que se refiere a la mitigación efectiva de los riesgos relacionados con nuestras actividades.

En **Chile** también contamos con un teléfono de reportes de inquietudes y recepción de reclamos en la página web. Asimismo, cualquier grupo de interés tiene acceso a los canales de denuncia regulatorios, así como también tiene la posibilidad de dejar posibles inquietudes, comentarios o denuncias vía la página web de acuerdo a la Ley 20.393 (Manual de Prevención de Delitos).

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

En **Uruguay**, tanto el Código de Ética como el Código de Buenas Prácticas y el Código de Conducta se encuentran publicados en la página web institucional por lo que es de público acceso. Cualquier grupo de interés tiene acceso a los canales de denuncia establecidos en estos documentos, así como también tiene la posibilidad de dejar un mensaje vía la página web.

Mecanismos para asegurar el cumplimiento normativo y regulatorio

A fin de asegurar el cumplimiento regulatorio y normativo, disponemos de políticas, procedimientos, manuales y controles que contribuyen a mitigar los riesgos derivados de eventuales situaciones de incumplimiento. De acuerdo con el marco legal y normativo de cada país sumamos y adaptamos los procedimientos.

Al mismo tiempo, la norma *Dealing in Securities*, alineada con la del Grupo Zurich, determina el compromiso asumido respecto a la integridad y la transparencia de los mercados financieros resaltando la importancia de tomar los recaudos necesarios para

garantizar, en la medida de lo posible, que los colaboradores y directores, incluidos los colaboradores con información privilegiada (*Insiders*) y sus personas relacionadas, así como todas las demás personas sujetas a esta Política no utilicen en forma indebida la información privilegiada y no se involucren en la manipulación del mercado. En la norma Conflictos de intereses, alineada con la del Grupo Zurich, nos hemos comprometido a eliminar los conflictos de intereses de todas sus actividades y transacciones.

En **España**, desde el equipo de Legales y en colaboración con *Compliance* a nivel regional somos responsables de velar por el cumplimiento normativo y regulatorio de *Zurich Santander Insurance América* y cada una de sus filiales. Para ello existen procesos y controles que aseguran el cumplimiento de las políticas del Grupo Zurich. De esta manera se asegura un correcto monitoreo de las nuevas normativas que pueden impactar al negocio y a cada una de las entidades Zurich Santander. Existen controles implementados que se certifican en forma anual por cada responsable de Legal en España y el resto de los países para acreditar este cumplimiento.

En **Argentina**, en la intranet disponemos de dos accesos, uno con el Framework de Procesos y otro con el Set Normativo. De este modo nos aseguramos de que todos los colaboradores pueden consultar el conjunto de políticas, normas y procedimientos que regulan el negocio. De acuerdo con lo establecido en las políticas es el área de Legales quien mantiene informado al Comité Ejecutivo, y en su caso, al Directorio y a las áreas afectadas de toda nueva normativa que se emita. Se revisa el Boletín Oficial de forma diaria y se envían las novedades normativas al Comité Ejecutivo por mail.

Contamos con una norma local de Defensa de la Competencia y Prácticas Antimonopólicas en donde se ha asumido el compromiso con la competencia libre, abierta y leal, y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables de defensa de la competencia.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Ética y anticorrupción

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

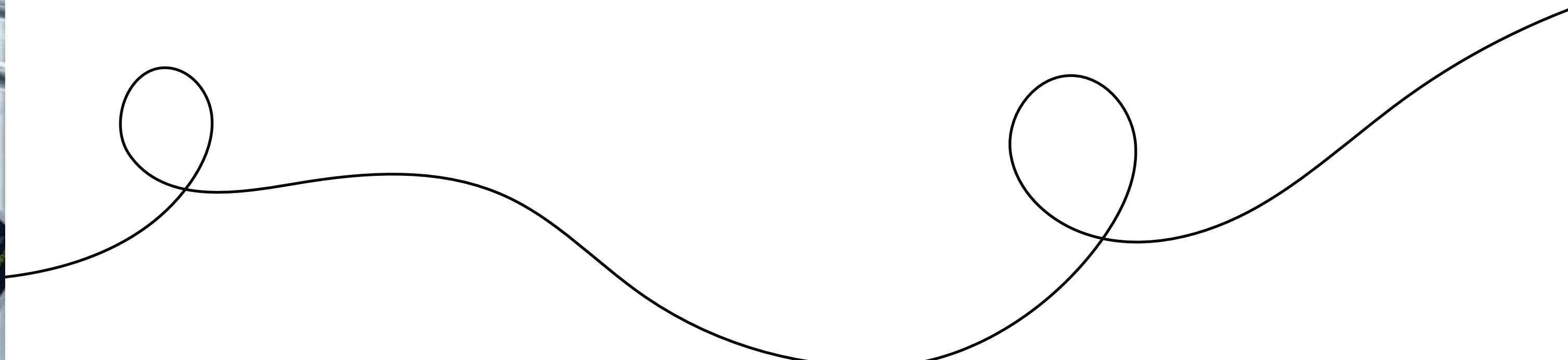


En **Brasil**, tenemos representantes en todos los foros de la Comisión Nacional de Seguros – CNSEG – para discutir todas las propuestas de nuevas reglamentaciones. También se realiza una reunión mensual de todos los representantes para informar sobre las discusiones y las nuevas propuestas. Después de publicada alguna nueva normativa, el Departamento Jurídico informa a todos los involucrados y el Departamento de Cumplimiento hace el seguimiento de las acciones.

En **Chile**, contamos con un repositorio de políticas asegurando el cumplimiento de estas de acuerdo con la normativa local vigente. El área legal y de cumplimiento establece directrices, procesos y controles para garantizar el cumplimiento del calendario normativo, seguimiento de oficios y comunicaciones con el regulador. Además, el área legal participa en los distintos comités regulatorios para estar en conocimiento de aquellas regulaciones que podrían impactar a la Compañía y promover un marco que permita un correcto desarrollo del gobierno corporativo. En 2023, se incorporó a la Memoria Anual Integrada las temáticas de sostenibilidad y Gobierno Corporativo dando cumplimiento anticipado a la Norma de Carácter General 461 establecida por el Regulador.

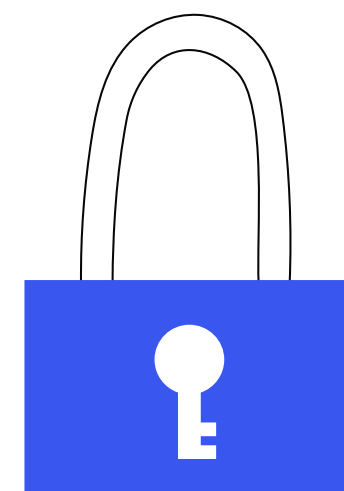
En **México**, desarrollamos Programas de Autocorrección o Planes de Regularización, que requieren ser aprobados por el Comité de Auditoría y del Consejo de Administración. Estos constituyen mecanismos previstos en la regulación que permiten subsanar el incumplimiento o irregularidad detectada por la aseguradora o por el regulador, previendo o mitigando el impacto de sanciones. Por otra parte, el área de Legales realiza un seguimiento a las publicaciones en el Diario oficial de la Federación y Suprema Corte de Justicia, así como asiste a los comités regulatorios AMIS (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros) lo que nos permite conocer los cambios regulatorios previos a su publicación.

En **Uruguay**, tercerizamos el asesoramiento legal incluyendo desde la definición de los riesgos estratégicos y regulatorio hasta en la aprobación de nuevos productos de la Compañía. Asimismo, contamos con asesoramiento de un estudio legal externo que trimestralmente nos alerta vía correo electrónico cualquier novedad o modificación a nivel regulatorio o normativo que pueda impactar en el negocio.





Protección de datos y ciberseguridad



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Protección de datos y ciberseguridad

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Es nuestra responsabilidad el cumplimiento de las leyes y regulaciones sobre protección de datos personales. Por ello, nos comprometemos a proteger y a respetar los derechos a la privacidad en todas las operaciones. Alineados a la cultura corporativa de integridad y con el fin de mantener la confianza de nuestros clientes y otros *stakeholders* cumplimos con los más altos estándares de Protección de Datos Personales y Privacidad (DPP) para detectar, evitar y reportar todo abuso de nuestros productos y servicios. Esto incluye la protección de la reputación de la marca promoviendo una sólida cultura de concientización del riesgo, y de la toma de riesgos de manera disciplinada e informada. Este compromiso que se encuentra incluido en el Código de Conducta y en nuestra **Política de Privacidad y Protección de Datos Personales** del Grupo Zurich es aprobado por la alta dirección.

Como parte de este compromiso, anualmente realizamos capacitaciones mandatorias para todos los colaboradores en material de *Data Protection and Privacy*. Como complemento y con el fin de generar conciencia sobre el tratamiento de la información realizamos ejercicios de phishing en todos los países, con su posterior *feedback* y resultados sobre lo realizado.

En **Argentina**, actualizamos de forma periódica la Política de Gobierno y Administración de la Información, un documento base para el control y la gestión de los datos, así como la gestión del riesgo asociado con los mismos. Contiene las reglas obligatorias para gestionar y resguardar los activos de Zurich Santander. Esta actualización incorporó nuevos controles con el fin de robustecer la información ya existente.

Para acompañar estas actualizaciones realizamos una campaña interna de concientización sobre ciberseguridad y desarrollamos capacitaciones con el fin de reforzar el conocimiento de los colaboradores y generar nuevos hábitos que colaboren con la seguridad de la información. Además, realizamos ejercicios anuales de *phishing* con buenos resultados y nos encontramos trabajando para mejorar el *Report Rate*, un indicador que representa el porcentaje de usuarios que reporta, es decir, es quien recibe el mail fraudulento, no cae en la trampa y adicionalmente reporta al equipo de *phishing* que recibió ese correo malicioso.

Contamos con un procedimiento formal para el tratamiento de los distintos requerimientos que realizan los titulares de datos y que llegan tanto a la casilla de datospersonales@zurich-santander.com.ar como también los pedidos que puedan llegar a través de distintos medios: por escrito, teléfono, a través de nuestro Servicio de Asistencia al Asegurado, al área de *Customer Service* y/o a Legales.

En **Brasil**, nuestra gobernanza de privacidad y protección de datos nos ayuda a reducir los impactos relacionados con las fugas de datos de clientes, además de garantizar el cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos (LGPD) que regula todo el mercado brasileño. Contamos con políticas y procedimientos relacionados con la protección de datos que determinan un plan con roles y responsabilidades definidos. Cada miembro del directorio fue sensibilizado y colaboró en el desarrollo de las acciones entre ellas están las plantillas de comunicación

y respuesta a incidentes, las actividades de simulación de incidentes cibernéticos, las capacitaciones a todo el personal y las campañas de sensibilización. Nos proponemos aumentar el nivel de madurez de la organización con enfoque en nuestros clientes.

En **Chile**, trabajamos en la prevención y detección temprana de posibles casos de fraude que pudieran afectar al negocio, principalmente en la gestión de respuestas a incidentes y la resiliencia cibernética. Por otro lado, se continúa robusteciendo el ambiente de control de ciberseguridad con un plan establecido.

Nos adherimos al proyecto de Ley de Protección de Datos Personales, con especial énfasis en la privacidad de los clientes, para seguir incrementando la conciencia entre nuestras partes interesadas sobre el uso adecuado de los datos. Se concientiza a través de capacitaciones y comunicados, sobre los principios de la privacidad, cuáles son los derechos de nuestros clientes y cuál es la responsabilidad de cada colaborador respecto a la protección de datos y privacidad.

Adicionalmente, se realiza evaluación de riesgos de seguridad de la información y gestión del dato para aquellos contratos celebrados con terceros. Así como también, disponemos de cláusulas y anexos específicos relacionados a la protección de datos.

Del mismo modo que en Brasil, en **México**, también es el Directorio quien aprueba la Política Local de Protección de Datos Personales y Retención de Registros en donde se establecen



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza
Protección de datos y ciberseguridad

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

los compromisos aplicables para los colaboradores y áreas. La misma es comunicada y dispuesta a toda la organización a través de Zurich Santander Comunica. En relación con los contratos con terceros se detalla la cláusula de Protección de Datos Personales a la cual se adhieren.

Como medidas preventivas impartimos el curso de protección de datos personales a todos los colaboradores con la finalidad de concientizar la importancia del tratamiento, la confidencialidad y destrucción de información al cumplir el periodo de resguardo. Asimismo, instruimos en los procedimientos para que las computadoras queden bloqueadas al ausentarse de lugar de trabajo con el fin de evitar filtración de datos como así también implementamos el *Desk clean*, iniciativa cuyo fin es evitar dejar documentos con información personal a la mano y/o vista de personas ajenas. Complementamos estas acciones con cursos presenciales y *online*.

En **Uruguay**, continuamos trabajando para garantizar el resguardo de los datos e informaciones de los clientes y su seguridad. Revisamos y actualizamos la Política de Protección de Datos y Retención de Registros implementando un *framework* de controles relacionados a tecnología y seguridad. Además, realizamos una evaluación de riesgos de ciberseguridad de proveedores identificados como críticos.

Durante 2023 se realizó un *awareness* a los colaboradores con las principales consideraciones para garantizar que los datos personales de las personas físicas estén debidamente protegidos y manejados cuando son recopilados y procesados por una organización. Además, el 100% del personal recibió la capacitación anual mandataria.





Protección de los derechos humanos

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza
Protección de los derechos humanos

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta

Entre los riesgos clave de sostenibilidad priorizados por el Grupo Zurich para ser monitoreados en todas sus transacciones comerciales se incluyen el respeto de los derechos humanos, en particular evitar los negocios relacionados con el trabajo infantil, el trabajo forzoso, las malas condiciones de salud y seguridad o la remuneración injusta.

Además, el Grupo Zurich considera en su **Política de Suscripción** los riesgos relacionados con la fabricación, venta, distribución o almacenamiento de armas en racimo o minas antipersonal, evitando negocios relacionados con armas prohibidas; con la construcción de presas, evitando riesgos sociales, políticos o ambientales inaceptables de proyectos específicos de construcción de presas; con operaciones de petróleo y gas, y operaciones mineras, evitando riesgos que impliquen daños a áreas protegidas o hábitats naturales críticos, corrupción y abusos contra los derechos humanos.

En la misma línea, nuestro **Código de Conducta** incorpora aspectos relacionados con la protección de los derechos humanos. Reconoce el derecho de los trabajadores a la libertad de asociación y negociación colectiva. Incorpora el compromiso de eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación mediante la creación de un ambiente de trabajo respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación y/o acoso. Además, describe la tolerancia cero hacia cualquier forma de trabajo forzoso, obligatorio o infantil.

En el caso de los proveedores se hace el *Due Dilligence* de *Compliance* sin excepción. Se aplica el principio precautorio como medida conservadora.

En todos los países en que operamos tenemos a disposición el canal de denuncias del Grupo Zurich (*Zurich Ethics Line*), accesible por la intranet o por teléfono, además contamos con políticas locales específicas de Reporte de Inquietudes y Conductas Inapropiadas/Inadecuadas. Todos los países también poseen Políticas de No Represalias, para la protección de los denunciantes.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

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

01. Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Comerciales.

02. Implementación del marco de trabajo de las Naciones Unidas "Proteger, respetar y remediar".

03. Pautas de la OCDE para Empresas Multinacionales.

04. Pacto Mundial de Naciones Unidas.



06

Diálogo con grupos de interés

 ZURICH  Santander

INSURANCE AMERICA





01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

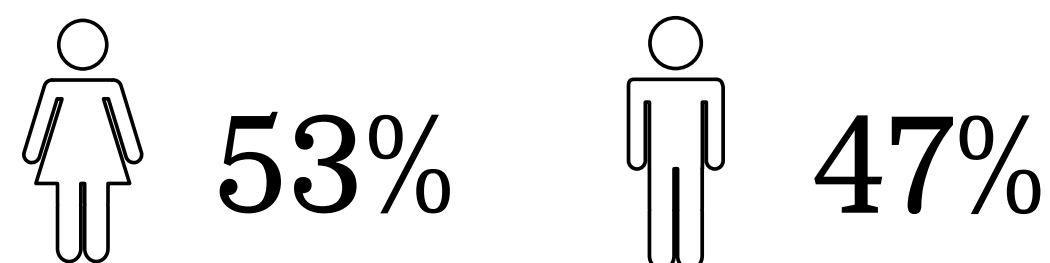
06 Diálogo con grupos de interés Colaboradores

07 Planeta

Colaboradores



Nuestros colaboradores son nuestro valor más importante, y los primeros embajadores de nuestra empresa. De esta manera, bajo directrices comunes del Grupo Zurich, realizamos en Latinoamérica una gestión descentralizada de nuestro capital humano, considerando siempre las particularidades y diferencias normativas en cada país. Apostamos por la estabilidad y el desarrollo de todos nuestros colaboradores, por ello ofrecemos diferentes tipos de capacitación, apoyamos el estudio de carreras y promovemos la movilidad interna para potenciar su crecimiento. Por otra parte, continuamos invirtiendo en programas de inclusión laboral para jóvenes talentos y en su desarrollo continuo para el futuro.



COLABORADORES POR SEXO Y PAÍS | 2023

| | Mujeres | Hombres | Total |
|-----------|------------|------------|--------------|
| | 568 | 510 | 1.078 |
| Argentina | 65 | 60 | 125 |
| Brasil | 194 | 146 | 340 |
| Chile | 95 | 101 | 196 |
| España | 13 | 21 | 34 |
| México | 182 | 164 | 346 |
| Uruguay | 19 | 18 | 37 |



Contamos con **1.078 colaboradores¹** distribuidos en 6 países.

RECONOCIMIENTOS 2023

Brasil

- ▶ Certificación *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nivel Asses.
- ▶ Certificado *Great Place to Work* como la 5° mejor empresa para trabajar para mujeres.

Chile

- ▶ 17° lugar como empresa en el mercado general y 1° del mercado asegurador para el sector de jóvenes profesionales: *Employers for Youth* (EFY).

México

- ▶ 21° lugar en el sello *Top Companies* – Sello que evalúa la cultura y clima organizacional y nos certifica como una de las mejores empresas para trabajar.
- ▶ 30° lugar dentro del ranking de mejores empresas para el sector de jóvenes profesionales: *Employers for Youth*.
- ▶ 28° lugar dentro del ranking "Super Empresas para Mujeres" del *Top Companies*.

(1) Al 31 de diciembre de 2023.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos
de interés
Colaboradores

07
Planeta

Desarrollo profesional

Desempeño y desarrollo

Potenciamos el desarrollo de nuestros colaboradores apostando a la mejora continua y al crecimiento de cada uno de ellos. De esta manera, delineamos planes de desarrollo individuales bien definidos, que comienzan con el planteo y definición de metas. En este marco, cada colaborador diseña su **Plan de Desarrollo Individual (IDP por sus siglas en inglés para *Individual Development Plan*)**, que permite identificar y realizar el seguimiento de acciones de desarrollo profesional. Se accede a este IDP a partir del portal de MyPDC (*Performance and Development Cycle*), que gestiona íntegramente el ciclo de vida profesional de cada colaborador, permite identificar fortalezas y necesidades de desarrollo del período, evaluar el desempeño individual y potenciar la comunicación sobre la evolución de ese desempeño entre responsables y colaboradores en distintos momentos durante el año.

Fomentamos además la retroalimentación constante entre todos los miembros de la Compañía. En esta línea, brindamos herramientas que permitan a nuestros líderes tener conversaciones que aporten valor a la reflexión y definición de acciones de desarrollo de cada uno de los colaboradores. Estas conversaciones nos orientan para el mapeo de nuestros talentos y para la priorización de iniciativas de desarrollo de acuerdo al momento y enfoque de carrera de nuestros equipos.

A nivel regional, todas las posiciones de liderazgo cuentan con un objetivo denominado Posiciones Cubiertas Internamente, de manera de promover el desarrollo y movilidad interna a través del liderazgo para cubrir vacantes de supervisión o liderazgo con talento interno y promover su crecimiento. A su vez, todos los colaboradores cuentan con objetivos anuales de desempeño vinculados a las prioridades de sostenibilidad de la empresa.

En **Argentina**, por ejemplo, lanzamos el programa Conversaciones de Valor, con la participación del 60% de la Compañía en todos los niveles, para fomentar y fortalecer las conversaciones entre pares, equipos y superiores. En la misma línea, en **México** diseñamos el programa Conversaciones Poderosas, disponible en nuestra academia ZS *University* también para el resto de los países. A través del mismo buscamos desarrollar competencias que fortalezcan la capacidad conversacional, para retroalimentar y reconocer a los equipos, y de esta manera promover el desempeño y el desarrollo de las personas.

Por otra parte, incentivamos la movilidad interna como manera de acompañar el crecimiento profesional de nuestros colaboradores: ante una vacante, consideramos las oportunidades internas antes de iniciar la búsqueda externamente. En **Chile** incluso implementamos un modelo de desarrollo de talento enfocado en compartir a los colaboradores sus posibilidades de carrera y sucesión dentro de la Compañía, acompañándolos en el desarrollo de sus habilidades y conocimientos.



Durante 2023 en **Argentina** incrementamos nuestro indicador de oportunidades de desarrollo interno un **30% en comparación al año anterior** y en **Chile** alcanzamos un **57%** dentro de la Compañía.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

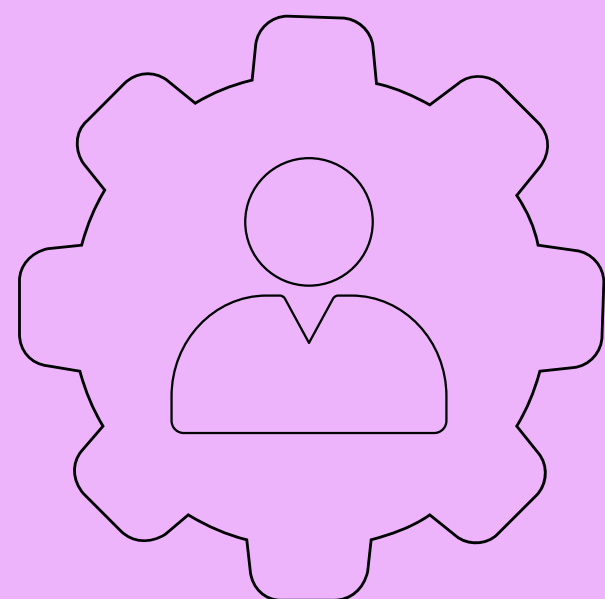
03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés Colaboradores

07 Planeta



HUB DE TALENT ACQUISITION

Con el objetivo de fomentar que cada colaborador se adueñe de su carrera y para facilitar los movimientos internos, durante 2023 lanzamos un *hub de Talent Acquisition*. A través de este programa damos servicio interno de reclutamiento y selección a todas las unidades de Zurich Santander, independientemente de la ubicación geográfica de la reclutadora o de la posición. Con esta iniciativa pudimos implementar algunas directrices que amplían la perspectiva y soporte a los colaboradores para su crecimiento, como:

- ▶ Publicación del 100% de nuestras vacantes en la intranet, con acceso para todos nuestros empleados, para que conozcan las oportunidades de nuestras unidades.
- ▶ Priorización de candidatos internos en los primeros días de apertura de vacantes.
- ▶ *Feedback* a todos los candidatos internos, tanto para los que no fueron elegidos (enfocado en los resultados de *assessments* y en posibilidades de desarrollo para una próxima oportunidad), como para los que sí lo fueron, enfocado en el desarrollo en la nueva posición.

COLABORADORES EVALUADOS EN DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL 2023

| | Argentina | Brasil | Chile | España | México ¹ | Uruguay |
|--------------------------|-----------|--------|-------|--------|---------------------|---------|
| Hombres | 97% | 100% | 100% | 100% | 95% | 100% |
| Mujeres | 97% | 100% | 92% | 100% | 92% | 81% |
| <i>Top Management</i> | 100% | 100% | 100% | 100% | 92% | 100% |
| <i>Upper Management</i> | 0% | 100% | 100% | 100% | 0% | N/A |
| <i>Middle Management</i> | 94% | 100% | 100% | 100% | 96% | N/A |
| <i>Jr Management</i> | 98% | 100% | 93% | 100% | 92% | 100% |
| <i>Operational</i> | 94% | 100% | 100% | 100% | 95% | 66% |

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

Mentoring y Coaching

En la mayoría de los países enfocamos nuestras acciones de *mentoring* y *coaching* hacia los equipos de dirección, gerencia y puestos ejecutivos, vinculados al desarrollo de alguna habilidad en particular o tema puntual.

En **Argentina** diseñamos un Plan de Desarrollo 2023-2024 donde los líderes participaron de sesiones individuales para que desarrollen una nueva mirada respecto de los desafíos que el Plan Estratégico² les representa, de modo que los inspire, los motive y los posicione como protagonistas. En **Brasil**, por otra parte, realizamos 24 iniciativas de mentoría y *coaching*, y continuamos con el programa de tutoría que incluye mentores que residen en otros países, para potenciar el intercambio y el *networking*. Y en **Chile** desarrollamos programas de *coaching* acordes al plan de desarrollo y a las acciones que se definen en el Comité de Talento Trimestral; durante 2023, 3 colaboradores de mandos medios participaron en un programa de formación local con sesiones individuales para potenciar habilidades de liderazgo y áreas de oportunidad.

En todos los casos, el equipo regional de **España** apoya dichos programas participando como mentores, así como conectando *mentees* y mentores con otras unidades de negocio de la Compañía para enriquecer la experiencia.



(2) Para mayor información sobre este plan, ver la sección Objetivos y Estrategias del Capítulo Sobre Zurich Santander



- 01 Sobre este Reporte
- 02 Mensaje del CEO
- 03 Sobre Zurich Santander
- 04 Compromiso con la Sostenibilidad
- 05 Gobernanza
- 06 Diálogo con grupos de interés
Colaboradores
- 07 Planeta



Formación

Brindamos diferentes capacitaciones a nuestros colaboradores con el objetivo de que adquieran conocimientos para el aprendizaje y actualicen sus habilidades. A partir del IDP diseñado para cada empleado, impulsamos las formaciones que creemos son necesarias para potenciar sus conocimientos y al mismo tiempo cumplir con la estrategia de nuestra Compañía y los objetivos de negocio.

En 2023, con el lanzamiento de *ZS University* –en reemplazo de *ZS College*– garantizamos el acceso de nuestros colaboradores a los diferentes contenidos generados por todos los países donde operamos, ampliando la oferta de contenidos y trayendo los elementos culturales y de colaboración entre nuestras unidades de negocio. Además, nuestros colaboradores tienen acceso a la plataforma *My Development* del Grupo Zurich, que permite el acceso a *LinkedIn Learning*.

Por otro lado, ofrecemos a nuestros colaboradores la posibilidad de participar en estudios relacionados con áreas de interés para las actividades que desarrollamos en la organización. Para ello ofrecemos becas de estudio para cursar formaciones del estilo posgrado, cursos de especialización o MBA. Asimismo, brindamos la posibilidad de estudiar idiomas, con programas en **Argentina** y **Uruguay**, becas en **Brasil** o mediante alianzas con escuelas idóneas como en **España**.

Con el lanzamiento de *ZS University*, en **Argentina** y **Uruguay** trabajamos en el autodesarrollo, invitando a los empleados a enriquecerse con el contenido disponible, acompañándolos con sugerencias según áreas de interés o necesidades específicas. Por otra parte, en **Argentina** continuamos trabajando con formadores internos –quienes comparten su conocimiento técnico y de negocio–, y mantenemos las pasantías con la Universidad de Buenos Aires, posibilitando apostar al desarrollo de futuros talentos.

En 2023 lanzamos el *Zurich Santander Executive Leadership Program*, que impacta a más de 160 líderes de los tres niveles más altos de la Compañía en todas nuestras unidades de negocio y oficina regional. El programa fue diseñado en alianza con *Headspring*, una *joint venture* entre *Financial Times* y la escuela de negocios IE Business School, especializada en formación ejecutiva. Este programa de liderazgo regional comenzó sus primeras fases con sesiones presenciales y virtuales para los dos niveles más altos de cada unidad de negocio y se extenderá hasta 2024.

En **Brasil** la oferta formativa abarca temáticas relacionadas con el negocio, el rendimiento, el liderazgo, el comportamiento, la innovación y las tendencias, entre otros, y la divulgamos constantemente en nuestros canales de comunicación. Además de las plataformas de educación corporativa antes mencionadas, todos tienen a su disposición las siguientes: *Hacker Rangers* (lanzada en 2023 y con un enfoque de ciberseguridad), *Techknowledge* (de tecnología e innovación del Grupo Santander), y *LinkedIn Learning* en colaboración con *Microsoft Enterprise Skills Initiative*; así como también las Becas Santander.

Por otra parte, durante 2023 pusimos en práctica el programa de tutoría técnica/reversa y de carrera profesional, destinado a apoyar la consecución de objetivos profesionales a medio y largo plazo. Este programa permite que un colaborador más joven y con menos trayectoria en la Compañía comparta *feedback* a un colaborador de mayor edad o con más trayectoria, favoreciendo la transferencia de conocimientos y el desarrollo personal.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés Colaboradores

07 Planeta

Asimismo, continuamos con "Young Leaders", para desarrollar y formar nuevos líderes y, en la misma línea, pusimos en marcha la formación "Jóvenes talentos"; exclusiva para becarios y aprendices que quieren ampliar sus competencias y acelerar su carrera profesional. También pusimos en marcha el programa "Lunch and Learn": almuerzos distendidos entre colaboradores y becarios donde intercambian contenidos y relaciones.

En **Chile** confeccionamos un plan de capacitación ajustado para cada área y rol, para asegurar un estándar de conocimiento y las competencias técnicas base para cada colaborador. Asimismo, durante 2023 desarrollamos un marco de trabajo de liderazgo para potenciar esta habilidad en los distintos niveles de nuestra empresa, impulsando competencias clave para la gestión de personas a través de metodologías ágiles. Por otro lado, en "My Learning eBook" disponemos de cursos para todos los colaboradores, orientados en cinco pilares: competencias transversales, herramientas tecnológicas, nuestro negocio, wellneZS y liderazgo.



Al 80% de los line managers de **Chile** los capacitamos en un marco de trabajo de liderazgo para **potenciar sus habilidades y competencias claves a través de metodologías ágiles.**

En **España** ofrecemos el patrocinio de cursos de acuerdo al IDP de cada empleado, alineándolos con su función o con el desarrollo de habilidades para su futuro. También ofrecemos acceso a clases de idiomas (inglés, español y portugués) y a cursos y programas ofrecidos por el Grupo Zurich.

En **México** durante 2023 implementamos capacitaciones por competencias para todos los niveles en la organización, lo que nos permite elaborar un plan de desarrollo y un plan de carrera más específico. Esto posibilita al empleado prepararse dentro de su puesto y conocer nuevas habilidades, así como fomentar los movimientos dentro de la Compañía. Entrenamos 263 personas a lo largo del año. Por otro lado, la normativa del país exige que se realice un registro de las formaciones en el organismo legal competente y se expide por empleado un certificado llamado DC3, que constata la formación realizada. Durante 2023 liberamos 639 DC3.

En cuanto a **Uruguay**, las capacitaciones dictadas en 2023 estuvieron orientadas en lo técnico (como OAuth, Microservicios, SCRUM y SQL), en idioma, bienestar, talleres de atención al cliente y comunicación.

HORAS DE FORMACIÓN POR PAÍS 2023

| | | |
|--|-----------|--------|
| | ARGENTINA | 5.970 |
| | BRASIL | 12.021 |
| | CHILE | 5.984 |
| | ESPAÑA | 1.155 |
| | MÉXICO | 5.396 |
| | URUGUAY | 1.281 |



31.807
TOTAL DE HORAS

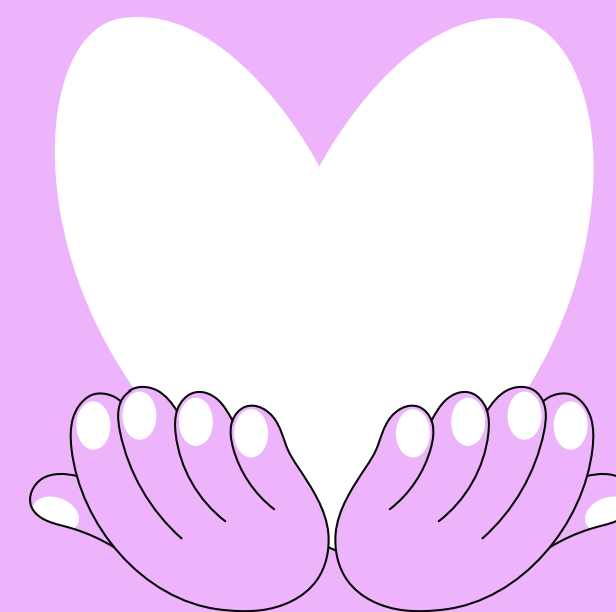


PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO DESGLOSADO POR CATEGORÍA LABORAL 2023

| | Argentina | Brasil | Chile | España | México | Uruguay |
|-------------------|-----------|--------|-------|--------|--------|---------|
| Top Management | 22 | 34 | 17 | 32 | 4 | 31 |
| Upper Management | N/A | 33 | 183 | 19 | 0 | 0 |
| Middle Management | 71 | 71 | 32 | 33 | 27 | N/A |
| Jr Management | 44 | 27 | 29 | 59 | 17 | 48 |
| Operational | 57 | 36 | 29 | 10 | 12 | 14 |



Diversidad e inclusión



Buscamos que nuestro ambiente laboral sea cada día más inclusivo, y promovemos la igualdad de oportunidades en todas las áreas y ámbitos del negocio. Un equipo humano diverso, además, nos ayuda a entender las amplias necesidades de nuestros clientes, garantizando soluciones que cubran sus necesidades actuales y futuras.

Estamos alineados al Código de Conducta del Grupo Zurich, de alcance global, que decreta la no tolerancia a ningún tipo de discriminación o acoso en el lugar de trabajo, incluida la edad, la discapacidad, la etnia, el origen nacional, el género, la raza, el color, la religión, el estado civil, la orientación sexual o cualquier otro aspecto. Estos principios se extienden a todas las áreas de la organización, incluyendo la contratación, formación, evaluación, promoción y remuneración.

En Brasil estamos dentro de las **5 mejores empresas** para que trabajen **mujeres según la iniciativa GPTW Women.**

En Argentina tenemos un **52% de mujeres en posición de liderazgo** y en **Chile** un **40%.**

Continuamos impulsando la inclusión laboral de jóvenes a través del programa de Primer Empleo, junto a la Fundación Forge. El objetivo del mismo es brindar a los jóvenes una primera experiencia de trabajo formal y de aprendizaje en la industria de bancaseguros, además de acompañarlos en su posterior inserción laboral. En 2023 contamos con 26 jóvenes contratados por la Compañía.³ Además, en **México**, dos jóvenes que ingresaron en 2022 al programa lograron su internalización, es decir que pasaron a formar parte de la nómina de la Compañía.

En **Argentina** lanzamos “ImpulZate”, el programa de *trainees* que les dará la oportunidad a 4 jóvenes de obtener su primera experiencia laboral con excelentes condiciones de contratación. El programa está enfocado en perfiles apasionados por la innovación, para integrarse en las áreas de Tecnología, Datos y Ciencias Actuariales.

En **Brasil** continuamos trabajando bajo el marco de la certificación EDGE, con objetivos claros para reducir cualquier desigualdad entre mujeres y hombres, lo que incluye la igualdad salarial por el mismo puesto de trabajo, la flexibilización laboral o mejoras en la contratación y promoción desde una perspectiva de género. Asimismo, contamos con una Política de Mérito y Promoción que establece las directrices, responsabilidades y procedimientos relacionados con la promoción y el mérito ofrecidos a nuestros colaboradores, garantizando la igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación. Por otra parte, durante 2023 celebramos nuestra primera mesa redonda sobre diversidad, a la que asistieron 70 empleados para tratar los prejuicios inconscientes.

(3) A excepción de España, donde el programa de Forge no tiene presencia.

En 2023 creamos el Comité Regional de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (DEIB por sus siglas en inglés, *Diversity, Equity, Inclusion and Belonging*), compuesto por miembros del Comité Ejecutivo de la región y de cada uno de los países que componen Zurich Santander. Su objetivo es fortalecer las prácticas, políticas, procesos e iniciativas locales con el objetivo de desarrollar y mejorar nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, así como alinear posibles iniciativas regionales para potenciar estos temas, cada vez más relevantes para la gestión del negocio y principalmente para el bienestar de nuestra gente.

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Colaboradores

07
Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos
de interés
Colaboradores

07
Planeta



En **Chile** contamos con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, donde desalentamos cualquier práctica de discriminación, y promovemos el derecho a la igualdad de oportunidades y de remuneración para toda la plantilla. Asimismo, capacitamos a nuestro equipo de las áreas de Personas y de Comunicación y Sostenibilidad en temas de diversidad e inclusión, a través de Fundación Ronda..

Por otra parte, certificamos a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales Chile Valora a un colaborador del equipo de Personas como “Gestor de Equidad e Inclusión”, encargado de implementar estrategias de inclusión laboral, diagnósticos y acciones de capacitación en la materia.

Asimismo, por tercer año consecutivo desarrollamos el programa “Líderes que Inspiran”, dirigido a promover el liderazgo femenino, con la participación de 15 mujeres de la Compañía. En esta ocasión las egresadas del año anterior fueron expositoras y lideraron las sesiones, guiadas por el área de Personas. También lanzamos el primer programa de “Embajadores de Equidad”, a través del cual involucramos a nuestros colaboradores hombres en instancias de conversaciones dinámicas de crecimiento personal, refuerzo de valores y colaboración dedicadas principalmente a temáticas de equidad de género e inclusión, para seguir potenciando estos ejes en nuestra Compañía.

En **España** tenemos un 37% de mujeres dentro del Comité Ejecutivo Regional y en los procesos selectivos buscamos siempre tener ambos géneros entre los candidatos, además de hacer un seguimiento de la distribución de género entre los empleados y posiciones de liderazgo a través de *dashboards* para tener mejor visibilidad de los avances.

En **México** fuimos reconocidos por el *Top Companies* y la Revista Expansión en el Ranking “Súper Empresas para Mujeres 2023”, colocándonos en el puesto número 28, a partir de las buenas prácticas que tenemos para mujeres en puestos gerenciales directivos, así como la fomentación y retención del talento femenino.

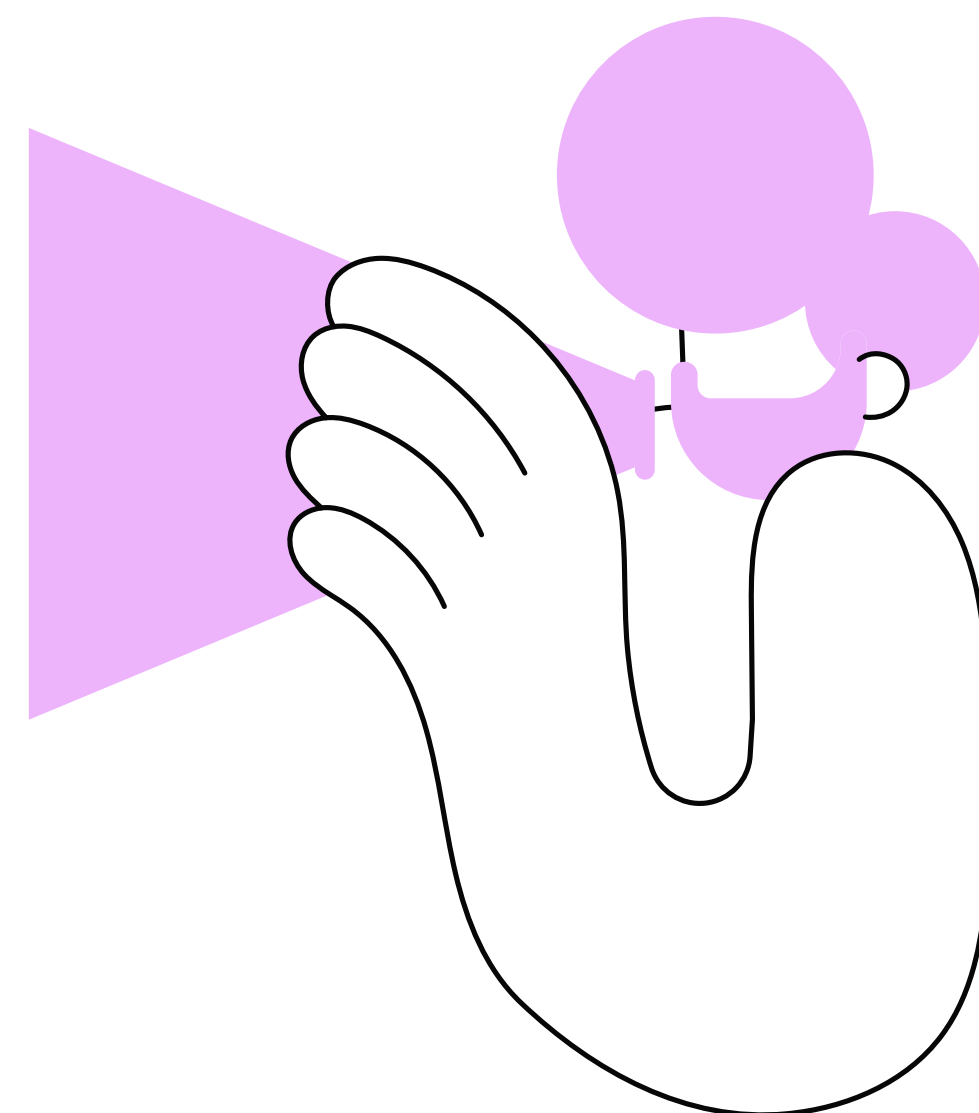


Comunicación e identidad corporativa

En 2023 lanzamos nuestra nueva identidad corporativa. Con ella pudimos alinear nuestras herramientas y modelos de comunicación interna y externa para avanzar en la consolidación de la cultura de Zurich Santander, trayendo más claridad a nuestros empleados y *stakeholders* sobre quiénes somos. Fortalecimos así nuestra marca empleadora y el orgullo de pertenecer, transmitiendo todo lo que aportamos a la sociedad y a nuestros empleados.

Fue un trabajo de casi un año, en el que trabajamos con representantes de todos nuestros países para integrar todas las visiones, ideas y realidades, para construir nuestra nueva identidad. Esto nos llevó a hacer una revisión integral desde dentro de nuestro ADN: hemos redefinido nuestra misión, visión, propósito, y los valores que definen a Zurich Santander. A partir de aquí, con ese interior bien definido, hemos trabajado para proyectarlo al exterior.

Como parte de nuestra nueva estrategia de comunicación lanzamos nuevos canales, como la página web y la intranet, y relanzamos canales con nuevos diseños y estrategias de uso como LinkedIn y el buzón corporativo. Asimismo, seguimos utilizando nuestros foros y herramientas de actualización y conexión con los equipos.

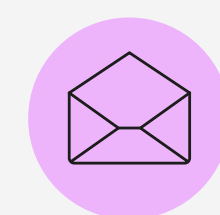


“
Con la nueva identidad de Zurich Santander nuestros valores, misión, visión y propósito son más claros y afines a lo que somos. Necesitábamos una identidad más transparente, consensuada y tangible, porque la identidad es lo que nos une, lo que hace que seamos un solo equipo.”

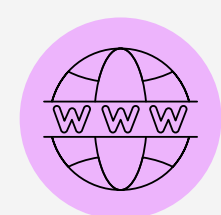
En palabras de nuestro CEO, Claudio Chiesa.

(4) Encuentros virtuales trimestrales donde compartimos novedades de la empresa y del negocio, y generamos un espacio de acercamiento y reconocimiento a nuestros colaboradores.
 (5) Red corporativa dentro del canal interno del Grupo Zurich que posibilita un espacio en común entre los colaboradores de distintos países, para compartir noticias e información.
 (6) Línea directa independiente administrada externamente, disponible todos los días del año, en cualquier horario. Más información en el capítulo “Gobernanza” de este reporte.
 (7) Plataforma social de comunicación interna exclusiva para los empleados de Brasil.

PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS EMPLEADOS



E-mail



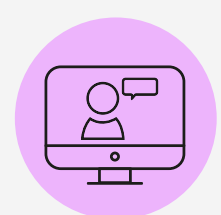
Página Web



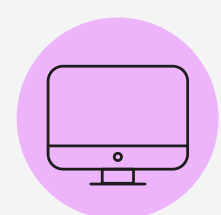
Intranet



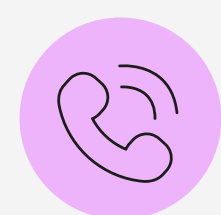
LinkedIn



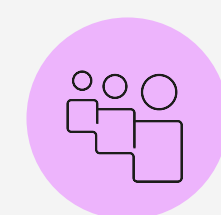
Town Hall ⁽⁴⁾



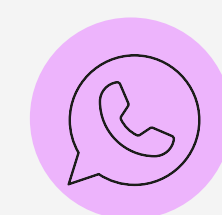
Workplace ⁽⁵⁾



Zurich Ethics Line ⁽⁶⁾



Microsoft Teams



WhatsApp



Portal ZS ⁽⁷⁾

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Colaboradores

07 Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Colaboradores

07
Planeta

Clima laboral

En nuestra búsqueda constante por generar un ambiente laboral donde nuestros colaboradores se sientan cómodos y escuchados, y en línea con el Grupo Zurich, durante 2023 incorporamos la encuesta *Zurich Experience Survey* (ZES) como herramienta de gestión de clima laboral, en reemplazo de la *Employment Net Promoter Score* (ENPS). Esta nueva metodología permite, a través de una escala sentimental, medir distintos ejes que pueden potenciar el clima laboral de nuestra organización: Índice de compromiso; Diversidad, inclusión y bienestar, Nuestra estrategia y valores, Efectividad del *manager*, Liderazgo, Sostenibilidad de las personas y Entorno de trabajo.

La ZES entonces tiene como objetivo conocer la experiencia de los colaboradores y generar acciones alineadas a sus opiniones. Se enfoca, además, en facilitar la acción de los *managers* en relación a los tópicos destacados, ya que a través de los resultados se los orienta sobre cuáles son los principales estímulos de los colaboradores y sugiere iniciativas que podrían ayudar en la obtención de un impacto positivo en el nivel de compromiso de equipo.

Además de la encuesta de clima laboral, algunos países también aplican encuestas de clima locales para poder seguir tomando el pulso de cómo avanzamos en la construcción del mejor lugar para trabajar.



En la primera edición de la *Zurich Experience Survey* (ZES) obtuvimos un **93% de participación voluntaria** y un **índice de compromiso de 91%**.

Como en **Argentina**, donde implementamos *focus groups* específicos con distintas áreas, para fortalecer sus relaciones y el trabajo en equipo, y realizamos desayunos con el CEO para relevar necesidades y mejorar el ambiente laboral. Durante 2023 además, implementamos la figura del *business partner* para poder brindarle un servicio más personalizado a nuestros empleados.

En **Brasil** llevamos a cabo además encuestas externas, como *Great Place To Work* (GTPW) para evaluar el clima laboral.

En **España** nos esforzamos para alcanzar una mejor gestión del ciclo de talento, seguir generando espacios de celebración, y avanzar en nuestro apoyo al desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, a través de distintas iniciativas de RRHH y al esfuerzo de nuestros líderes por comprender las necesidades de sus equipos.

Por otro lado, en **México** llevamos a cabo la encuesta *Top Companies 2023*, además de la ZES. Asimismo, dentro de nuestra intranet contamos con la sección “Dinos en qué podemos ayudarte” y otros canales abiertos donde el colaborador puede indicar sus expectativas y/o necesidades.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés Colaboradores

07 Planeta

Reconocimientos

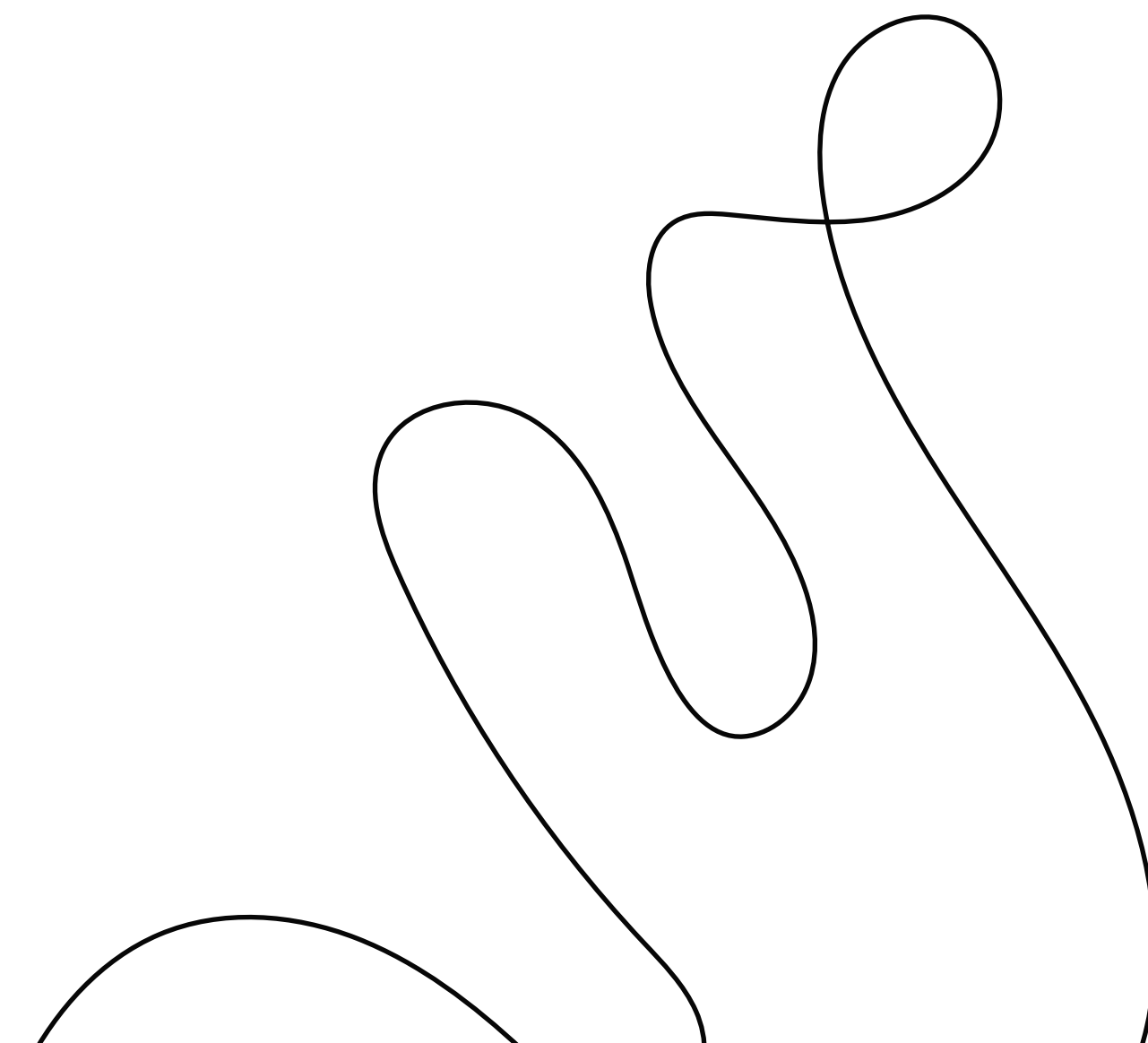
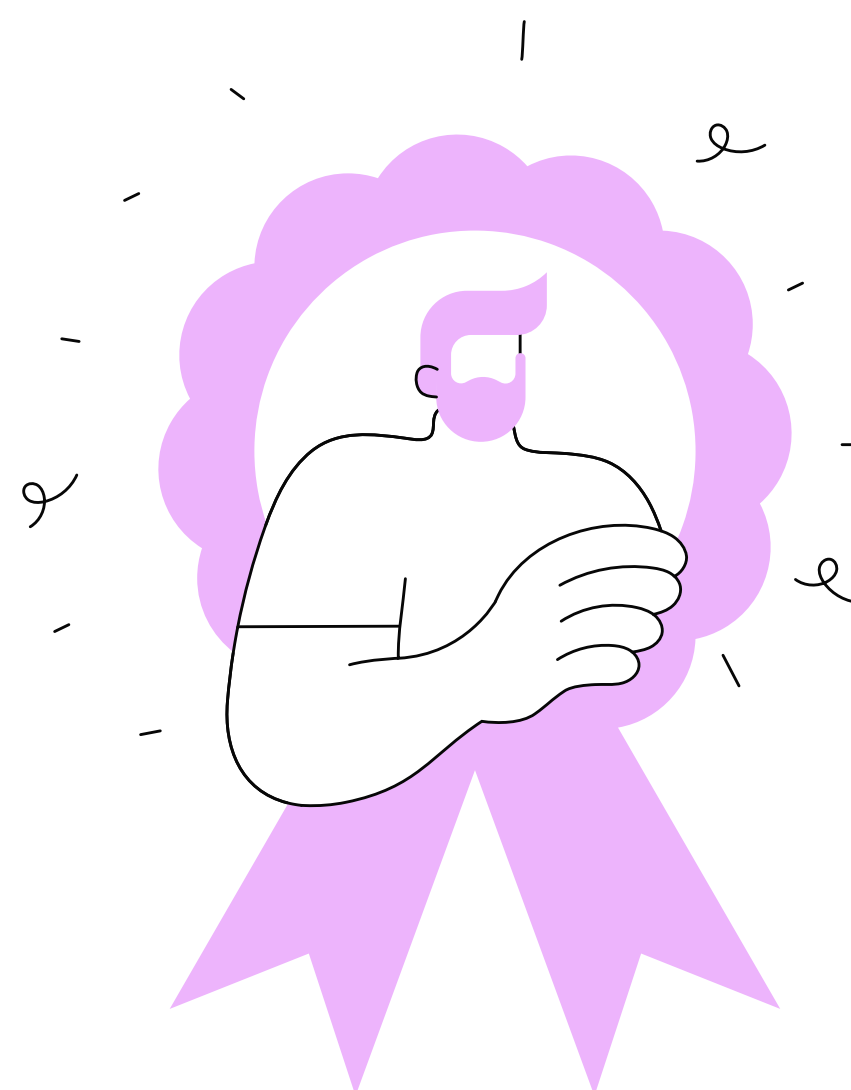
Contamos con el programa regional de reconocimiento "RecogniZSe", que cada país ajusta para adecuarlo a sus procesos y frecuencia local, pero que en todos se basa en el reconocimiento mediante votación de toda la Compañía a los colaboradores destacados del semestre, de acuerdo con seis categorías. La categoría "Gold Award" se entrega anualmente y es definida por el Comité de Dirección. Adicionalmente, se encuentra el reconocimiento *Gold Award*, el cual es entregado anualmente y es definido por el Comité de Dirección y los colaboradores.



RECOGNIZSE - CATEGORÍAS

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

Además de este programa regional, en cada país realizamos reconocimientos específicos para determinadas situaciones, con el fin de contar con una cultura de agradecimiento y reforzar el sentido de pertenencia. En el caso de **Brasil**, mantuvimos la práctica del "Tô na Executiva", donde los líderes invitan cada semana a 5 colaboradores para que compartan ideas y experiencias con el Comité Ejecutivo, generando un reconocimiento personal además de reforzar la integración y la relación entre ejecutivos y colaboradores. Asimismo, en las *Town Halls* se celebra a los colaboradores que llevan 5 y 10 años en la empresa, como también en **Chile**, que otorgamos el "Premio a la antigüedad", un reconocimiento a la permanencia en nuestra Compañía, a través de un bono en función a los años de antigüedad. En 2023 premiamos a 21 colaboradores. En **México**, a través del proyecto Transformación Ágil, en el que revisamos los programas e indicadores del área de operaciones, reconocimos a aquellos colaboradores que más participaron. Este año reconocimos a 22 colaboradores.





Bienestar y seguridad

Organización del trabajo

Queremos garantizar una vida sana y promover el bienestar en nuestros colaboradores, dado que son un factor esencial para lograr el desarrollo sostenible que esperamos como Compañía.

Continuamos con el modelo de trabajo híbrido en nuestras unidades de negocio, que combinan la presencialidad con el trabajo remoto, fomentando el bienestar de todos nuestros colaboradores. Trabajamos en iniciativas para potenciar la productividad de este modelo, brindándoles las condiciones y herramientas necesarias para el teletrabajo (como ayuda con el costo de internet en **Argentina** y **Brasil**, o capacitaciones sobre gestión del tiempo en **México**), buscando aprovechar la presencialidad para la conexión e integración de nuestros equipos de trabajo, e impulsando la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Durante 2023 lanzamos el programa “NomadeZS” para todos los países, que permite a todos los colaboradores tomarse hasta 25 días hábiles durante el año para trabajar desde otra ciudad que no

sea la registrada en su contrato laboral, posibilitando así planear con mayor facilidad períodos vacacionales, así como satisfacer otras necesidades personales. Y continuamos con nuestra Política de Beneficios Flexibles, que permite a los colaboradores destinarla a lo que deseen.

Por otra parte, contamos con licencias de paternidad y maternidad extendidas en **todos los países**, ampliando los plazos dictados por ley, para promover la corresponsabilidad de los progenitores. En **Argentina** las licencias abarcan los casos de adopción y subrogación de vientre. Y en **Brasil** contamos con prácticas como permiso para acompañar como cuidador secundario a las citas prenatales, permiso para acompañar al pediatra y reembolso parcial de guarderías, que incluyen a las parejas heterosexuales y del mismo sexo. En **Chile** las licencias también incluyen al co-cuidador, brindándole 6 semanas de permiso pago.

En **Argentina, México** y **Uruguay** continuamos implementando el *early friday*.

En **Argentina**, además, mantenemos nuestra política “FlexStyleZS” cuyo objetivo es promover el equilibrio entre nuestra vida laboral y personal, destacando las prácticas de horario flexible, licencias en días especiales como cumpleaños de los hijos de los empleados, entre otros. Además, contamos con beneficios tradicionales como 21 días de estudio por año y acceso gratuito a gimnasios.

Por otro lado, diseñamos un programa de Bienestar general, que incluye pausas activas los días que se concurre a la oficina, y que se complementa con charlas sobre la salud física y emocional,

con temas elegidos por nuestro equipo a través de encuestas que realizamos con frecuencia.

En **Brasil** ofrecemos horarios flexibles de entrada y salida, días libres por cumpleaños, entre otras. Además, implementamos un programa de calidad de vida para concienciar, sensibilizar y aplicar acciones prácticas que mejoren la calidad de vida y la salud de nuestros colaboradores, como campaña de vacunación, alianzas con gimnasios, espacio de masajes y sala de lactancia, entre otros.

En **Chile** contamos con una jornada laboral menor a la establecida por ley (40 horas en vez de las 45 reglamentarias) y permisos familiares especiales (por nacimiento o fallecimiento, entre otros). Y este año hemos incorporado descuentos en la contratación de nuestros seguros vinculados a hospitalización, protección personal, protección del hogar, seguros catastróficos de salud y seguro oncológico, entre otros.

En **México** promovemos una vida saludable y equilibrada con iniciativas basadas en 3 pilares: Salud Física, Salud Emocional y Salud Financiera. De esta manera contamos con convenios con gimnasios, ofrecemos acceso a una plataforma de *wellness* corporativo, brindamos talleres sobre salud, charlas con expertos sobre emociones y recomendamos hábitos financieros y asesorías a nuestros colaboradores para que logren sus metas financieras. Además, durante 2023 implementamos la plataforma *BeFlex*, donde les ofrecemos Seguro de Gastos Médicos Mayores y Seguro de Vida,

Lanzamos el programa “NomadeZS” para seguir impulsando la flexibilidad para el equilibrio de vida personal y laboral de nuestros talentos.

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés Colaboradores

07 Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Colaboradores

07
Planeta

con la flexibilidad de que los colaboradores pueden seleccionar mejorar la prestación o reducir los beneficios. Actualmente contamos con 310 titulares del seguro y un 65% de ingresos a la plataforma.

En **Uruguay** además de cumplir con los permisos legales por matrimonio, nacimiento de hijos y vacaciones, sumamos beneficios como la licencia por paternidad, sumando 17 días adicionales a los previstos por ley para los padres y 30 días para las madres, además de ayudas para familias con hijos en edad escolar, día libre en el cumpleaños y acceso gratuito a gimnasio, entre otros.

De manera conjunta, en **Argentina y Uruguay** se brindan diversas charlas periódicas online abordando temáticas de salud mental y física, que impactan en el bienestar personal y laboral de los colaboradores, para generar un espacio de posicionamiento de la relevancia de estos temas y para darle herramientas prácticas a los equipos.

| LICENCIAS PARENTALES 2023 | | |
|-----------------------------|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres |
| Argentina | 1 | 4 |
| Brasil | 7 | 9 |
| Chile | 22 | 28 |
| España | 2 | 0 |
| México | 7 | 7 |
| Uruguay | 1 | 0 |

Nuestra gestión en seguridad y salud

Consideramos fundamental garantizar condiciones de salud y seguridad óptimas en el trabajo para todos nuestros colaboradores. Para ello articulamos acciones y medidas encaminadas a la mejora y la prevención de riesgos laborales en nuestra Compañía, además de

cumplir con todas las normativas locales en materia de seguridad, salud y riesgos del trabajo.

En **Argentina** durante 2023 conformamos el Comité de Seguridad y Salud para definir y dar seguimiento a todas las políticas de Grupo en materia de seguridad física de la plantilla. Además, contamos con personal externo de higiene y seguridad que nos brinda asesoramiento y capacitaciones necesarias para la protección y cuidado de nuestros empleados.

En **Brasil** contamos con un Comité Interno de Prevención de Accidentes, que mantiene reuniones mensuales donde se revisan nuestras prácticas en materia de salud y seguridad, y que organiza la Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo (SIPAT). Asimismo, contamos con un técnico de seguridad laboral que se encarga del cumplimiento de las normas sobre espacio físico y ergonomía. Continuamos con el “calendario de colores”, donde asignamos a cada mes un color y una causa vinculada a la salud, promoviendo la prevención y la concienciación entre nuestros empleados sobre temas como el cáncer, la salud mental, la ergonomía, etc. Además, les ofrecemos acceso a una plataforma digital centrada en la salud mental con sesiones gratuitas de terapia, meditación guiada, audios interactivos y círculos de conversación. En la misma línea, sensibilizamos a nuestros empleados sobre salud emocional a través del Programa de Apoyo Personal Especializado (PAPE).

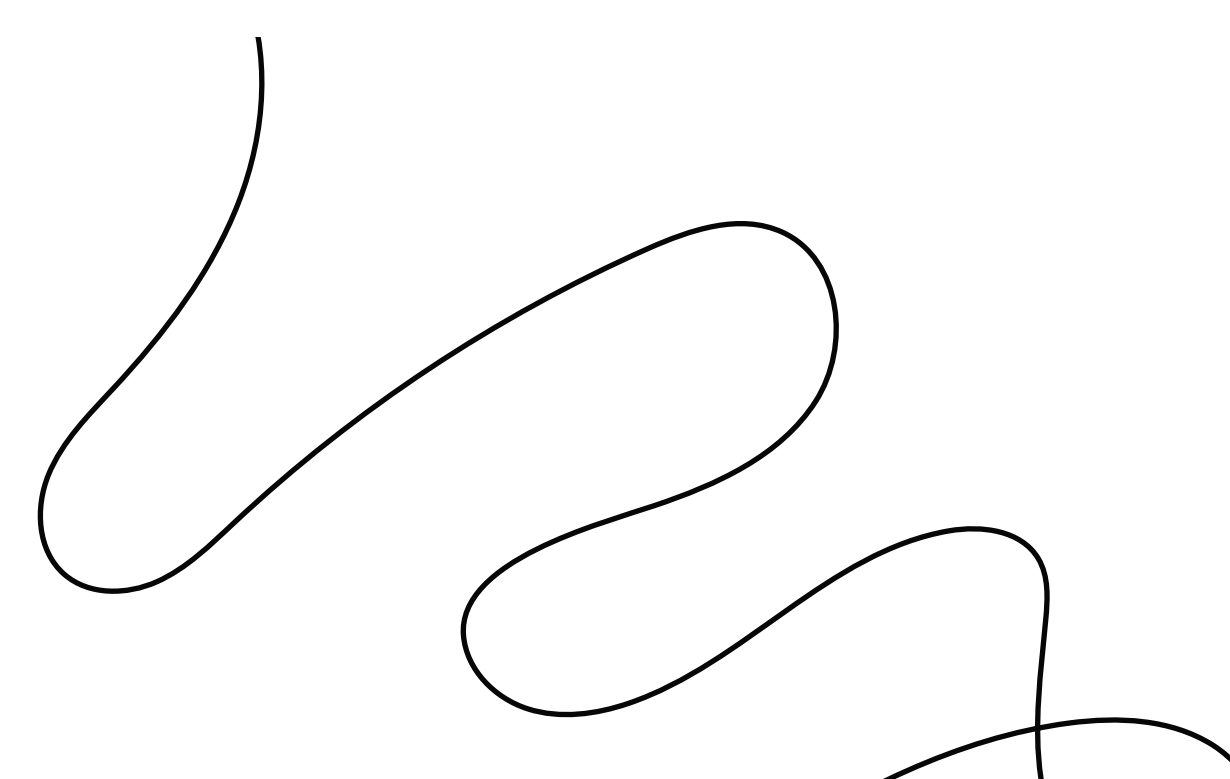
En **Chile** el Comité Paritario de Higiene y Salud (CPHS) se encarga de que las condiciones de infraestructura y lugar de trabajo cumplan con los estándares de seguridad. En 2023 recibimos la certificación del sistema de Gestión de Calidad PEC, estándar de nuestra entidad reguladora, la Mutual de Seguridad. Este sistema verifica el cumplimiento legal y controla nuestros indicadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, favoreciendo la disposición de ambientes libres de riesgos para los colaboradores.

En **España** damos la posibilidad de que a cada dos años los colaboradores se puedan hacer un *check up* completo en una

unidad especializada de Sanitas, ofrecemos cuidados de salud como vacunas para la gripe y seguimos los calendarios de simulacros que tiene el Banco Santander por estar ubicados dentro de la Ciudad Financiera.

En **México** también ofrecemos un *check up* para nuestros colaboradores en el marco de nuestra Semana de la Salud. Además, contamos con un Programa de Salud y Seguridad, servicio médico especializado y asistencia para el apoyo psicológico, nutricional y médico. Adicionalmente, llevamos a cabo una campaña de vacunación contra la influenza, charlas online, campañas de salud y comunicados sobre higiene y/o salud para promover el cuidado personal. También contamos con el comité de Seguridad e Higiene con certificación de la Norma Oficial Mexicana que evalúa la salud mental y emocional de los colaboradores y sus condiciones de trabajo, e implementamos la certificación de Seguridad Civil.

En **Uruguay** continuamos aplicando la Política Local de Seguridad y Salud, que permite contar con un programa de seguridad que brinde un contexto seguro y protegido para nuestra plantilla, clientes, visitantes y terceros. Seguimos contando también con un seguro de accidentes con el Banco Seguros del Estado, siguiendo lo estipulado por la Ley 16.074. Por otro lado, contribuimos al bienestar de nuestros colaboradores invitándolos una vez por mes a participar de un espacio de salud virtual donde un especialista trata temas como alimentación saludable, ergonomía, cuidado, protección solar y equilibrio entre vida personal y laboral, entre otros.





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

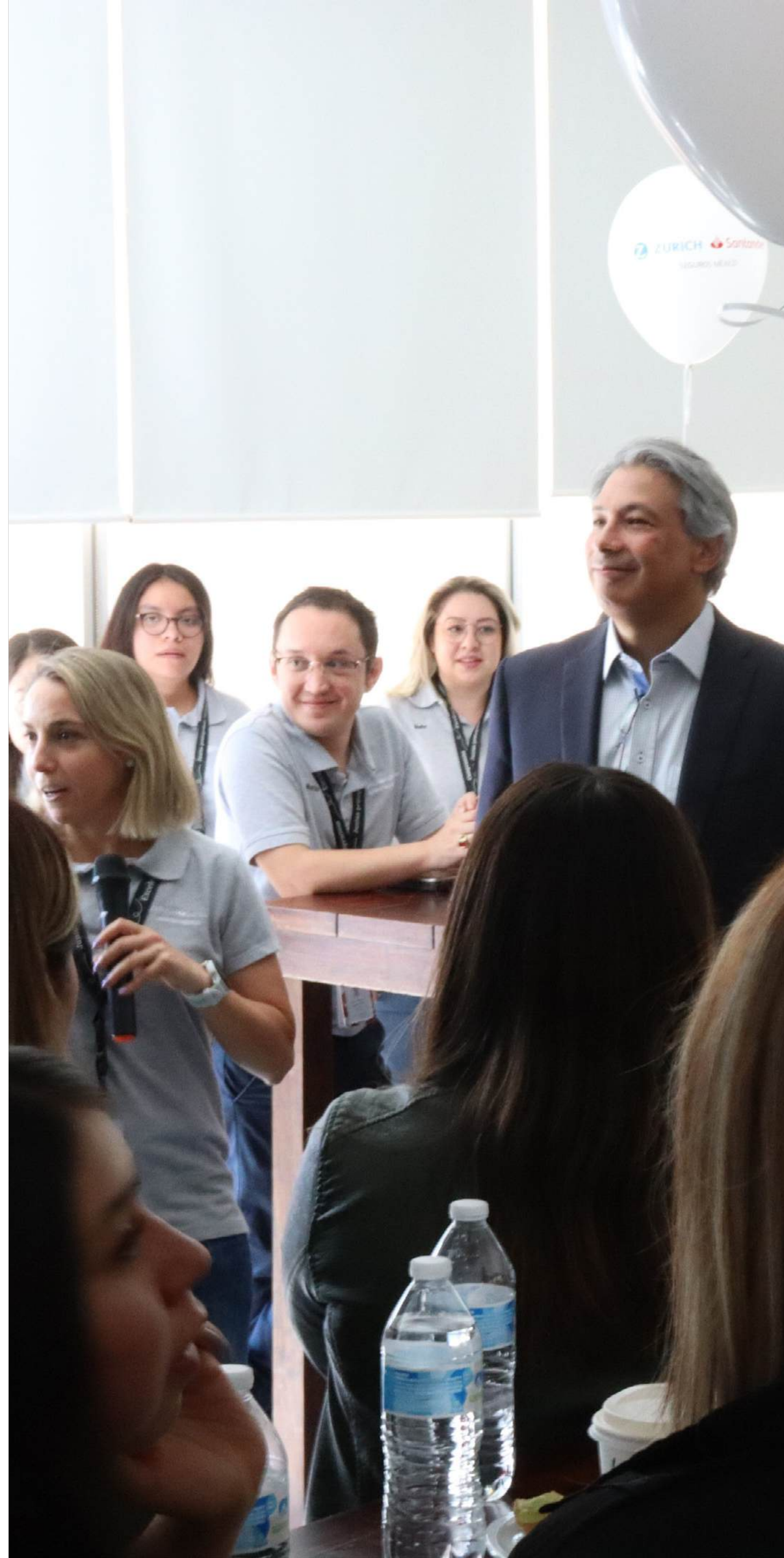
03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Colaboradores

07
Planeta



Relaciones sociales y laborales

En **Argentina** encuadramos a nuestro personal dentro del Convenio Colectivo de Seguros, que cubre a todos excepto a becarios, gerentes, directores y gerente general. Para la representación de la plantilla contamos con 2 delegados que son intermediarios en la negociación colectiva. En cuanto a los colaboradores que no están cubiertos por los convenios de negociación colectiva, determinamos las mejoras en las condiciones laborales tomando como base el convenio colectivo y nutriéndonos de análisis, informes y tendencias de mercado que nos ayudan a ser una compañía competitiva.

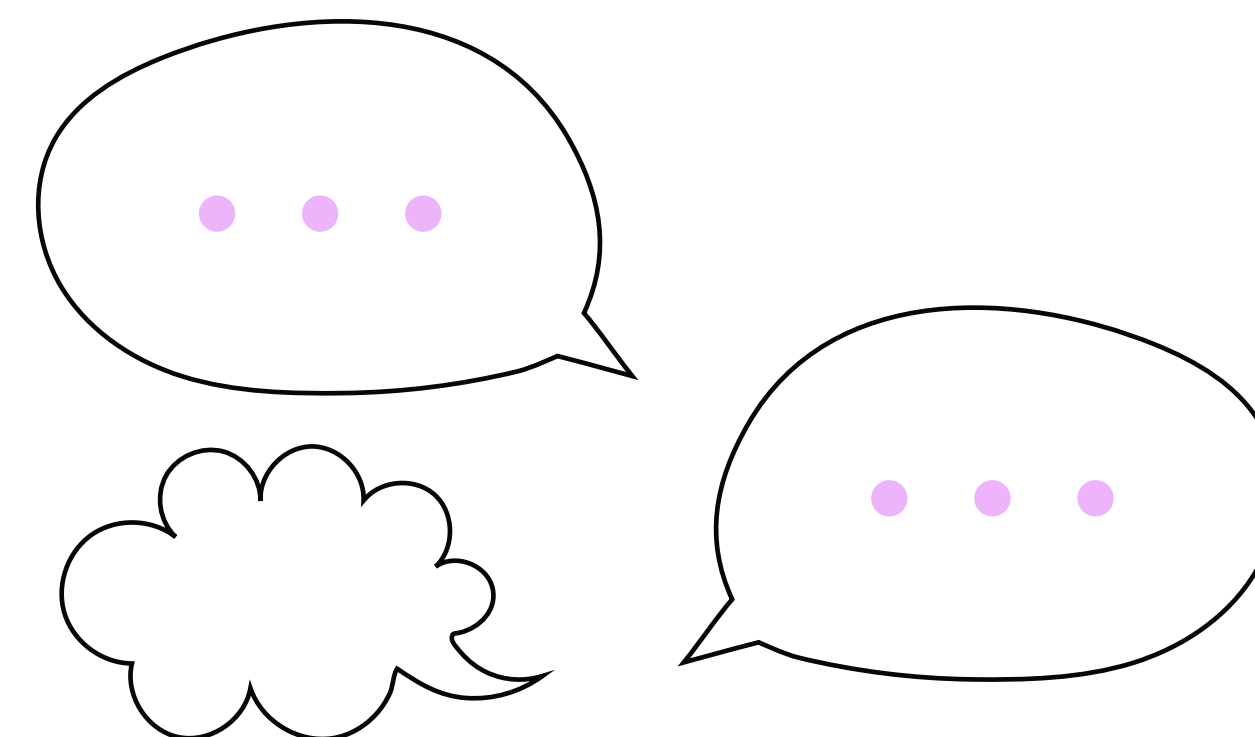
En **Brasil** gestionamos las relaciones laborales y la aplicación del acuerdo de negociación colectiva para toda la empresa con el sindicato de empleados, a través del Banco Santander y del servicio de Acuerdo Legal.

En **Chile** todos nuestros colaboradores están bajo convenio colectivo, siendo la Dirección del Trabajo la encargada de regular los procesos de negociación colectiva.

Por otra parte, las actividades profesionales de nuestros empleados de la oficina de **España** se rigen por el Convenio de Oficinas y Despachos de Madrid, y el 100% de los colaboradores están cubiertos por el convenio.

En **México** fomentamos el diálogo con nuestros colaboradores, y a partir de 2023 se ratificó un contrato colectivo de trabajo donde los trabajadores sindicalizados votan de manera personal, directa y secreta con el contenido del contrato.

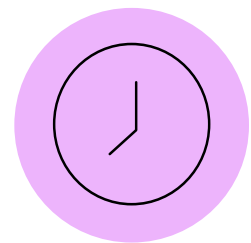
En **Uruguay** no contamos con convenio colectivo, sino que se aplica aquello que se acuerda en el Consejo de Salarios, un órgano de integración tripartita entre gobierno, empleadores y trabajadores, que mediante el mecanismo del diálogo social establece salarios mínimos, categorías y otros beneficios.



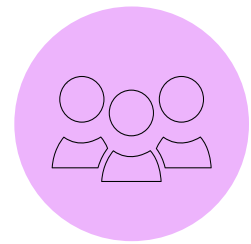


Colaboradores comprometidos

Buscamos impactar de manera positiva las comunidades en las que operamos, promoviendo la acción social y el voluntariado de nuestros colaboradores. Por eso brindamos 3 días remunerados al año para que los colaboradores destinen a actividades de voluntariado ya sea en actividades organizadas por la Compañía, o externas.

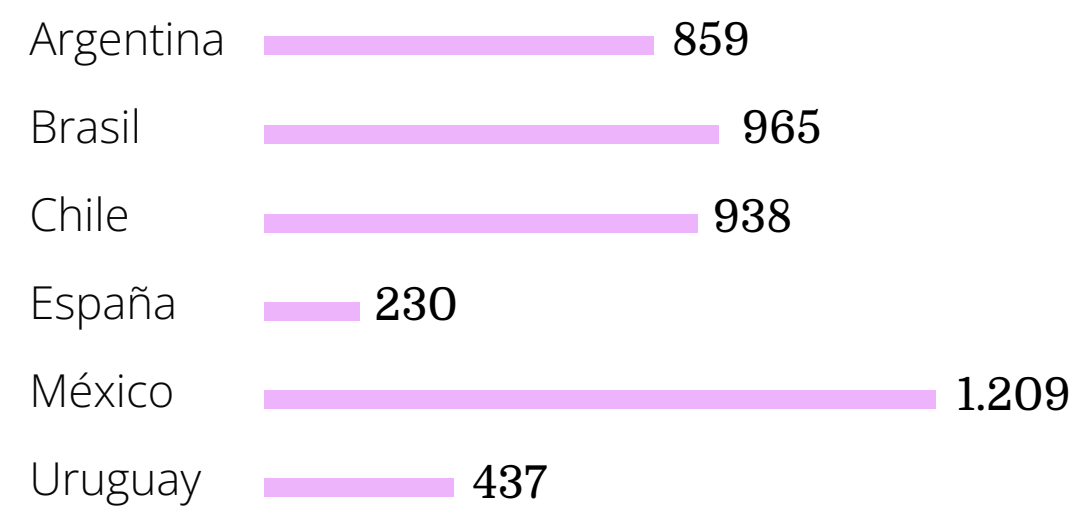


+ 4.638 horas de voluntariado

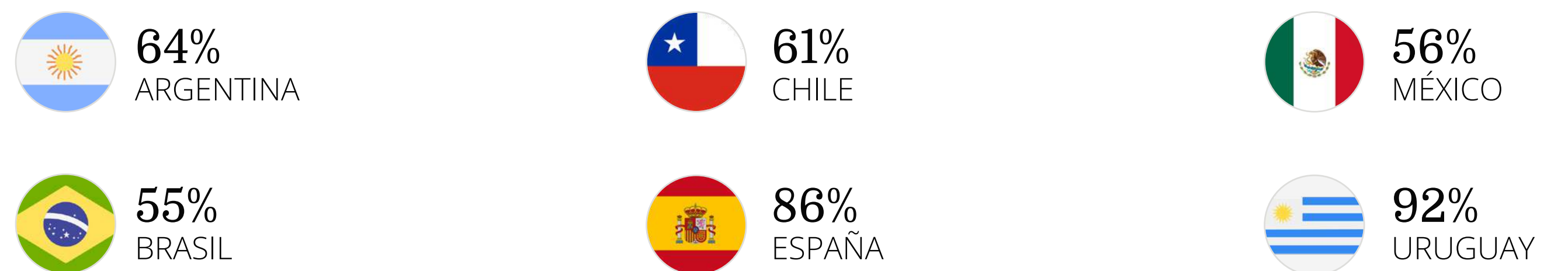


+ 625 colaboradores participaron en actividades de impacto en la comunidad

CANTIDAD DE HORAS DE VOLUNTARIADO POR PAÍS | 2023



PORCENTAJE DE EMPLEADOS SOCIALMENTE COMPROMETIDOS | 2023



- 01 Sobre este Reporte
- 02 Mensaje del CEO
- 03 Sobre Zurich Santander
- 04 Compromiso con la Sostenibilidad
- 05 Gobernanza
- 06 Diálogo con grupos de interés Colaboradores
- 07 Planeta



PARTICIPACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES EN VOLUNTARIADOS

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Colaboradores

07
Planeta



ARGENTINA

- ▶ Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa de Fundación Forge.
- ▶ Simulación de entrevistas y organización de visitas a la empresa para jóvenes y futuros profesionales de la Fundación Empujar junto a la Fundación Forge.
- ▶ Acompañamiento de actividades de la Fundación Todavía es Tiempo.
- ▶ Jornada deportiva en alianza con Olimpíadas Especiales Argentina para fomentar el deporte inclusivo.
- ▶ Limpieza de playas en Uruguay junto a los ganadores de Líderes Sostenibles.



BRASIL

- ▶ Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa de Fundación Forge.
- ▶ Donaciones para niños y adolescentes de Aldeas Infantiles.
- ▶ Donación de sangre para el Instituto *Pró-Sangue* y el Instituto Sirio Libanés.
- ▶ Atención odontológica y actividades de integración para personas atendidas por la Asociación Fraternidad por intermedio de la ONG *Amigo da Vez*.
- ▶ Atención odontológica y promoción deportiva para niños y adolescentes en colaboración con el Proyecto Escuela de Skate y la ONG *Amigo da Vez*.
- ▶ Donación de ropa de abrigo en colaboración con el Instituto Brasileño de Cocina y Cultura.
- ▶ Donación de artículos de higiene, desarrollo de actividades recreativas y charla de educación financiera para pacientes y cuidadores de la *Casa de Apoio À Criança e ao Adolescente com Câncer e Transplantado* (CAJEC).
- ▶ Producción y donación de prótesis mamarias de alpiste a la ONG Mamas de Amor en asociación con Zurich.



CHILE

- ▶ Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa de Fundación Forge. Realizamos también el programa "Forge en Casa", con visitas de jóvenes de la Fundación a nuestras oficinas, quienes les comentaron de nuestro negocio a la vez que recorrían las oficinas.
- ▶ Tutorías y charlas junto a Belén Educa.
- ▶ Salidas pedagógicas y recreativas junto a Belén Educa.
- ▶ Charlas vocacionales a alumnos del Colegio Lorenzo Sazié junto a Belén Educa.
- ▶ Restauración ambiental junto a Fundaciones Aldea y Ronda.
- ▶ Plantación junto a la Fundación Meraki.
- ▶ Realización de un cuentacuentos y música en vivo para estudiantes con discapacidad visual de la Escuela Santa Lucía, junto a Fundación Ronda.
- ▶ Acompañamiento en la celebración navideña de Fundación Luz.



ESPAÑA

- ▶ Simulación de entrevistas junto a la Fundación Forge, en colaboración con Chile y Uruguay.
- ▶ Colaboración con la fundación Soñar Despierto mediante el reacondicionamiento de su residencia de menores, la participación en su Feria de Empleo y con el apoyo a su Campaña de Carta de Reyes Magos.
- ▶ Siembra de 101 árboles en una de las zonas desforestadas de Madrid junto a Reforesta.



MÉXICO

- ▶ Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa de Fundación Forge.
- ▶ Participación de colaboradores para el armado y entrega de kits de despensas para las personas afectadas de Acapulco, Guerrero por el paso del Huracán Otis.
- ▶ Taller de bancarización, participación en paneles de empresas y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa "Tu Futuro" de Fundación Forge.
- ▶ Preparación y entrega de platos de comida para el comedor público de la Fundación Por Un Hogar, y entrega de juguetes en el Hospital Siglo

XXI junto a la misma Fundación. / Colaboración con la Fundación Por Un Hogar, que visita hospitales públicos brindando apoyo emocional a los enfermos y sus familias.

- ▶ Colaboración con la Fundación Mark IAP apoyando a los niños con cáncer.
- ▶ Participación en la jornada anual de reforestación junto con Movimiento de Jóvenes por el Agua.
- ▶ Colaboración con la Fundación Hero México en el acompañamiento de actividades recreativas para los niños con enfermedades terminales de la Fundación Antes de Partir y pacientes con labio y paladar hendido del Centro Suma.
- ▶ Actividades de voluntariado con Agenda Cero, asociación que trabaja por la reinserción de niños y niñas víctimas de violencia.
- ▶ Participación en la carrera *Woman Up* en apoyo a la Fundación Pro Ayuda a la Mujer Origen para fomentar la salud y el compromiso social a través del ejercicio.
- ▶ Colaboración con Casa de la Amistad para Niños con Cáncer IAP, quienes apoyan a niños, niñas y jóvenes de escasos recursos que padecen cáncer.
- ▶ Colaboración con la Fundación Yolia, que asiste y favorece el desarrollo integral de niñas y jóvenes en situación vulnerable.
- ▶ Participación del voluntariado regional *Hackathon* Latam Social de cuatro días, colaborando con 4 ONG: Fundación Todavía es Tiempo, *Make a Wish*, Fundación Cimientos y Fundación REI.



URUGUAY

- ▶ Clases, tutorías y simulación de entrevistas para jóvenes en el Programa de Fundación Forge.
- ▶ Participación en un panel de empresas, organización de visitas a la empresa y simulación de entrevistas para jóvenes de Fundación Forge.
- ▶ Recaudación de fondos para la rehabilitación de jóvenes de la Fundación Teletón.
- ▶ Participación de una jornada de selección de alimentos en Redalco para su futura donación.
- ▶ Donación de ropa de invierno.
- ▶ Limpieza de playas junto a los ganadores de Líderes Sostenibles.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

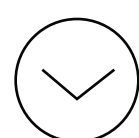
04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos
de interés
Clientes

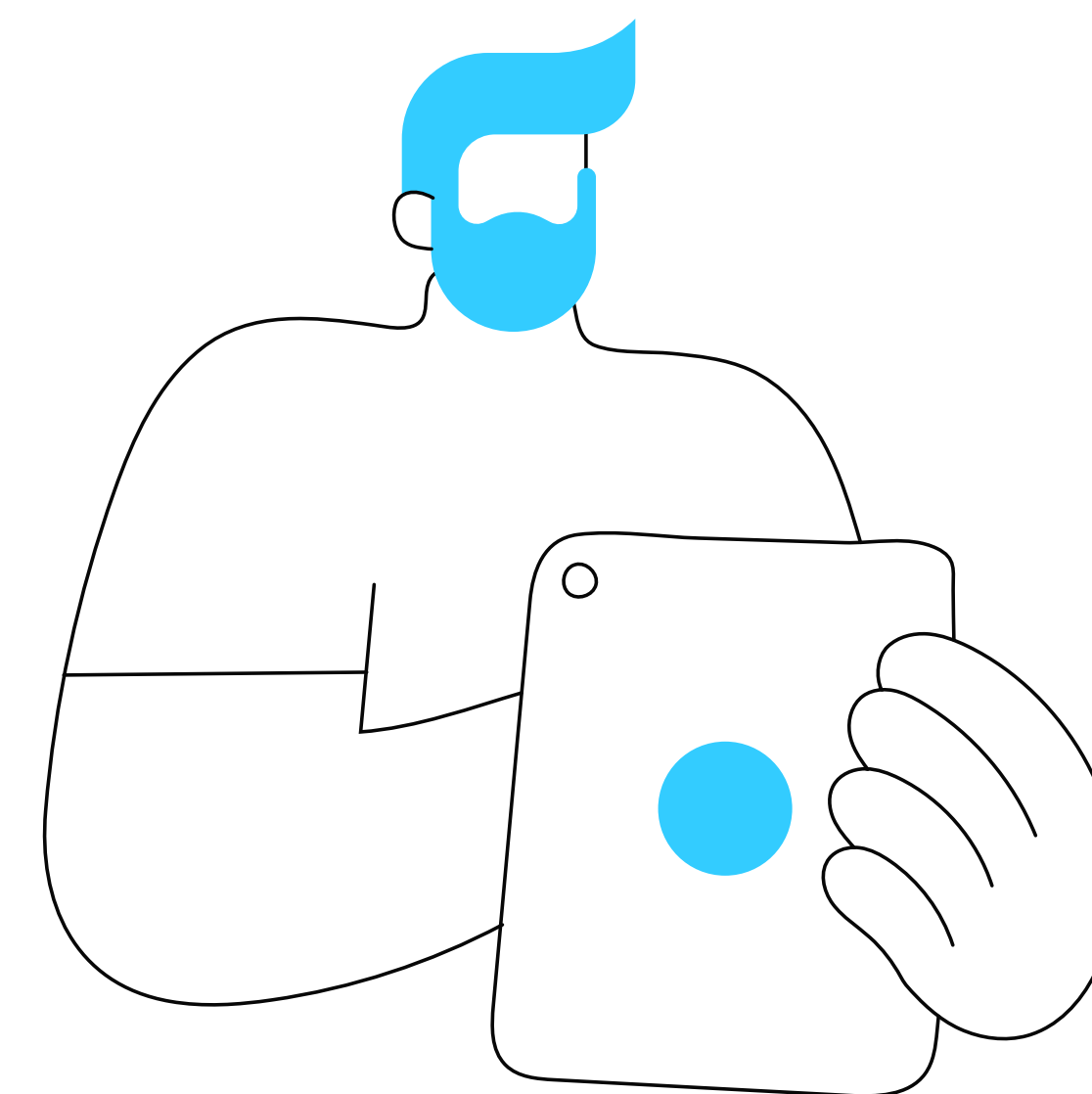
07
Planeta

Cientes



Nos enfocamos en poner al cliente en el centro para escuchar sus necesidades y sus planes a futuro, fomentando una relación a largo plazo e impacto positivo.

Para ello contamos con una oferta de valor **personalizada**, con seguros a medida para cada cliente y situación; **flexible** para contratar de manera sencilla y a través de distintos canales; y **digital** para agilizar y simplificar los procesos.





Perfil de nuestros clientes

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Clientes

07 Planeta

| CANTIDAD DE CLIENTES | | |
|----------------------|-----------|-----------|
| | 2022 | 2023 |
| Argentina | 1.439.135 | 1.517.669 |
| Brasil | 8.688.121 | 8.484.730 |
| Chile | 1.424.855 | 1.557.703 |
| México | 6.556.158 | 6.689.781 |
| Uruguay | 594.330 | 599.205 |

| PÓLIZAS ¹ , CERTIFICADOS Y PLANES EMITIDAS 2023 | |
|--|-----------------------------|
| Argentina | 293.154 pólizas |
| Brasil | 1.090.749 pólizas |
| Brasil Previdencia | 826.083 certificados |
| Brasil Odonto | 30.939 planes odontológicos |
| Chile | 790.888 pólizas |
| México | 11.463.808 pólizas |
| Uruguay | 211.640 pólizas |

| PÓLIZAS ¹ , CERTIFICADOS Y PLANES EN STOCK | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| | 2022 | 2023 |
| Argentina | 2.261.977 pólizas | 2.468.415 pólizas |
| Brasil | 12.720.347 pólizas | 12.887.461 pólizas |
| Brasil Previdencia | 616.073 certificados | 826.083 certificados |
| Brasil Odonto | 37.865 planes odontológicos | 30.939 planes odontológicos |
| Chile | 3.588.460 pólizas | 3.778.630 pólizas |
| México | 9.646.964 pólizas | 9.649.367 pólizas |
| Uruguay | 1.703.015 pólizas | 1.712.148 pólizas |



(1) Las cifras de pólizas refieren tanto a seguros no asociados a créditos como a seguros asociados a créditos



Experiencia de cliente

Buscamos mejorar la experiencia de nuestros clientes en cada interacción, y con ese objetivo en mente ponemos en práctica iniciativas para mejorar su satisfacción.

CANALES DE ATENCIÓN

| |  Argentina |  Brasil |  Chile |  México |  Uruguay |
|--|--|--|---|--|---|
| Línea telefónica | Centro de Atención Especializado (CAE), Asistencias, modelo online y Atención al asegurado | Centro de Llamadas, Servicio al Cliente (SAC) y Defensor del Pueblo | Contact Center, Telemarketing | Super Línea Santander | Línea exclusiva Zurich Santander |
| Página web | Click aquí | Click aquí | Click aquí | Click aquí | Click aquí |
| Online banking / banca móvil | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| Atención en sucursales bancarias Santander | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| App | ○ | ○ | | ○ | |
| Email | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| WhatsApp | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| Redes sociales ⁽¹⁾ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| SMS | | ○ | | ○ | ○ |

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



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés Clientes

07 Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Clientes

07
Planeta

Omnicanalidad

Continuamos apostando por la innovación tecnológica, creando y promoviendo el uso de canales digitales para brindar una atención humana, clara, ágil y efectiva.

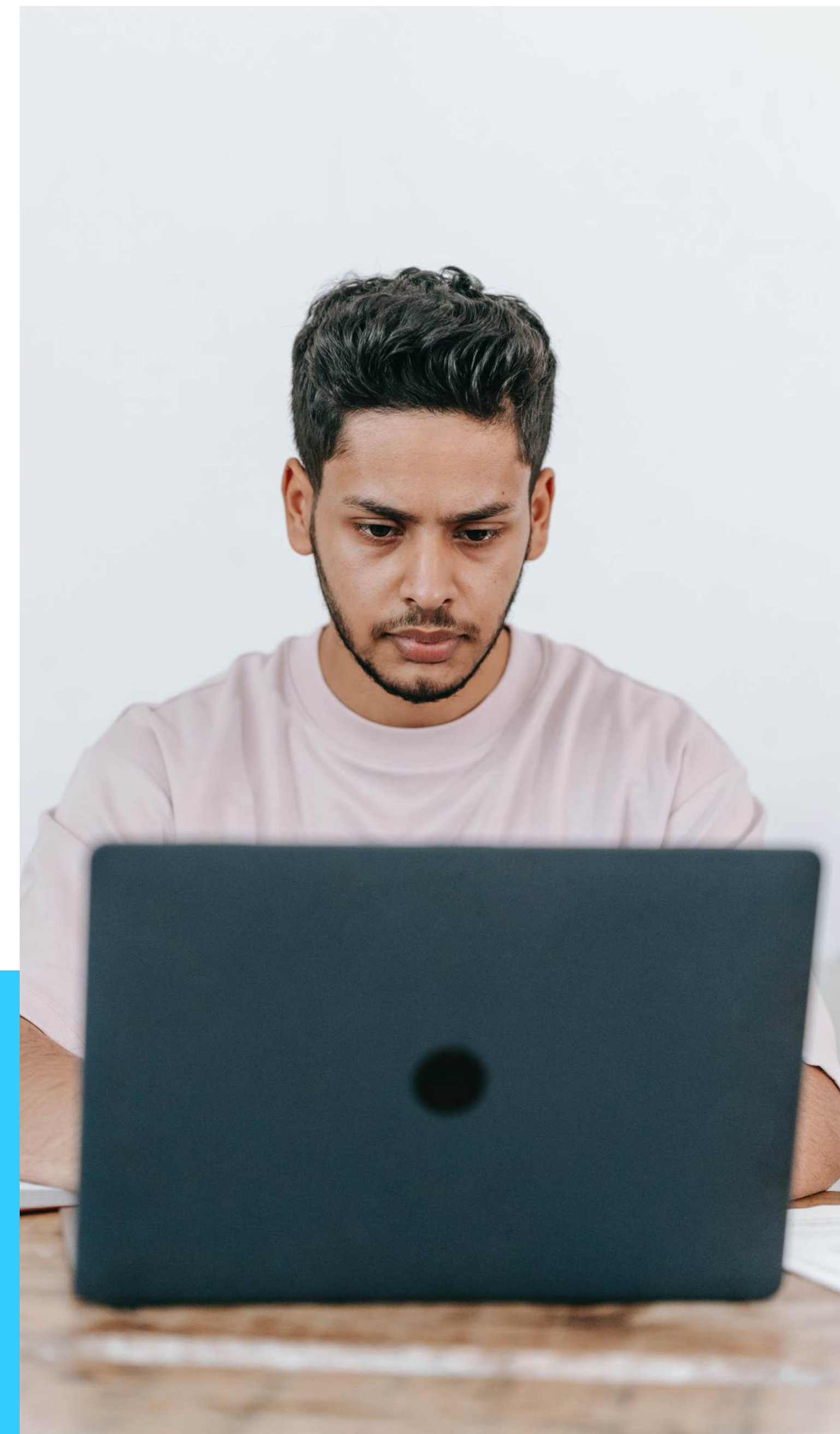
En **Argentina** rediseñamos nuestro sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) en nuestras asistencias, simplificando el vocabulario, y mejorando en forma significativa el direccionamiento de los clientes a la atención específica que necesiten.

En **Brasil** establecimos un proceso para identificar clientes recurrentes a través de un algoritmo, y posteriormente –con el involucramiento de áreas internas de la compañía y nuestro *call center*– creamos una campaña para impulsar acciones que aumenten el nivel de servicio en la resolución de la primera llamada

(*First Call Resolution*). El objetivo fue perfeccionar los procesos, mejorar la experiencia de nuestros clientes y reducir las quejas, tanto a nivel interno como canalizadas a través de la agencia reguladora. Al final del año alcanzamos 6 mil clientes y tuvimos 10,1% de reducción de llamadas repetidas de nuestros clientes en un plazo de 60 días.

En **Uruguay** durante 2023 buscamos acercarnos más a los clientes a través de las comunicaciones digitales que realizamos tanto desde la empresa como en colaboración con el Banco Santander. Creamos entonces mesas digitales con el Banco Santander para exponer los problemas que atravesamos en conjunto y repensar estrategias para resolverlos. Adicionalmente, trabajamos en mejorar las comunicaciones al momento de denunciar un siniestro, a partir de los resultados de las encuestas NPS y entrevistas realizadas sobre su percepción de la Compañía en lo referido al tema.

—
Desarrollamos en Uruguay nuevos canales de distribución para alcanzar nuevos segmentos de clientes, entre los que se destacan los grupos vulnerables.





Monitoreo de la satisfacción

Seguimos monitoreando la satisfacción y opinión de nuestros clientes a través de las encuestas *Net Promoter Score* luego de cada interacción, medido como NPS Transaccional (TNPS, por sus siglas en inglés). Realizamos estas encuestas constantemente en los puntos más importantes de contacto, para evaluar de manera actualizada y precisa la opinión de nuestros clientes y así llevar a cabo las acciones necesarias para mejorar su experiencia.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POR PRINCIPAL PUNTO DE CONTACTO | 2023

| | Argentina | Brasil | Chile | México | Uruguay |
|-----------------|-----------|--------|-------|--------|---------|
| TNPS Ventas | 71% | 79% | 73% | 65% | 71% |
| TNPS Siniestros | 73% | 75% | 61% | 71% | 80% |

En **Argentina** durante 2023 incorporamos 2 nuevos canales de contacto para encuestar a nuestros clientes: teléfono y WhatsApp. También realizamos acciones de escucha específicas a través de *focus group* y *close the loop* donde llevamos a cabo entrevistas en profundidad por casuísticas especiales.

En la etapa de análisis trabajamos en tableros de análisis de datos para poder realizar un examen más completo e integral de los resultados integrando las distintas fuentes de escucha.

Por otro lado, compartimos el análisis con los equipos internos y con Santander, y así la retroalimentación se convierte en acciones y mejoras concretas. Realizamos el seguimiento de los indicadores y de las acciones identificadas a través del Comité mensual de Calidad y Clientes.

En Argentina rediseñamos y mejoramos las encuestas TNPS con el foco en obtener mayor cantidad de respuestas por parte de los clientes.

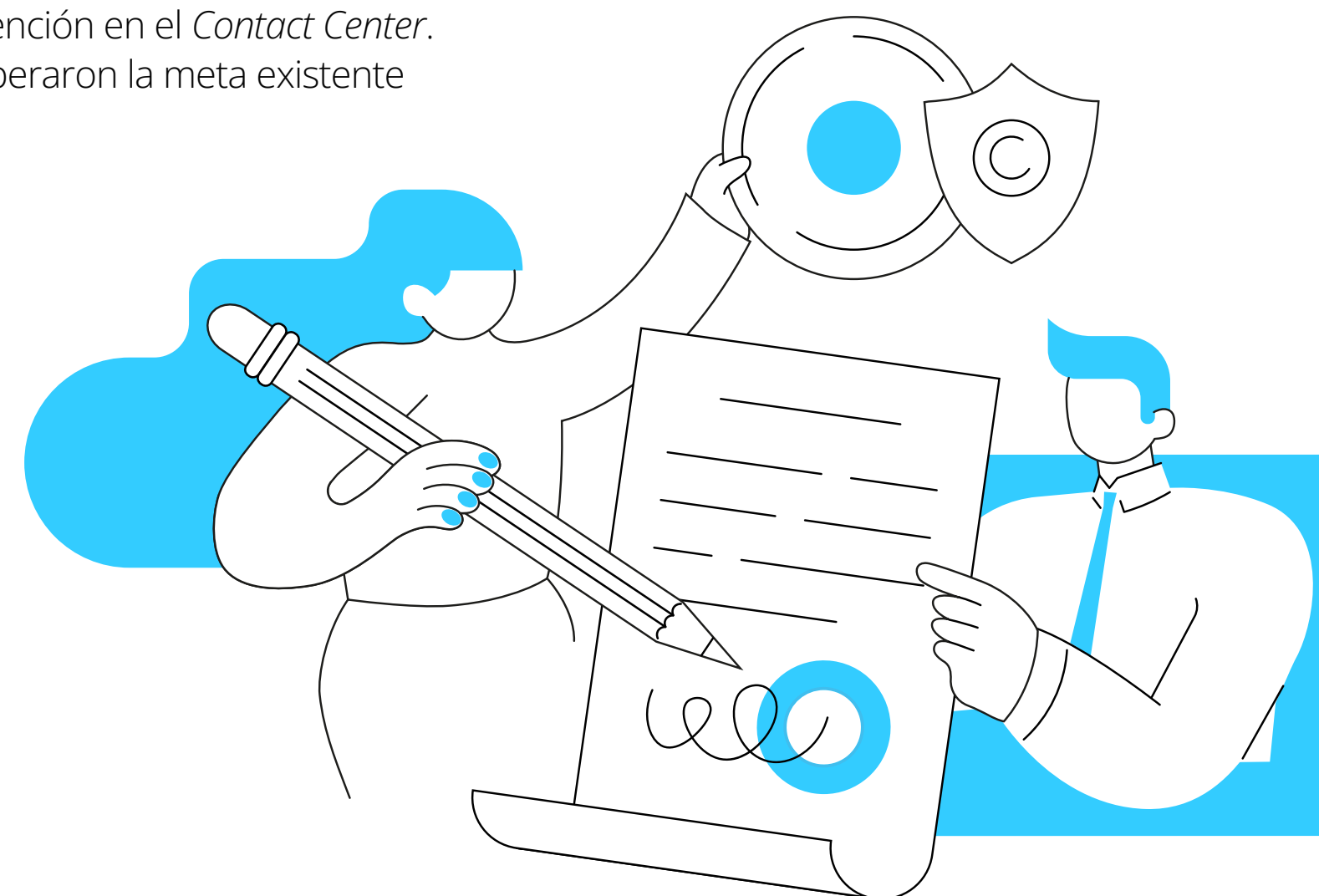
En 2023, en **Brasil**, mejoramos el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes en sus distintos puntos de contacto con la aseguradora y también nuestra estrategia para priorizar los planes de acción. Para ello, creamos un *dashboard* que consolidó la lectura inteligente de los datos de las encuestas y ayudó a identificar los motivos por los que los clientes eran promotores, neutrales o detractores, según la metodología TNPS.

En **Chile** actualmente realizamos encuestas telefónicas para conocer la satisfacción de nuestros clientes. Buscamos medir el nivel de recomendación en distintos puntos de contacto, como ventas, asistencias, siniestros, cancelaciones y atención en el *Contact Center*. La mayoría de los puntos de contacto superaron la meta existente para el año 2023.

En **México** damos seguimiento a los planes de acción creados en conjunto con cada área responsable de llegar al objetivo de recomendación. También en 2023 junto al área de *Management Information Systems* (MIS) creamos indicadores para medir la efectividad de la atención del servicio post venta, como es el cumplimiento de SLA, el tiempo promedio de atención y FCR (*First Contact Resolution*).

En **Uruguay** realizamos encuestas TNPS telefónicas de ventas y siniestros, donde participan en promedio 150 clientes por mes. Durante 2023 mejoramos la comunicación digital para el reporte de siniestros.

Este año se volvió a realizar la encuesta de sostenibilidad a través de WhatsApp, con respuesta de 200 clientes, en la cual se consultó al público sobre la importancia de que los productos estén comprometidos con el ambiente y con la mejora social. En este sentido, un 16% de los clientes lo consideró un factor preponderante, y el resto de resultados se internalizó para poder comprender mejor las necesidades del cliente.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Clientes

07 Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

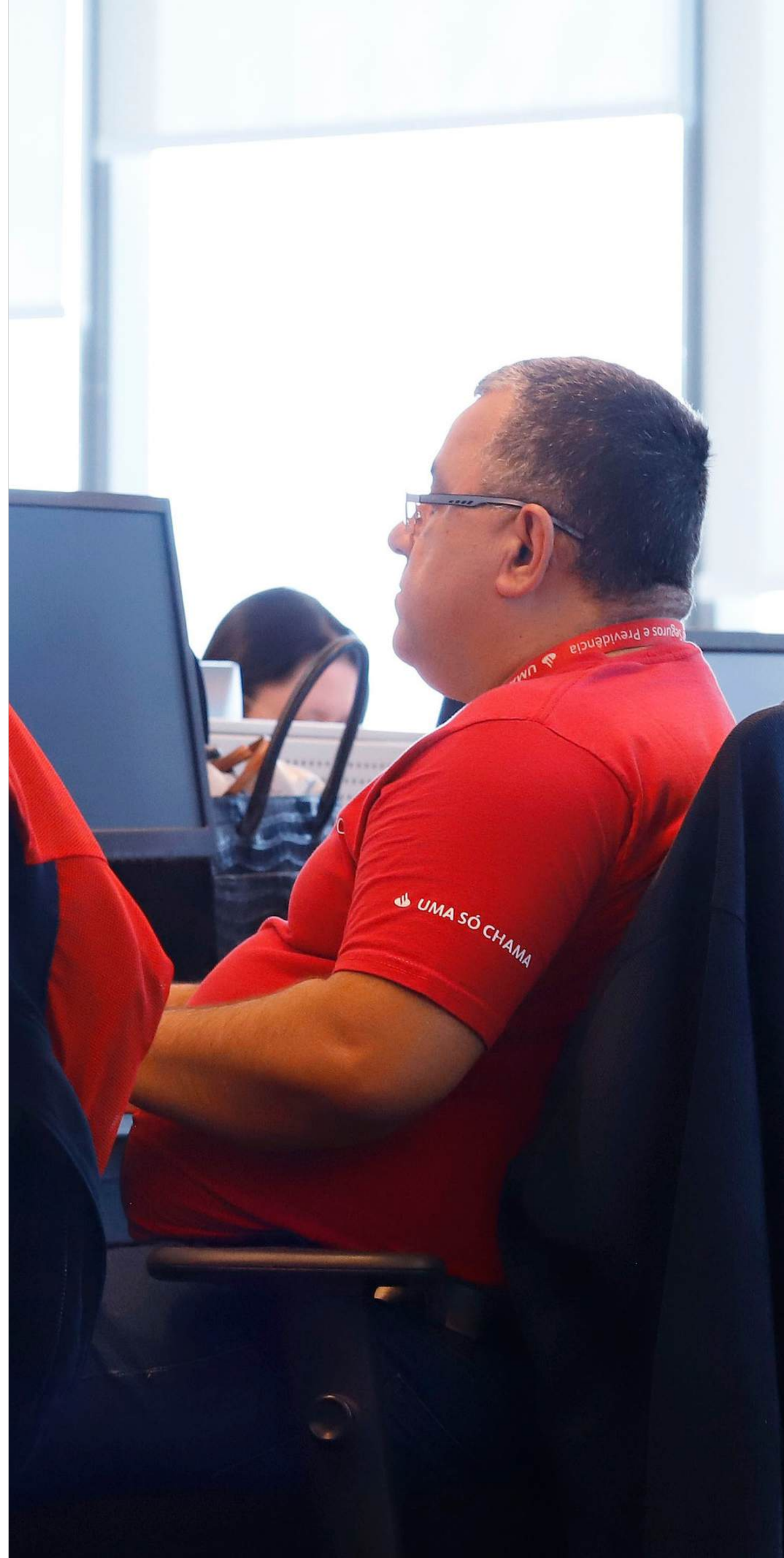
03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Clientes

07
Planeta



Gestión de reclamos

Incentivamos las mejores prácticas para identificar, manejar y reportar los reclamos de nuestros clientes, contando con diferentes procedimientos para su gestión. Ofrecemos, además, diversos canales de atención para recibir los mismos, y trabajamos constantemente para agilizar su resolución.

En **Argentina**, en 2023 desarrollamos respuestas personalizadas para el cliente con más información sobre el caso, quitando casi por completo la utilización de respuestas predefinidas. Además, facilitamos el contacto del analista para que el cliente pueda llamarlo y despejar dudas, así como incorporamos una llamada de cierre al finalizar cada servicio, garantizando un acompañamiento personalizado al cliente y procurando que haya tenido una experiencia positiva.

Por otra parte, trabajamos en tableros de análisis de datos que permiten realizar el seguimiento de los indicadores de servicio del área de reclamos (SLA) y detectar oportunidades de mejora en los procesos de gestión.

En **Brasil** contamos con una plataforma tecnológica para gestionar las consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes. Existe un sistema que tiene un *workflow* para facilitar y agilizar los procesos que dependen de una o varias áreas de la empresa y de esta manera ofrecer una mejor solución y respuesta a los clientes, así como métricas centradas en la importancia de la relación con los clientes y su difusión. Realizamos un seguimiento de las reclamaciones de los clientes a través de un Foro de Clientes mensual, al que asisten el CEO local y ejecutivos de Banco Santander, y donde se discuten sobre indicadores y planes de acción.

Por otra parte, en todos los materiales promocionales de los productos, en las piezas publicitarias, en la documentación que es obligatorio enviar a los clientes y en la página web del Banco Santander incluimos los datos de contacto de *la Ouvidoria* de Brasil.

Esta estructura, autónoma e independiente, atiende a los clientes cuyas demandas no hayan sido resueltas en primera instancia a través de nuestro centro de atención telefónica. Durante 2023 creamos una estructura de *back office*, que junto con el Banco Santander tiene el objetivo de mejorar el flujo de trabajo de las reclamaciones procedentes de los canales del Defensor del Cliente y Consumidor.gov, así como mejorar la calidad de las respuestas dadas.

En **Chile** desarrollamos un modelo de atención posventa que incluye tanto el registro de solicitudes y reclamos como el registro de las respuestas proporcionadas por nuestros clientes. Y, en cumplimiento a la normativa vigente, trimestralmente reportamos un informe a la Comisión para el Mercado Financiero. También presentamos informes bimestrales al Comité de Experiencia de Clientes, para validar por el Gerente General y su línea directa los planes de acción. Por último, diariamente el área de clientes elabora un reporte de evaluación de los reclamos según producto, los procesos que impactan en la reclamación y las causas detectadas, el cual es enviado a las áreas involucradas en los procesos, al área legal y de riesgos.

En **México** durante 2023 actualizamos nuevamente nuestra política general en materia de prestación de servicios y atención a usuarios. En ella se establecen las acciones y comportamientos que deben seguir todos nuestros colaboradores en lo referido a la atención al cliente, lo que incluye los canales de reclamos y su correcta gestión, así como la supervisión y monitoreo de los servicios prestados para detectar desviaciones y poder reportarlas. Asimismo, este año ampliamos el sistema de gestión de reclamos para que abarque las solicitudes post venta, para administrar los casos y llevar un control operativo más certero.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

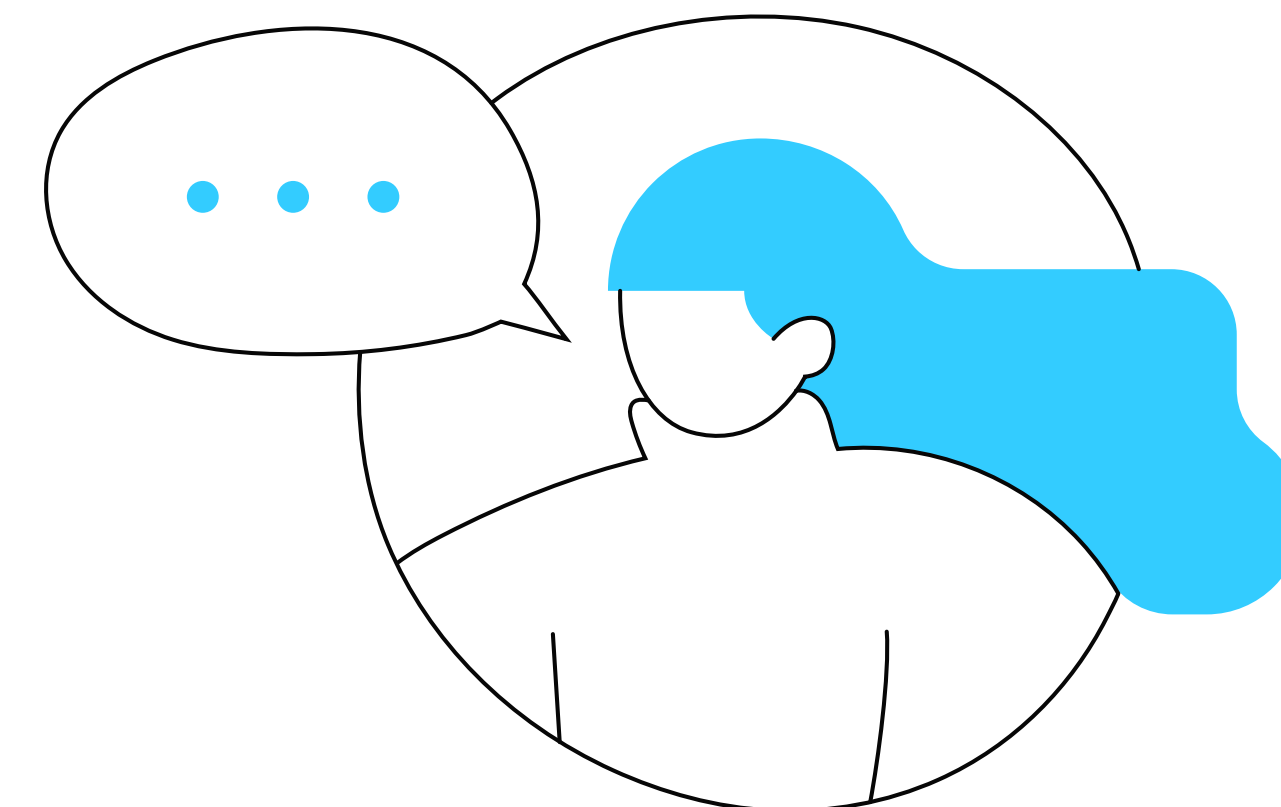
05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés Clientes

07 Planeta

En **Uruguay** contamos con un Código de Buenas Prácticas que establece un marco de referencia para la relación con nuestros clientes, así como contamos con un Manual de Atención al Cliente. En conjunto decretan nuestro compromiso por velar por sus intereses; brindarles la información de nuestros productos y servicios de manera clara, suficiente, veraz y oportuna; actuar con profesionalidad, cuidado y diligencia; y proveer mecanismos ágiles

para la resolución de posibles diferencias. Para el último punto, nuestro Manual de Reclamaciones de Clientes regula de manera formal los procedimientos para dar respuesta a los reclamos, quejas y sugerencias. Y mantenemos contacto constante con el Banco Santander sobre los reclamos recibidos, quien monitorea que los mismos realicen dentro de los plazos definidos.



| | ARGENTINA | | BRASIL | | CHILE | | MÉXICO | | URUGUAY | |
|----------------------------------|-----------|------|--------|------|-------|------|--------|------|---------|------|
| | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Reclamos cada 10.000 pólizas | 1,90 | 2,69 | 5,45 | 4,71 | 0,93 | 0,78 | 1,23 | 1,08 | 2,2 | 2,26 |
| Resolución de reclamos en tiempo | N/D | 96% | 86% | 91% | 95% | 88% | 96% | 94% | N/D | N/D |

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS POR PAÍS.

Argentina

- ▶ Ventas
- ▶ Cobranzas
- ▶ Administración de pólizas
- ▶ Siniestros

Brasil

- ▶ Ventas no reconocidas
- ▶ Reversión de importes
- ▶ Anulación de certificados de seguro

Chile

- ▶ Ventas no reconocidas
- ▶ Devoluciones de prima no efectuadas
- ▶ Problemas con las asistencias
- ▶ Problemas en temas de siniestros

México

- ▶ Administración de pólizas
- ▶ Devoluciones de prima no efectuadas
- ▶ Ventas
- ▶ Cobranzas

Uruguay

- ▶ Desconocimiento de compra



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Clientes

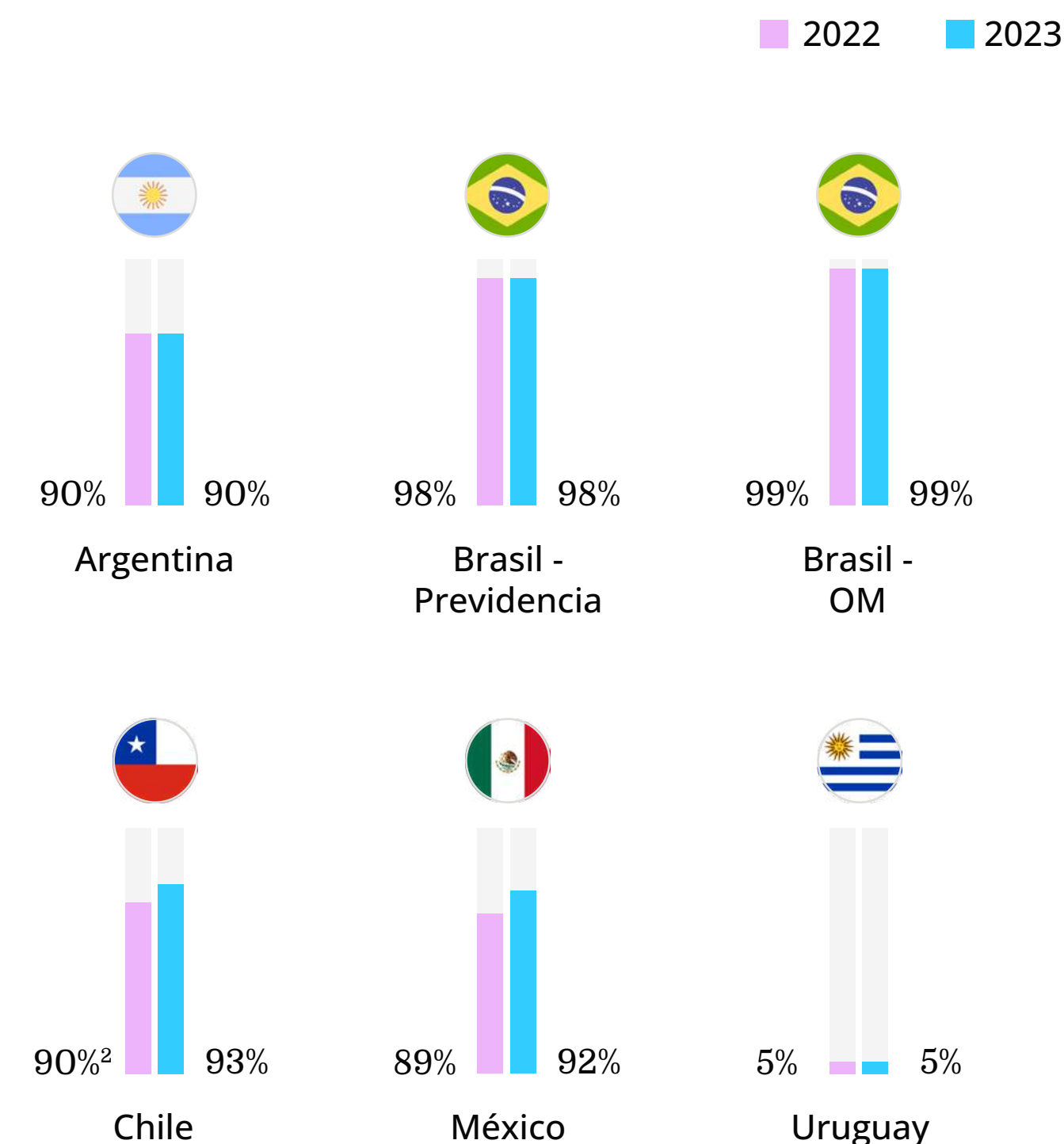
07 Planeta

Tecnología, innovación y digitalización

En nuestra búsqueda constante por mejorar nuestros procesos, nuestra eficiencia y la experiencia de nuestros clientes, continuamos implementando iniciativas de inversiones en tecnología y digitalización.

También a través de campañas de comunicación y vía *mailing*, incentivamos a que nuestros clientes utilicen los canales digitales para realizar distintas gestiones, para mejorar nuestros tiempos de atención y ser más eficientes, facilitando soluciones en línea.

CARTERA DE PÓLIZAS DIGITALES SOBRE EL TOTAL DE CARTERA VIGENTE ¹



PORCENTAJE DE PÓLIZAS DIGITALES VENDIDAS SOBRE EL TOTAL DE PÓLIZAS VENDIDAS ¹

| | 2022 | 2023 |
|-----------|------------------|------|
| Argentina | 96% | 96% |
| Brasil | 96% | 96% |
| Chile | 39% ² | 46% |
| México | 84% | 88% |
| Uruguay | N/D | 18% |

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

(2) El dato de 2022 ha sido ajustado dado que este año se amplió el alcance de los datos, utilizando la información de las 2 plataformas que se ocupan para los productos de CR. Hasta 2022 sólo se contaba con parte de esta información.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos
de interés
Clientes

07
Planeta

En **Argentina** realizamos mejoras en toda la cadena de valor. En el portal de ventas de los ejecutivos rediseñamos la experiencia de los productos de Vivienda y Vida para dar mayor agilidad. Además, incorporamos información complementaria con el objetivo de mejorar el asesoramiento al momento de la venta, así como la posibilidad de ofrecer más de un seguro en el mismo flujo de contratación. Esto permitió optimizar tiempos y brindar una cobertura más completa. En los canales digitales (*app* y OLB) simplificamos la oferta de productos, destacando los más representativos para los clientes. Asimismo, desarrollamos una nueva experiencia digital para el producto de Vivienda, más simple e intuitiva y con más información.

Por otro lado, en cuanto a la denuncia de siniestros, durante 2023 implementamos la “Gestión de primer contacto” en denuncias digitales, lo que permite, para casos específicos o complejos, direccionar al cliente al Centro de Atención Exclusivo (CAE), ofreciendo una atención más personalizada, adelantando la documentación a presentar para una gestión más ágil y eficiente del siniestro.

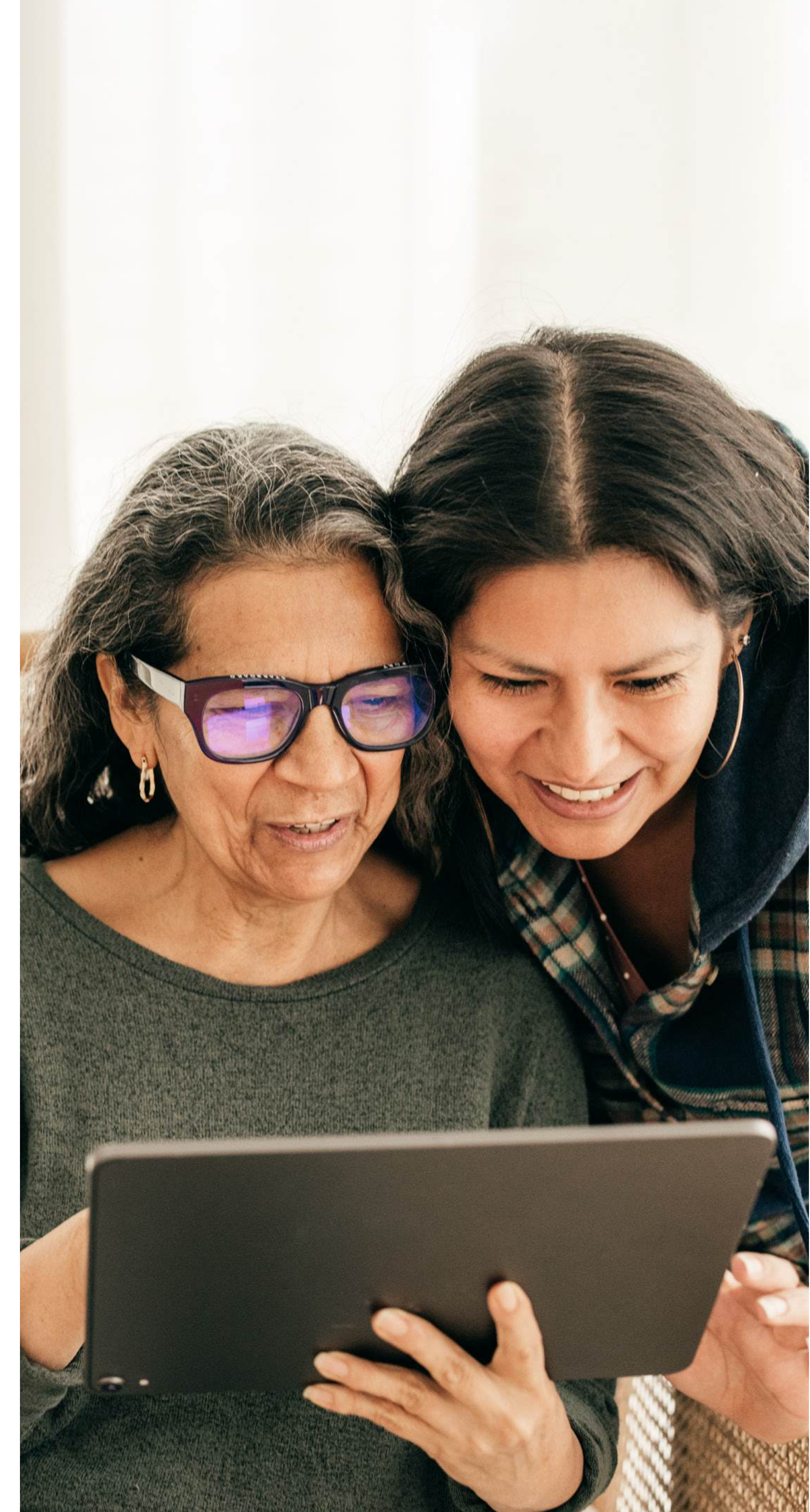
Con respecto a los servicios post venta, replanteamos todas las preguntas frecuentes en la web para brindar información más clara y precisa. También mejoramos la experiencia de tenencia en *online banking* y lanzamos la segunda fase del portal de autogestión propio, brindando a nuestros asegurados la posibilidad de auto administrar sus pólizas donde pueden descargar su póliza y realizar distintas acciones de modificaciones sobre las mismas (cambios de medio de pago, modificación de beneficiarios, entre otros). Finalmente, contamos con un proceso de baja digital simple y claro,

donde ofrecemos a nuestros clientes distintas propuestas para que continúen con su protección.

En **Brasil**, reformulamos la *landing page* de productos de seguros en la web del Banco Santander, segregando las ofertas de productos en “para ti, para tu negocio y para tu préstamo”, con el objetivo de mejorar el viaje de conocimiento de los clientes. El Portal de Siniestros mantuvo su evolución digital involucrando más opciones de autoservicio, para ofrecer la mejor experiencia a los clientes cuando ellos más necesitan. Del total de siniestros gestionados, el 45% se tramitaron a través del portal.

Asimismo, incluimos el WhatsApp como un importante canal de comunicación para informaciones generales sobre las pólizas y llamados, consultas, dudas y todo sobre asistencias y siniestros con una atención personal humana, es decir que todo lo que se hace por teléfono también ahora está disponible por WhatsApp.

Desde este año, en **Chile**, contamos con una herramienta integradora de la relación con los clientes (CRM) que permite concentrar todas sus solicitudes y generar respuestas, lo que posibilita tener trazabilidad de la interacción y asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio que perseguimos. Por otro lado, implementamos a través de WhatsApp la solicitud de asistencias Dental, Hogar o Urgencias Médicas, y la denuncia de siniestros de forma digital en nuestra web, así como en la del Banco Santander. También modificamos nuestra plataforma de nuevos productos haciéndola más amigable tanto para el ejecutivo de ventas como para nuestros clientes.





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Ciudadanos

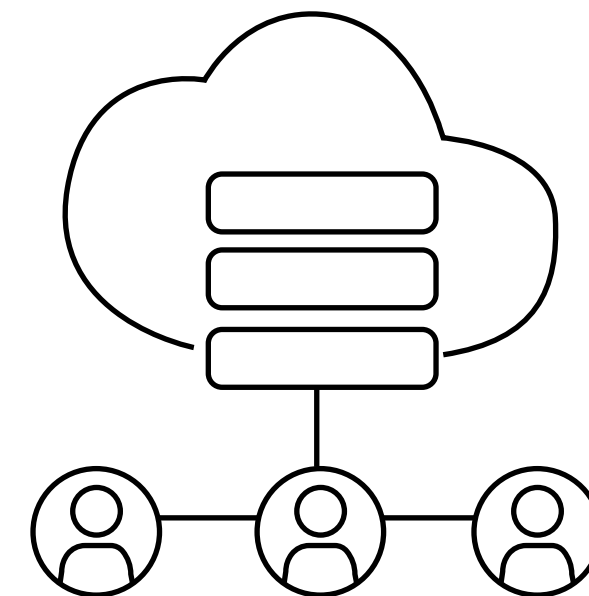
07
Planeta

En **México** también actualizamos la *app* de Seguros Santander para mejorar la experiencia del usuario, mejorando el acceso a la información de los servicios post venta, a los datos de cada una de las pólizas contratadas, y disminuyendo los tiempos de respuesta para las consultas de pólizas de autos. Iniciamos un proyecto de mejora en la experiencia del cliente, trabajando en el desarrollo tecnológico que se requiere para perfeccionar el proceso de siniestros, con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario al reportarlos, y disminuir los tiempos de reclamo y de análisis para su resolución. De esta manera, diseñamos el proceso para poder reportar siniestros desde la *app*, aunque se seguirá contando con la opción de hacerlo con un ejecutivo o por la página web. Y actualmente estamos desarrollando el proceso de *self service* para que se pueda realizar la reclamación de más productos digitalmente.

En **Uruguay** desarrollamos la interfaz de venta a través de una herramienta para emisión online, para lograr una venta personalizada y de uso sencillo para el ejecutivo, ofreciendo un seguro que se ajusta a las medidas necesarias de cada consumidor. Adicionalmente creamos una mesa de trabajo abocada al uso del

dato para poder realizar en el futuro tarifas inteligentes en función de los perfiles de clientes. También trabajamos en la reingeniería de los seguros asociados a créditos para lograr automatizar procesos, facilitando la suscripción y emisión, simplificando los procedimientos para el cliente interno y externo. Y comenzamos a utilizar WhatsApp para atención a consultas, brindar cotizaciones a los clientes de garantías de alquiler, logrando respuestas rápidas y efectivas.

Por otro lado, para incentivar a los clientes al uso de canales digitales desarrollamos una experiencia de venta sencilla a través de la *app* y los cajeros automáticos, lo que generó un aumento de las ventas de productos digitales. Ampliamos los canales de distribución, siendo posible llegar al cliente con una oferta multicanal, como por ejemplo a través de los canales digitales, cajeros automáticos y telemarketing.



En Uruguay generamos una colaboración continua con el Banco Santander trabajando en campañas de comunicación digital para incrementar y mejorar la penetración en seguros de nuestros clientes en el ecosistema digital, en base al gobierno de datos.



Propuesta de valor responsable

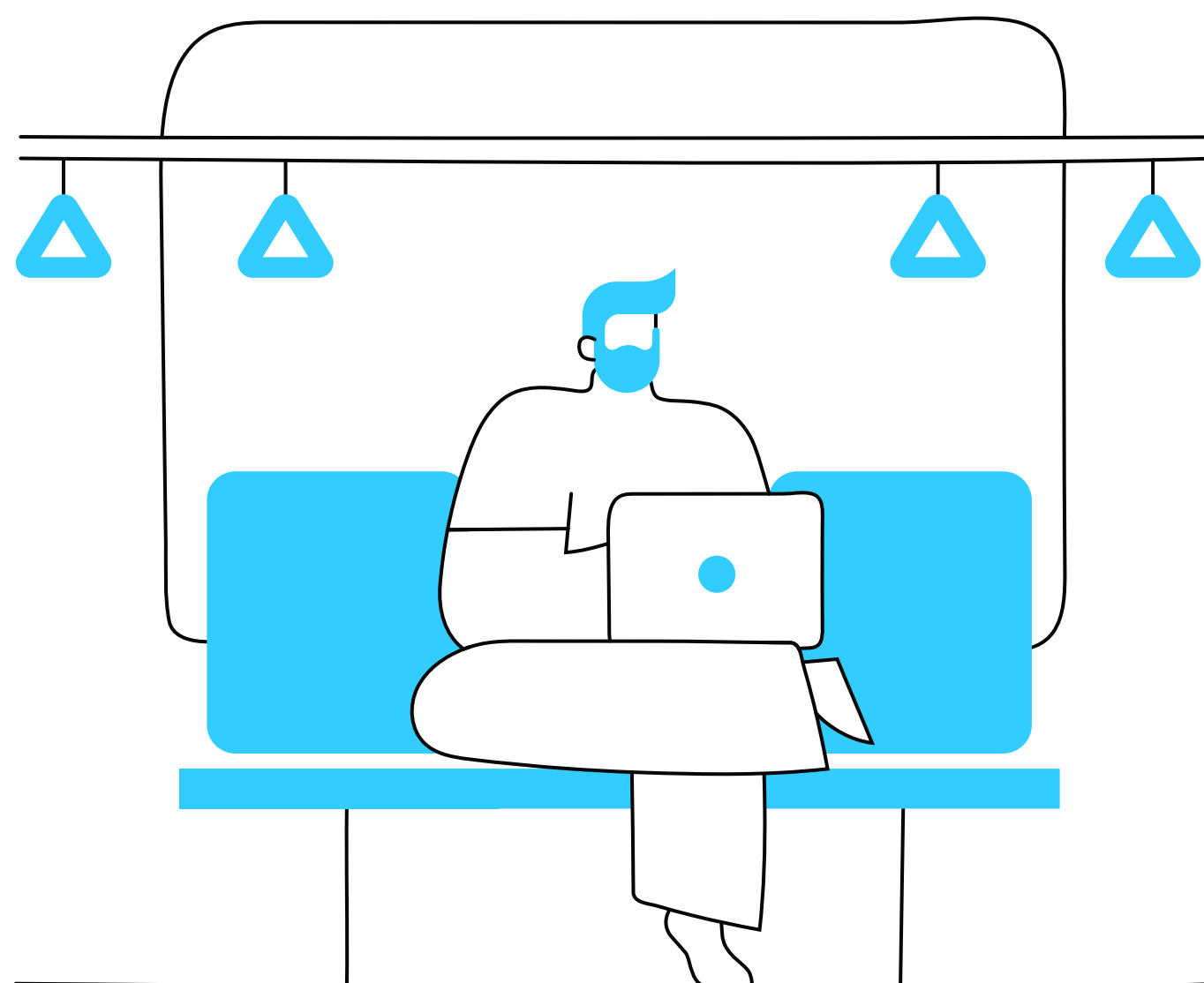
Oferta responsable: claridad y transparencia en la información

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

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

En **Argentina** este año simplificamos el mail de bienvenida para que el cliente cuente con información más clara y acceda directamente a su póliza y a las condiciones del seguro. En relación a las comunicaciones post venta incluimos información de mora, donde de forma proactiva indicamos al cliente que gestione su pago para evitar quedarse sin protección; también continuamos con las actualizaciones de las condiciones acompañando el contexto local, donde le informamos sobre su nueva suma asegurada, su cuota y la posibilidad de descargar la póliza.

En **Brasil** creamos un repositorio único para todos nuestros productos en nuestra página web, con documentos importantes sobre coberturas, condiciones generales y prestaciones (manuales de asistencia), con la posibilidad de descargarlos, aportando más transparencia a los clientes. Además, tras la contratación también facilitamos a los clientes los certificados correspondientes (si corresponde a *Previdencia*) y el Kit de Bienvenida por correo electrónico, disponibles en la *app* o bajo petición a través del centro de atención telefónica.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Clientes

07 Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Clientes

07
Planeta

En **México** para los seguros de ahorro brindamos asesoría telefónica y nuestros clientes cuentan con un portal de soluciones, que incluye la integración de los expedientes y los estados de cuenta.

En **Uruguay** el *onboarding* al cliente incluye la presentación del producto con sus características, coberturas, y las limitaciones y/o excepciones a la misma que pudieran ser de relevancia. También en caso de presentar descuentos temporales estos son comunicados junto con el precio final.

Capacitación para una mejor atención

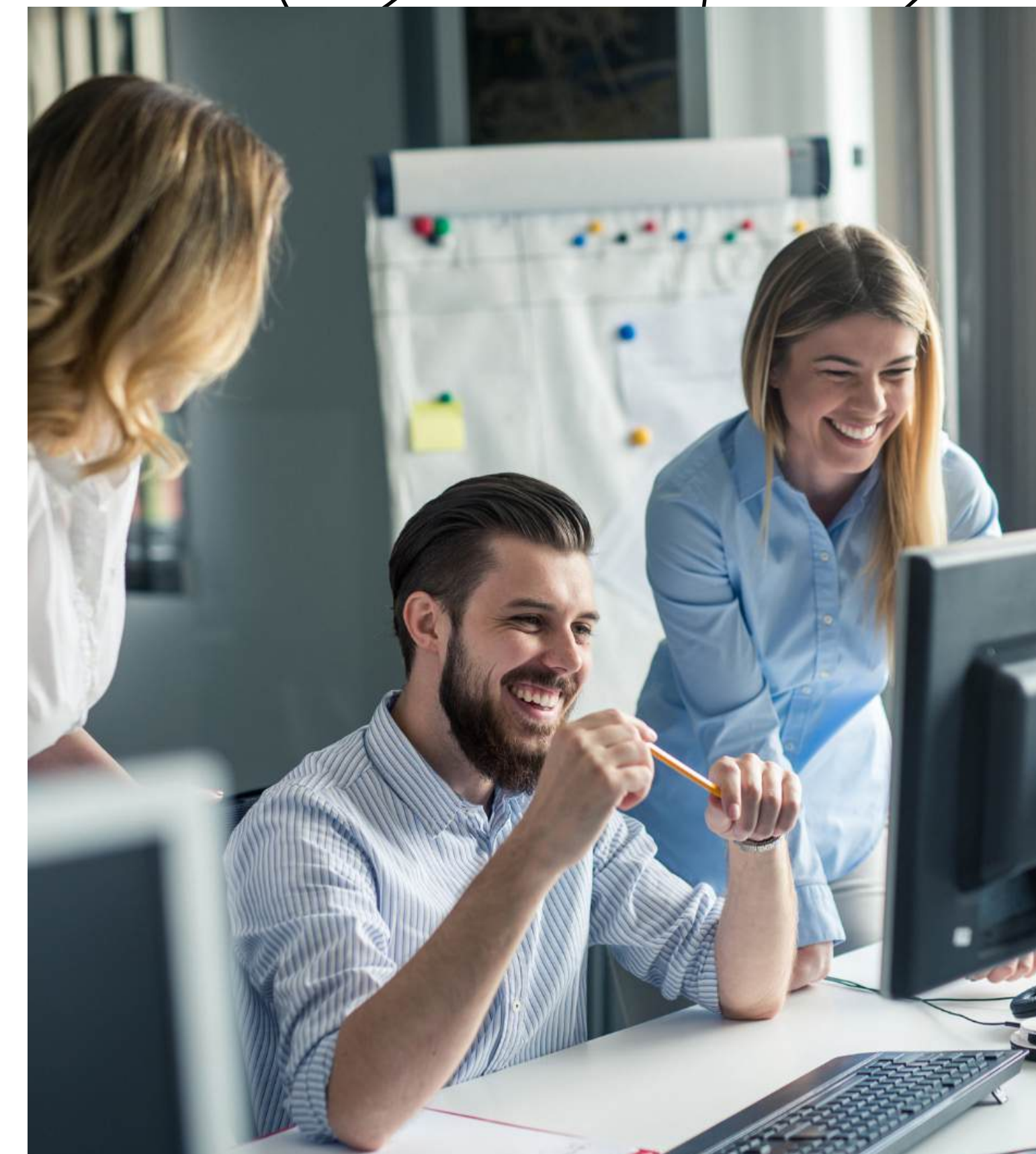
Nos enfocamos en brindar una excelente atención al cliente, por lo que invertimos en diferentes iniciativas para formar y capacitar a nuestros colaboradores, y así mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

En **Argentina** continuamos llevando a cabo varias capacitaciones junto al Banco Santander, presenciales y virtuales, con más de 60 participantes, que incluyeron tanto a ejecutivos como a líderes. Los formamos sobre productos, lineamientos de retención de seguros y uso de la herramienta para la venta de productos digitales en las sucursales, entre otros temas. Por otro lado, con el fin de mejorar el asesoramiento a los clientes y aumentar su autonomía en la resolución de reclamos y consultas, mantenemos formación

recurrente a miembros de Atención al Asegurado sobre los beneficios, asistencias y las nuevas coberturas de nuestra oferta de valor, así como en técnicas de escucha y comunicación.

En **Brasil** todos los años realizamos formaciones para los equipos que trabajan en atención o relación con nuestros clientes, que incluyen tanto requisitos técnicos como el desarrollo de habilidades blandas. En 2023, proveedores que tienen el rol de atención a los clientes en primer nivel participaron de cursos sobre cultura, liderazgo, inteligencia emocional y humanización en el servicio, entre otros, con un total de 2.259 horas. Asimismo, brindamos varias capacitaciones a nuestros empleados y también a la *Ouvidoria* tratando temas vinculados con el negocio y con la forma de responder a los clientes, las tabulaciones y el sistema de reclamaciones, entre otros.

En **Chile** capacitamos a los colaboradores en habilidades de servicio y resolución de situaciones difíciles. Durante 2023 participaron 9 colaboradores de las áreas de Clientes y Beneficios. Por otra parte, continuamos con el convenio acordado con el Círculo de Experiencia de Clientes de la Universidad Adolfo Ibáñez, mediante el cual dos colaboradores están realizando el Diplomado de Experiencia de Clientes y mensualmente se le brindan *workshops* a nuestros empleados con temáticas como: diseño de servicios, gestión de servicios, diseño de modelos para medir la experiencia de clientes, entre otros.





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Clientes

07
Planeta

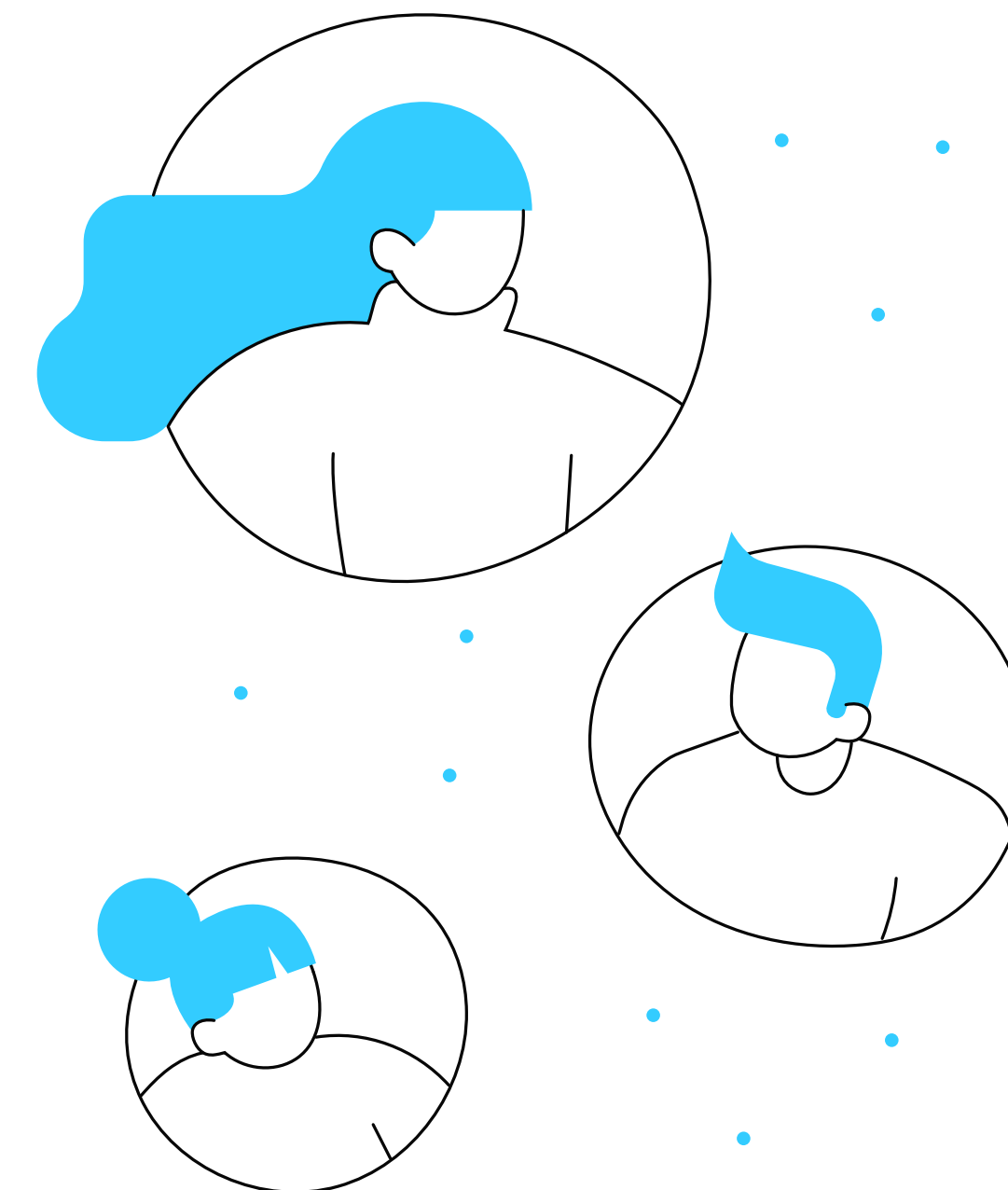
En **México**, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención, realizamos un encuentro donde presentamos los lineamientos de atención de servicio al cliente y las directivas de atención para colaboradores del área de Servicio al Cliente. Además, brindamos una capacitación sobre la atención de reclamos al equipo de Atención de Aclaraciones y Servicio al Cliente y para aquellos colaboradores de Sinistros que trabajan directamente con usuarios, con un total de 26 participantes.

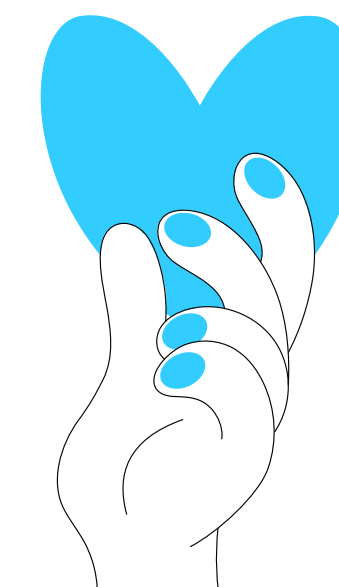
En **Uruguay** también capacitamos a colaboradores de Atención al Cliente y los responsables de la atención al cliente del área de Sinistros, donde se trataron temas como escucha activa, el desarrollo de la efectividad emocional y la coordinación de acciones.

Por otra parte, junto al Grupo Zurich cada país llevó a cabo la Capacitación anual de Clientes Vulnerables para sus colaboradores, con el objetivo de brindarles información esencial para identificar y apoyar a clientes en situación de vulnerabilidad, así como ayudar a la mitigación de los riesgos que puedan afectarles. Esto forma parte de un marco de trabajo del Grupo, que brinda una idea clara para abordar casos donde se tratase de un cliente vulnerable o que esté teniendo problemas para entender la información o la decisión final, ya que la vulnerabilidad puede manifestarse de diferentes formas y debemos estar preparados para ofrecer respuestas específicas y que se adapten a la forma de vulnerabilidad de cada cliente.



En **Brasil** invertimos en más de **2.200 horas de formación** a nuestros equipos, principalmente vinculadas a la atención y experiencia del cliente.





Desarrollo de oferta de valor sostenible

Estamos comprometidos a influenciar de manera positiva a las comunidades en las que operamos, buscando mejorar la calidad de vida de las personas y dedicados a acercar la sostenibilidad a nuestros clientes, brindando una propuesta de valor con impacto social y ambiental positivo.

Creemos sobre todo en la inclusión de grupos vulnerables, especialmente los miembros de la tercera edad, por lo que contamos con productos accesibles que se adaptan a sus necesidades. Como en **Brasil**, donde ofrecemos el Seguro de Tarjeta Protegida (*Seguro Cartão Protegido* o SCP, por sus siglas en portugués) sin restricción de edad, revisamos los precios del Seguro de Accidentes Personales para ofrecer una tarifa sea más accesible a las personas mayores (+60) y tenemos los límites de edad más amplios para contratación de los productos de Vida y Accidentes Personales, 70 y 80 años, respectivamente. En **Chile** presentamos el nuevo Seguro Complementario de Salud, que permite su contratación hasta los 74 años y ofrece permanencia de cobertura hasta los 80, con opción de extenderla hasta los 99 años¹. En este país, además, nuestro Seguro de Desgravamen Individual Hipotecario cuenta con un ajuste en los tramos de tarifa, permitiendo incrementos de precio más pequeños entre los tramos de edad. De la misma manera, en **Uruguay** estamos brindando coberturas por fallecimiento o servicios de acompañantes a precios acordes a las posibilidades de los segmentos vulnerables o con muy poco acceso a seguros.

En **Argentina** continuamos ofreciendo el servicio de Asistencias en Incidentes Críticos (AIC) creado en 2021, y contemplado dentro de las pólizas de Vida, Accidentes Personales y Protección de Salud, donde brindamos acompañamiento psicológico a beneficiarios de seguros de muerte o incapacidad y a sus familiares. Durante 2023

asistimos a más de 600 beneficiarios y asegurados. Asimismo, incorporamos asistencias para el cuidado de la salud en los seguros de integración social (Vida y Accidentes Personales), y seguimos con nuestras comunicaciones "Tips Vida" para los clientes con Seguro de Vida, este año focalizadas en la utilización de las asistencias para el cuidado de la salud.

En **Brasil** seguimos ofreciendo coberturas y asistencias que generan valor para la sostenibilidad, como coberturas para bicicletas y patinetas en el Seguro de Hogar, además de eliminación sostenible de residuos y limpieza de paneles solares; seguro de financiación de placas solares en el producto *Bienes Credito Direto ao Consumidor* (CDC); y consultas con especialistas y telemedicina en el Seguro de Accidentes Personales. En cuanto a los planes de Odonto, ofrecemos descuentos especiales en una cadena de farmacias en los estados de São Paulo y Río de Janeiro para los clientes de Odonto Santander, así como descuentos en la vacunación contra la gripe.

A lo largo de 2023 se llevaron a cabo campañas centradas en el aprovechamiento de los beneficios ofrecidos para el cuidado de la salud y el bienestar. A través de fechas conmemorativas, como Día de la Mujer, Día de la madre, Noviembre Azul y Octubre Rosa, recordamos a los clientes de los productos Vida y Accidentes Personales sobre la posibilidad de tener descuentos en consultas médicas con especialistas, descuento en compra de medicamentos y otros servicios de salud.

Una novedad en 2023 fue la ampliación del plan de acción en momentos de eventos climáticos, con un enfoque integrado que incluye desde la divulgación de la importancia de la prevención para sus clientes hasta el apoyo a las personas y áreas afectadas.



Mediante nuestro **Seguro Complementario de Salud en Chile** brindamos a adultos mayores la oportunidad de acceder a clínicas de salud de alta calidad a tarifas asequibles.

(1) Si se ingresó hasta los 60 años.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Clientes

07 Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Clientes

07
Planeta

A partir de información obtenida de un proveedor especializado en pronósticos meteorológicos, comenzamos a monitorear y analizar eventos climáticos extremos (como lluvias intensas, vientos fuertes, altas temperaturas, etc.) y comunicar proactivamente a los clientes de las regiones posiblemente afectadas, como medida de prevención y refuerzo de las coberturas y asistencias de los productos contratados. Además, los equipos de Atención al Cliente, Siniestros y Asistencias permanecían alertas para posibles llamadas de emergencia. El objetivo fue lograr una atención ágil y simplificada. Al mismo tiempo, creamos el "Fondo de Catástrofe" en asociación con Zurich Seguros y las ONGs União BR e Instituto da Criança, proporcionando BRL 1 millón para apoyar a las regiones afectadas por eventos climáticos extremos.

En **Chile** continuamos ofreciendo el Seguro de Accidentes *Scooter* y Bici, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes y contribuyendo a reducir la huella de carbono con la promoción del uso de vehículos con bajas emisiones. En la misma línea, fomentamos los seguros relacionados a los créditos verdes, incentivando el uso de fuentes de energía renovables a través de nuestro descuento del 15% en los seguros de Desgravamen asociados a Créditos de Consumo adquiridos para comprar paneles solares.

En **Uruguay** lanzamos el Seguro Hogar Flex, que permite adaptar el seguro según los intereses y características del hogar de cada uno de los clientes y, de esta manera, brindar un servicio personalizado y con tarifas conformes a cada presupuesto.

Iniciativas comerciales con impacto sostenible

A partir de alianzas con fundaciones y organizaciones civiles logramos potenciar nuestro impacto en las sociedades, beneficiando a más personas.

1. Argentina: Campaña “Tu Hogar Protegido, un Techo Construido”

Junto a TECHO Argentina se destinaron las primeras 5.000 pólizas de vivienda vendidas –el equivalente a 5.000 USD – a la construcción de casas de emergencia, promoviendo la participación de nuestros clientes. Este aporte se realizó gracias a la *Z Zurich Foundation*.

2. Brasil: Campaña comercial del producto "Prev Primeiros Passos”

Durante octubre el plan de pensiones dirigido a niños y adolescentes tienen el precio especial desde R\$1, ofreciendo la compra de libros personalizados en la plataforma "Dentro da História" para fomentar la lectura y la educación financiera. También incluyó beneficios como, por ejemplo, descuentos en vacunas para la gripe y fomento del autocuidado mediante revisiones ginecológicas. Más de 10.500 familias fueron beneficiadas con esta iniciativa.

3. Chile: Lanzamiento Seguro Complementario de Salud

Se lanzó el seguro complementario de salud con límites de edad que permiten al ingreso de clientes vulnerables del segmento tercera edad, en una fase de la vida que en general aumentan los costos con salud.

4. Chile: Reforestación junto a ONG Cultiva

Se realizó una Campaña de reforestación a través de la cual, con cada venta de una póliza de seguro de viaje, se contribuyó a la plantación de un árbol en Chile, logrando plantar 2.300 árboles.

5. México: Campaña “Tú Seguro y Yo Sin Hambre”

Se continuó con la campaña iniciada en 2022, junto al Comedor Santa María. A través de la misma durante los meses de enero a marzo destinamos parte de la venta de los seguros Hogar, Vida, Salud y PYME a dicha ONG dedicada a brindar apoyo alimentario a niños de 0 a 16 años de edad y a mamás embarazadas y lactantes en situaciones de pobreza extrema, a través de 34 comedores. Lo recaudado en este periodo permitió que la ONG les sirviera una comida nutritiva a 75 niños.

6. México: Campaña con Fundación Alma

Durante octubre se recaudó dinero por cada póliza vendida del producto Hospitalización Segura Santander, el cual fue destinado a Fundación Alma IAP, que apoya a mujeres sobrevivientes de cáncer de mama realizando cirugías reconstructivas sin costo alguno. Gracias a lo recaudado de la campaña, Fundación Alma logro entregar 26 prótesis mamarias a mujeres sobrevivientes de cáncer.

7. México: Campaña comercial reforestación

Durante el mes de julio 2023 se realizó una campaña para la plantación de 600 árboles a través de las pólizas vendidas del Seguro Hogar Protegido. La plantación fue realizada a través de la ONG Moja, para la rehabilitación de zonas de importancia ambiental.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Cientes

07
Planeta

Por último, en **México**, seguimos aportando a la ONG Casa de la Amistad desde 2021, donde donamos parte de la venta de los Seguros Vida Recompensa y Vida Multianual para acompañar su trabajo de ofrecer un servicio médico digno para niños y jóvenes de bajos recursos que padecen cáncer. Para 2023 lo donado de 38.593 pólizas vendidas permitió apoyar el tratamiento de 125 niñas, niños y jóvenes de los Estados de Tabasco, Michoacán y Yucatán.

También en **Uruguay** continuamos apoyando a la Fundación Aldeas Infantiles, a quien destinamos parte de la venta de las pólizas de garantía de alquiler desde 2021, para acompañar la reinserción social y laboral de jóvenes de bajos recursos que estuvieron bajo su tutela cuando eran menores de edad. Durante 2023 el aporte nos permitió acompañar a 50 jóvenes.

Apoyo durante catástrofes climáticas

Vendaval en Buenos Aires:

Debido a las fuertes tormentas ocurridas en Buenos Aires, desde la Compañía se realizó especial foco en la contención de los clientes con comunicaciones proactivas y acciones internas para contener el impacto en la operación, y poder seguir acompañando a los clientes y ofrecerles soluciones. Se reforzaron los equipos del CAE con equipos provenientes de otras áreas de la Compañía. Además, se realizó un flujo especial de comunicación entre las sucursales, los canales y las áreas de siniestro para facilitar el proceso de denuncia de siniestros y consultas de estado para los clientes que no contaban con suministro eléctrico. Se creó una célula específica de atención para resolución telefónica, así como se simplificó la solicitud de información y los procesos de inspección.

Apoyo por los incendios en el Sur de Chile:

Se activó un plan ante la emergencia de los incendios ocasionados en el sur del país a principios del año, para apoyar para los clientes y personas damnificadas de la región. Se adaptó un flujo especial de siniestros con inspecciones express, revisión de documentación flexible y contacto activo con los clientes para seguir los casos. A su vez se coordinaron acciones de fundraising junto a Zurich Chile, Universal Assistance y la *Z Zurich Foundation*, para colaborar con Bomberos Chile, TECHO, Cruz Roja y Desafío Levantemos Chile.

También se realizó la campaña “Reconstruyamos Juntos Nuestro Sur”, que consistió en la donación de la primera y segunda prima recaudada del seguro Vida a tu Medida, para apoyar el trabajo de Techo para Chile y otras organizaciones participantes para la reconstrucción de las zonas afectadas por incendios mediante una campaña.

Apoyo por grandes inundaciones en Costa Norte de San Pablo, Brasil:

Dada la catástrofe originada por las lluvias del 20 de febrero en la Costa Norte de San Pablo donde cayeron las lluvias más altas jamás registradas en Brasil en sólo 24 horas, se puso en marcha fuerte campaña de comunicación y atención a los clientes. Gracias al trabajo coordinado de las distintas áreas de la Compañía y el Banco Santander, se apoyó con comunicación preventiva reforzando las asistencias disponibles 3 días antes, y protecciones disponibles 1 día antes, monitoreando la situación mediante comunicaciones activas a los asegurados de hogar. Se adaptó el modelo de procesos para realizar la apertura de siniestros y realización de encuestas presenciales en sucursales de las regiones afectadas para dar atención inmediata, y se monitorearon en tiempo real los nuevos siniestros de la región. Además, se trabajó con el Banco Santander

para realizar apoyo social con donaciones y alimentos al Instituto Verde Escuela gracias al aporte de los empleados. Desde el Fondo de Catástrofe, se aportaron 330.000 BRL para la compra de artículos básicos de emergencia para la región, así como apoyar a la reconstrucción de seis escuelas en las ciudades de Lejado, Estrela, Venâncio Aires y Encantado (Río Grande Do Sul). En total, alrededor de 2.000 personas se beneficiaron de este apoyo social.

“Unidos por Guerrero” Campaña de apoyo por huracán Otis, México:

Dada la catástrofe originada por el Huracán Otis en Acapulco, México, se puso en marcha un plan de acción para agilizar el soporte de atención e indemnización para nuestros clientes y disminuir el impacto para la sociedad con menor capacidad económica. Se actuó en 2 ejes de trabajo en coordinación con las distintas áreas de la Compañía: apoyo a clientes con y sin cobertura catastrófica, y ayuda humanitaria. Se estableció un bunker y personal físico en la región impactada, en el Banco Santander, para poder apoyar a los clientes de manera presencial, agilizar las inspecciones y resolución de daños, simplificando el proceso de atención de siniestros, activación del proceso Fast Track para agilizar la prestación de servicio de asistencias, extensión del periodo de gracia para pago de prima de 60 a 90 días y comunicación constante y asertiva con nuestros clientes. Además, se realizó apoyo financiero a los clientes que no tenían cobertura catastrófica en sus seguros.

Se trabajó en conjunto con Zurich México, Universal Assistance y *Z Zurich Foundation* estamos en campañas de donación y recaudación de fondos para ayudar a la comunidad impactada con la construcción de 2 refugios, rehabilitación de los programas de educación secundaria y disminución de rezago educativo, además de colectas de productos no perecederos y kits de higiene y limpieza.





01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés Clientes

07 Planeta

Microseguros para inclusión financiera

Desarrollamos propuestas específicas para la inclusión financiera de los segmentos más vulnerables.

En **México** contamos con TUIIO, una iniciativa de inclusión financiera y microfinanzas del Banco Santander creada en 2017, que busca garantizar el acceso a productos y servicios financieros a los sectores más desfavorecidos. De esta manera, brinda una oferta diferencial de seguro, acompañada de un programa de educación financiera. En 2023 promovimos el alcance de los microcréditos a más personas.

| TUIIO | | | |
|------------------------------|--------|-----------------|--------|
| Pólizas en stock a diciembre | | Nuevos clientes | |
| 93.925 | 98.171 | 85.099 | 81.650 |
| 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |



Previdencia y seguros de ahorro

En los planes de pensiones ofertados los clientes tienen acceso a fondos con atributos de sostenibilidad de empresas que, además del potencial de revalorización financiera, incorporan buenas prácticas sociales, ambientales y de gobierno corporativo en sus estrategias de negocio. Desarrollamos una oferta de productos de ahorro capitalizando los fondos con instrumentos ESG según la calificación del departamento del *Santander Asset Management*, el aliado de negocio que tiene este rol. Destacamos los siguientes fondos:

► **Future Wealth Santander (Brasil y México):** Invierte en fondos temáticos del mercado mundial, centrándose en tres grandes temas: Sociedad, Planeta y Tecnología del Futuro, capturando la experiencia de cada uno de ellos y priorizando la asignación en fondos centrados en la sostenibilidad y la tecnología.

- **Prev Ethical 70 Sustainability (Brasil):** Recibe exclusivamente recursos de planes de pensiones e invierte hasta el 70% de estos recursos en empresas que destacan por su desempeño en sostenibilidad.
- **SAM-ESG (México):** Fondo de renta variable mexicana, de gestión activa, que invierte en empresas que cumplen con los criterios ESG y que presentan una valuación atractiva.
- **SAM-RVG (México):** Fondo de renta variable global que invierte principalmente en acciones de empresas con alto retorno de efectivo, sólido flujo de efectivo, con un valor atractivo y que cumpla con criterios ESG. El fondo cuenta con la asesoría de *Robeco Institutional Asset Management B.V.*

| | 2022 | | | 2023 | | |
|------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------------|
| | Cantidad de certificados | Cantidad de clientes | Asset Under Management (AuM) | Cantidad de certificados | Cantidad de clientes | Asset Under Management (AuM) |
| Future Wealth - Brasil | 1.650 | 1.553 | BRL 142.699.039 | 1.879 | 1.651 | BRL 91.876.445,72 |
| Prev Ethical - Brasil | 1.288 | 1.192 | BRL 25.124.217 | 1.120 | 1.027 | BRL 19.766.540,31 |
| Future Wealth - México | 18 | 16 | MXN 10.249.126 | 18 | 16 | MXN 9.117.515 |
| ESG - México | 41 | 40 | MXN 41.398.513 | 40 | 39 | MXN 30.221.349 |
| RVG - México | N/A | N/A | N/A | 46 | 43 | MXN 80.021.361 |



Proveedores



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Proveedores

07 Planeta

Nuestros proveedores son aliados estratégicos que contribuyen al desarrollo de nuestro negocio, por ello nos esforzamos en establecer una relación sólida y duradera con ellos, basada en la confianza, el respeto y la transparencia. Buscamos trabajar junto con empresas que compartan nuestros valores y tengan los nuestros mismos estándares de excelencia, así como damos preferencia a aquellas alineadas con nuestra cultura de sostenibilidad.

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

Contribuimos al desarrollo de los países donde operamos al priorizar las contrataciones de proveedores locales, así como fomentamos el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas al favorecerlas como proveedores, garantizando en todos los casos la calidad y precio del servicio y/o producto brindado.

Contamos con una Política Regional de Compras y Administración que rige para todos los proveedores que contratamos, y que determina las directrices y normas para su contratación y evaluación, asegurando transparencia en todo el proceso. Adicionalmente, tomamos como base el Código de Conducta del Grupo Zurich, que direcciona a todos los países en sus relaciones y prácticas con proveedores.

PROVEEDORES POR PAÍS | 2023

| |  Argentina |  Brasil |  Chile |  España |  México |  Uruguay |
|---|---|--|---|--|--|---|
| Cantidad de proveedores activos | 179 | 254 | 352 | 199 | 208 | 63 |
| Porcentaje de compras realizadas a proveedores nacionales | 99% | 99% | 92% | 77% | 96% | 94% |
| Porcentaje de proveedores pymes | 77% | N/D | 47% | N/D | 83% | 70% |



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Proveedores

07
Planeta

CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- ▶ Cumplimiento de la política de Compras.
- ▶ Mejor relación precio/calidad y tiempos de entrega de acuerdo con las necesidades del requerimiento.
- ▶ Cumplimiento del *Service Level Agreement (SLA)* del área solicitante.
- ▶ Cumplimiento de criterios específicos de sostenibilidad bajo la perspectiva de gestión de riesgos.
- ▶ Requerimientos técnicos y/o de servicios.



En **todos los países** continuamos con rigurosos controles y auditorías externas que aplicamos al momento de la contratación y renovación de proveedores, especialmente a aquellos que nos brindan un servicio crítico¹. Trabajamos en materia de *compliance*, seguridad de la información, finanzas y riesgos. Además, procuramos tener un estricto seguimiento del servicio con el fin de dar cumplimiento del *Service level agreement (SLA)* establecido en los acuerdos contractuales. La política de compras se encuentra a disposición de los colaboradores en nuestra plataforma colaborativa.

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

En **Brasil** nuestra política de Compras es aprobada por el Comité de Riesgos, y establece un proceso de homologación en función de la criticidad y el tipo de impacto que pueda tener el proveedor en nuestra organización. El proceso de selección y homologación corre a cargo de un proveedor externo para garantizar la imparcialidad y la eficacia operativa. En 2023 creamos un foro quincenal para tratar la homologación de proveedores supercríticos², para supervisar las aprobaciones, así como los criterios de evaluación y los informes derivados de la misma.



En **Brasil** evaluamos al 100% de los proveedores según criterios sociales.

Por otra parte, incorporamos una cláusula de sostenibilidad en los contratos con proveedores –en la que establecemos los principios y directrices de nuestras prácticas de sostenibilidad– que cumple con la Circular 666³ de la Superintendencia de Seguros Privados (SUSEP). Y compartimos con los proveedores la Política de Sostenibilidad de Zurich Santander.

En cuanto a la herramienta para compra y gestión de gastos que incorporamos en 2022, este año pusimos en marcha salas de soporte para todos nuestros colaboradores relación a demandas de contratos y acceso. El objetivo es evitar retrasos en los pagos y repeticiones de trabajo debidas a incoherencias al abrir las solicitudes, así como facilitar el trabajo diario.

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

(2) Proveedores que tienen una gran proporción de actividades subcontratadas o una alta concentración de servicios.

(3) Para más información sobre esta circular, dirigirse a la página 23 de nuestro Reporte de Sustentabilidad 2022.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Proveedores

07
Planeta

En **Chile** a los proveedores que prestan servicios inherentes al negocio les brindamos una inducción al momento de comenzar el servicio. En 2023 implementamos una herramienta de gestión de proveedores que permite agilizar los procesos de administración y que, al momento, cuenta con el módulo *Procurement to pay*. Para el 2024 estaremos incorporando los módulos *Vendor Management* y Generación y administración de contratos.

Asimismo, nos apoyamos en el Código de Conducta de Grupo Zurich para describir en los contratos las obligaciones que tienen los proveedores. En dichas cláusulas no permitimos subcontrataciones, salvo en casos específicos, los cuales deben quedar especificados en los contratos. En esos casos, los estándares laborales que exigimos a los subcontratistas son los mismos que exigimos a los proveedores directos.

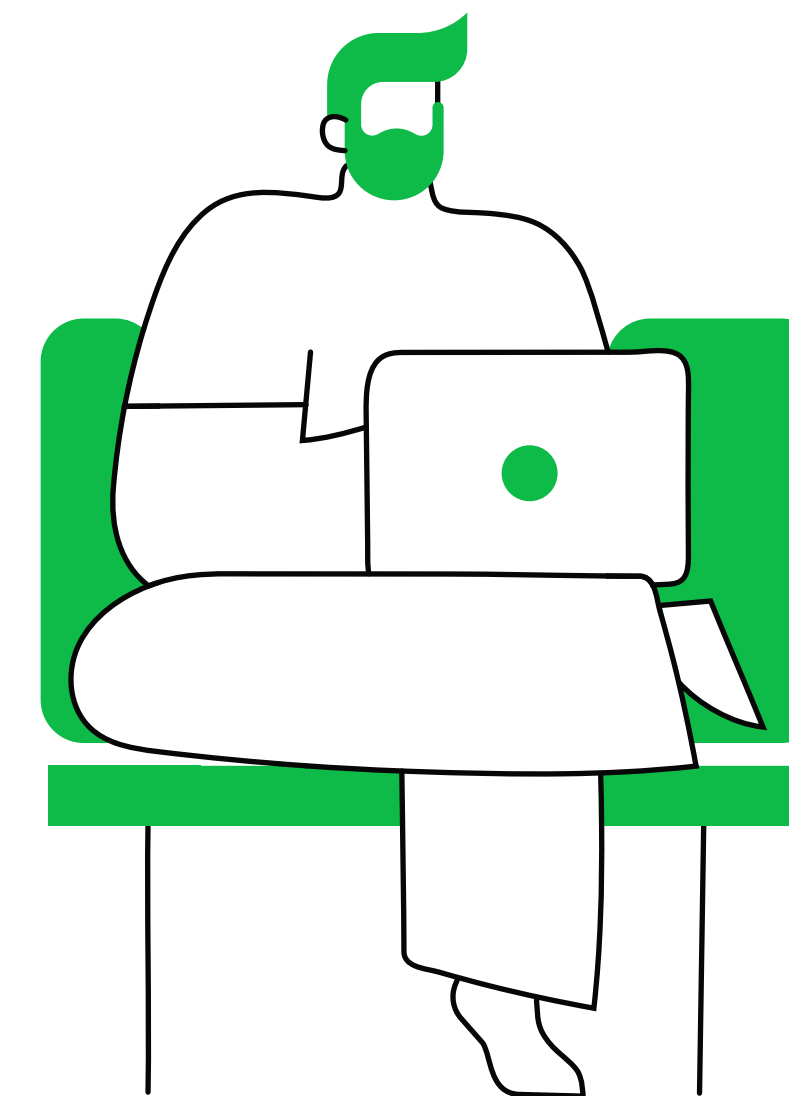
En **España** realizamos una capacitación anual a todos nuestros colaboradores sobre nuestra Política de Compras.

En **México** contamos con las siguientes políticas que aseguran el cumplimiento normativo interno y externo: política de contratación de servicios con terceros (que actualizamos continuamente) y ZRP MR 5h *Third Party Risk Policy Manual*. Reforzamos su cumplimiento en todas y cada una de las compras que realizamos, e incitamos a nuestros colaboradores a seguirlas,

guiándolos en los distintos procesos. Asimismo, continuamos con la capacitación de los integrantes del área de Compras sobre la compilación de información de proveedores de manera digital para evitar las impresiones innecesarias. En 2023 participaron tres personas. Por otra parte, incluimos una serie de preguntas a los proveedores vinculadas con iniciativas de sustentabilidad que, bajo los lineamientos del Grupo Zurich, se auditan año a año al auditar en términos de solvencia.

En **Uruguay** realizamos una evaluación sobre las políticas de sustentabilidad de nuestros proveedores críticos, para verificar que tengan normas y/o procedimientos internos aplicables a su gestión. Y priorizamos seleccionar aquellos que tengan un impacto sustentable relevante, de modo de encontrar oportunidades de sinergia y/o aprendizaje mutuo⁴.

Adicionalmente, según el proveedor (de acuerdo a su criticidad, volumen o impacto), analizamos si requiere de alguna otra evaluación para garantizar su operatoria financiera, y su cumplimiento con la protección de los datos (si correspondiere al intercambio de información confidencial). En caso de haber subcontratistas, nuestra política obliga al proveedor a mantenerlos bajo nuestros términos y condiciones, cumpliendo también de esta forma con todas sus obligaciones laborales y garantizando sus condiciones técnicas.



(4) Consideramos como prácticas de sustentabilidad las siguientes: iniciativas de empleabilidad inclusiva para grupos vulnerables, gestión ambiental, acciones de impacto positivo en la comunidad, buenas prácticas de sustentabilidad bajo certificaciones o normas voluntarias, calificaciones de con buenas prácticas laborales y/o inclusivas, modelos de negocio que desarrollan soluciones sostenibles, etc.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Proveedores

07
Planeta

Ética y transparencia

Nuestro compromiso de operar con transparencia lo extendemos a toda nuestra cadena de valor, por lo que en las Políticas de Compras de las principales sociedades de Zurich Santander incluimos un proceso de control y verificación de antecedentes de las empresas proveedoras. Este se lleva a cabo por las áreas de Cumplimiento al inicio o durante la renovación de cualquier relación comercial. De esta manera, corroboramos el grado de riesgo que presenta cada proveedor en relación a las políticas establecidas por nuestra organización para combatir la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales. Esta verificación también tiene en cuenta aspectos sociales, como el trabajo forzoso, obligatorio o infantil.

Siguiendo esta línea, en todos los países verificamos a las empresas proveedoras y sus directivos en listas restrictivas nacionales e internacionales para confirmar que no tengan denuncias de incumplimiento de derechos humanos, relaciones con entes políticos, antecedentes penales y vínculos con el terrorismo, entre otras cuestiones. Además, se les hace completar y firmar un cuestionario a modo de declaración jurada a cada proveedor en donde se pide que declare conflictos de interés, si algún directivo tiene algún cargo gubernamental, entre otros aspectos.

De igual modo, nos aseguramos que cada empresa al firmar un contrato conozca nuestro propósito, nuestros valores y los estándares de conducta mínimos que se esperan de nosotros y nuestros socios estratégicos en cumplimiento de nuestras políticas.

Comunicamos a nuestros principales proveedores nuestras políticas y procedimientos anticorrupción.



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

En **Chile** la realización del *screening de compliance* se realiza a todos los proveedores de acuerdo con la ley 20.393. Y en **España** la debida diligencia consiste en pedirles una declaración de conflicto de intereses, por un lado, y revisar la lista de sancionados *World-Check*⁵ por el otro.

En **México** evaluamos al 100% de nuestros proveedores en materia de ética y transparencia.

En **Uruguay** realizamos una adenda a los contratos de los proveedores críticos para indicar que los mismos cumplen todas las normativas locales sobre anticorrupción, y así garantizar un cumplimiento más exitoso de la relación contractual. En 2023, 16 proveedores recibieron una adenda.

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



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Proveedores

07
Planeta

Evaluación de proveedores y análisis de riesgos asociados

Implementamos un sistema de compras en **Argentina, Chile, España y Uruguay** que permite tener un inventario de proveedores vigentes, realizar la evaluación de los mismos (en relación a su sustentabilidad financiera, de sistemas y operativa), y administrar la gestión de pagos.

Tomando como referencia la política de compras y gestión de proveedores, y para dar cumplimiento con las exigencias del grupo en materia de administración de terceros, en **Argentina, Brasil, Chile y Uruguay** realizamos evaluaciones a los proveedores en función de su nivel de criticidad. Las mismas contemplan las siguientes instancias: debida diligencia de Compliance, análisis financiero, de seguridad de la información, de riesgos operacionales y evaluación de cumplimiento del *Service Level Agreement* (acuerdo de nivel de servicio, en español) de los contratos. En función del resultado obtenido, definimos si se contrata al proveedor o no, y en caso que existan oportunidades de mejora, armamos un plan de acción para remediar la situación y/o minimizar los posibles riesgos.

En **Argentina** realizamos estas evaluaciones a nuestros proveedores críticos año a año, para asegurarnos de que sigan cumpliendo con las exigencias del grupo, además de darle seguimiento y determinar el cumplimiento de los contratos.

En **Brasil** revisamos trimestralmente una selección de los contratos firmados durante el período, evaluando aspectos como el resultado de la homologación de proveedores, la existencia de cláusulas antisoborno y anticorrupción, y analizando

el cumplimiento de la cláusula de obligaciones sociales y ambientales. En 2023 logramos una tasa del 100% de revisiones realizadas para los 254 proveedores contratados. También realizamos un seguimiento de Garantía de Calidad a distancia para garantizar los resultados y compromisos de los proveedores críticos, alcanzando al 100% en 2023.. Adicionalmente, procedemos con auditorías presenciales para evaluar a detalle los servicios de proveedores críticos, realizando auditorías a 4 proveedores críticos en 2023.

Adicionalmente, creamos un foro quincenal de seguimiento de nuestros proveedores críticos, con una evaluación informática, financiera y operativa. Garantizando, de esta manera, la contratación de empresas reputadas, con buena salud financiera y que garanticen la continuidad del negocio incluso en caso de incidencias, ya que les realizamos, además, una evaluación de sus BCP.

Como parte de nuestras iniciativas de transformación de la sostenibilidad, en 2023 desarrollamos la Gestión de socios, con el objetivo de disponer de una gestión centralizada de los interlocutores que prestan servicios a los clientes en nuestro nombre, y así garantizar la calidad de los mismos.

En **Chile** el área de *Compliance* realiza *due diligences* para evaluar si nuestros proveedores cumplen con las normas legales; analizamos sus finanzas, sus sistemas de seguridad de la información, evaluamos los riesgos en sus operaciones y revisamos si cumplen con lo acordado en los contratos. Estas evaluaciones son determinantes para la continuidad contractual.

De ser necesario, armamos un plan de acción para el tratamiento de las oportunidades de mejora y así remediar la situación y/o minimizar los posibles riesgos. Para los proveedores que consideramos críticos para el negocio, se les aplica un *Risk Assessment visión 360*, impulsado desde el área de Procurement. Durante 2023 evaluamos al 38% de proveedores críticos.

En **México** evaluamos proveedores en términos de ciberseguridad, solvencia y riesgos conforme al artículo 12.1 de la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF). Verificamos, además, que tengan debida diligencia y planes de continuidad del negocio (*Business Continuity Plan*, por sus siglas en inglés, BCP). E incorporamos en su evaluación aspectos de responsabilidad social empresarial: calidad de vida dentro de la empresa (incluyendo prácticas de personal con discapacidad), compromiso con la comunidad, cuidado y preservación del medio ambiente, y competitividad y relación con sus involucrados, así como certificaciones de empresa socialmente responsable. Y en nuestra Política de Contratación de Servicios con Terceros establecemos una evaluación en la cual el proveedor ayuda a revisar los criterios ambientales. En 2023 realizamos 35 auditorías a proveedores y dos auditorías más se encuentran en proceso, con sus respectivos planes de acción para aquellos casos que se ha considerado necesario (vs 30 auditorías realizadas en el ejercicio anterior).



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Proveedores

07
Planeta

En **Uruguay** evaluamos la integridad y cumplimiento de las obligaciones en materia fiscal y laboral de nuestros proveedores, y realizamos una evaluación del desempeño de forma periódica. Cuando procede, establecemos planes de mejora que redunden en un aumento de calidad y beneficio para ambas partes, revisando el nivel de calidad del servicio. En 2023 continuamos reforzando nuestro compromiso con la realización de un gobierno de asistencias para garantizar una mejor experiencia del cliente. Ante riesgos identificados a través de las evaluaciones o evaluaciones negativas, proponemos y gestionamos diferentes planes de acción para mitigar cualquier impacto negativo.

Presentes corporativos sostenibles

En **Argentina** siempre buscamos ofrecer alguna alternativa de producto sostenible o elaborado por alguna fundación para los regalos corporativos. En 2023 obsequiamos una rosca de pascua de la Fundación Todavía es Tiempo, que promueve el desarrollo integral de niños jóvenes en riesgo, además de gestionar la visita a nuestras oficinas para que puedan vender sus productos. De la misma manera, en **México** apoyamos la venta de productos con causa de diferentes ONG dentro de nuestras instalaciones.

En **Chile** impulsamos un plan piloto para un grupo de proveedores seleccionados como "Proveedores Sostenibles" con el objetivo de trabajar colaborativamente con ellos para mejorar nuestras prácticas en materia de sostenibilidad. En **México** también apoyamos la venta de productos con causa de diferentes ONG dentro de nuestras instalaciones, y en **Uruguay** compramos productos sostenibles como regalos para premiar la contribución sostenible a través del concurso del líder sostenible.

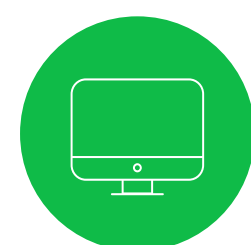
En Chile creamos una Guía de Regalos Sostenibles para promover las compras responsables, contemplando siempre alguno de los siguientes criterios: la adquisición de productos hechos por pymes, emprendedores, artesanos, fundaciones u ONG; que su fabricación sea con materiales sustentables; y que apoyen el desarrollo de la economía circular.

Canales de diálogo con proveedores

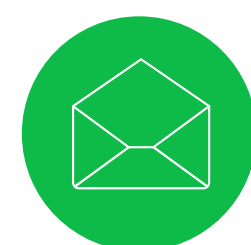
Buscamos mantener un diálogo fluido con nuestros proveedores, que nos permita construir vínculos duraderos, basados en la comunicación y la transparencia.



Reuniones presenciales



Reuniones virtuales



Correos electrónicos



Llamados telefónicos



Whatsapp (solo Argentina, Chile y México)



Jira (solo Uruguay)



Microsoft Teams (solo Uruguay)

En **Argentina** la relación con nuestros proveedores comprende reuniones trimestrales en las que revisamos las condiciones comerciales y el alcance del servicio brindado. Por otro lado, los *owners* de los servicios suelen tener reuniones semanales con sus proveedores donde tratan temas operativos. En **España** las reuniones se realizan ad hoc ante necesidades puntuales, en cambio en **México** son semanales y quincenales, y en ellas realizamos el seguimiento de propuestas, la revisión de contratos y anexos, las negociaciones y la confirmación de servicios. Y en **Uruguay** con los proveedores de asistencias las reuniones son mensuales y con el resto son ad hoc.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07 Planeta

Impacto en la comunidad

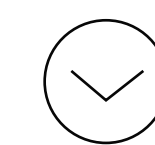
Estrategia de impacto social

Nuestro compromiso con la construcción de valor social nos lleva a tener un rol activo en las comunidades donde operamos. Bajo esta premisa seguimos avanzando en el desarrollo de programas en alianza con más de 45 organizaciones sociales para generar valor social y ambiental.

Este compromiso se plasma en una gestión basada en el diálogo con los grupos de interés y en el trabajo conjunto a largo plazo que nos permite dar respuestas a las necesidades que se presentan, definir objetivos en común, monitorear los aportes y medir el impacto generado.

Alineamos las acciones de inversión social a nuestro *statement* y estrategia, fomentando la conciencia respecto a los riesgos y la educación e inclusión financiera y laboral, promoviendo el bienestar y desarrollo de las personas. A partir de estos lineamientos definimos los ejes de trabajo con un denominador común: el involucramiento voluntario de los colaboradores y adaptando las acciones según las necesidades de las comunidades de cada país.

El trabajo mancomunado con las organizaciones aliadas hace posible que contribuyamos al bienestar de más personas y de la comunidad creando valor compartido.



Nuestro principal socio estratégico, la *Z Zurich Foundation*, contribuye en el desarrollo de diversos proyectos, iniciativas y donaciones en las comunidades locales.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta



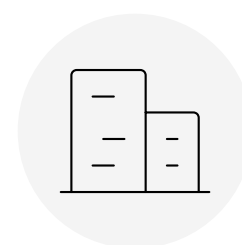
NUESTRA INVERSIÓN SOCIAL EN NÚMEROS

| Destino de las contribuciones | 2022 | 2023 |
|---|------------------|------------------|
| Conservación ambiental | 8.515 | 36.225 |
| Educación e inclusión | 2.445.613 | 628.301 |
| Infraestructura y promoción de la salud | 4.054 | 568.448 |
| Promoción cultural | 1.987.292 | 2.237.023 |
| Protección social | 981.090 | 1.789.730 |
| Servicios comunitarios | 556.484 | 1.158.641 |
| Total | 5.983.048 | 6.464.840 |
| Contribución por país | | |
| Argentina | 468.831 | 264.474 |
| Brasil | 3.290.391 | 5.606.932 |
| Chile | 144.317 | 86.316 |
| España | 5.128 | 19.765 |
| México | 27.954 | 86.271 |
| Uruguay | 55.502 | 28.000 |
| Regional ¹ | 1.990.920 | 373.083 |
| Total | 5.983.043 | 6.464.840 |

(1) Fondos aportados por Z Zurich Foundation para el Programa regional junto a Fundación Forge.



Nuestro aporte en la comunidad en 2023 superó los **USD 6,46 millones**, de los cuales aportamos el **89%** y el **11%** restante fue aporte de Z Zurich Foundation.



45 organizaciones apoyadas.

PLATAFORMA MY IMPACT

En 2023 implementamos la plataforma *My Impact*, impulsada por la Z Zurich Foundation y operada por Benevity. La misma permite potenciar el impacto de los colaboradores hacia la comunidad tanto local como regional y hasta global. Entre las facilidades que presenta, los colaboradores pueden conocer y apoyar a causas de la comunidad local y global; registrarse en las actividades de voluntariado próximas en la oficina local, así como las horas de voluntariado realizadas tanto en actividades corporativas organizadas por Zurich Santander como en actividades externas; donar a más de 600.000 organizaciones benéficas a nivel global; y recibir recompensas por la realización de horas de voluntariado así como por registrar sus donaciones recurrentes en la plataforma. En 2023 se lograron donar más de 46.000 a distintas ONGs y fundaciones escogidas por los colaboradores de Zurich Santander, que trabajan en diversas causas y desafíos socioambientales.





01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

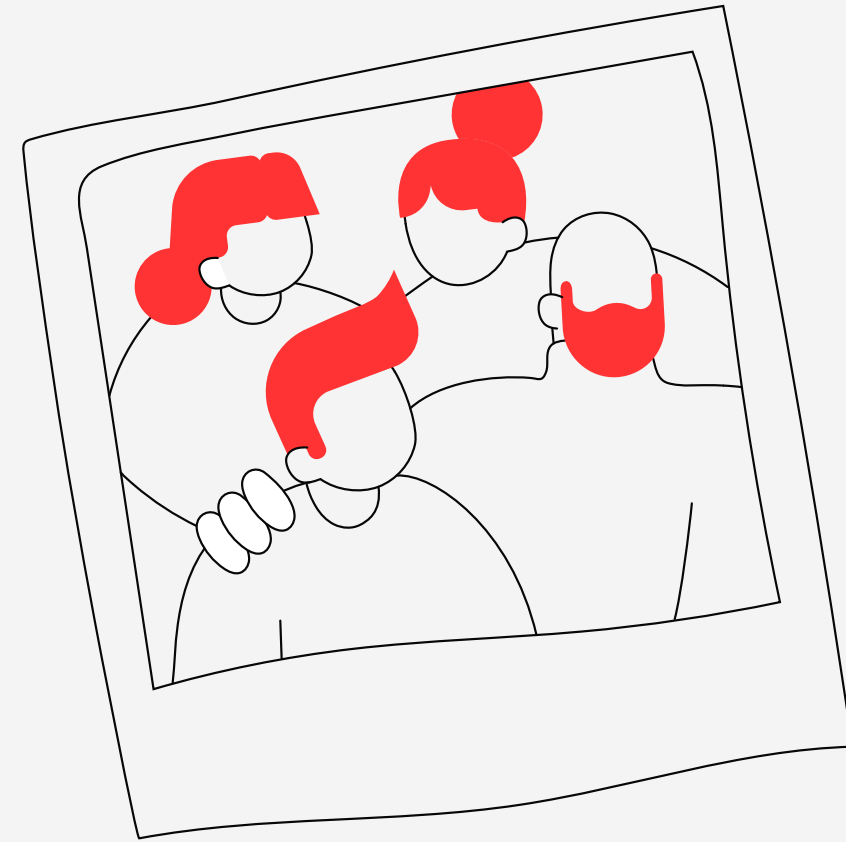
03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07 Planeta



Educación e inclusión

Creemos firmemente que la educación es fundamental para el progreso social. Bajo esta premisa es que nos involucramos en iniciativas que transformen realidades mediante la capacitación y preparación de niños y jóvenes de sectores desfavorecidos, creando así más oportunidades para su futuro. Además, nos esforzamos por integrar la educación financiera como medio de inclusión y desarrollo.



Programa Regional junto a Fundación Forge

Luego de 3 años de implementación del Programa Regional "Habilidades para el Futuro", desarrollado en alianza con **Fundación Forge**, y con **Instituto Aliança** en Brasil, finalizamos la primera etapa planificada. Estamos agradecidos por el apoyo de la *Z Zurich Foundation* que nos permitió llevar esta iniciativa a cada país. Debido a los excelentes resultados obtenidos, decidimos renovar este compromiso con las comunidades y extender el programa por 3 años más para potenciar el impacto y acompañar a más jóvenes de la región.

Con más de 9 años de experiencia en acompañar a jóvenes en situación de exclusión socioeconómica y con presencia en los países que operamos, la Fundación Forge nos permitió sumarnos

a este programa. A través de la capacitación y el entrenamiento en habilidades socioemocionales, digitales, técnicas y financieras, preparan a los jóvenes para la inserción laboral. Por nuestra parte, adicionamos contenidos sobre la bancaseguros. Asimismo, como complemento de este Programa se realizan capacitaciones a docentes de instituciones educativas de zonas vulnerables.

Para fortalecer el acompañamiento del programa, invitamos a los colaboradores de Zurich Santander para que participen como voluntarios a las tutorías de apoyo educacional y entrevistas de trabajo individuales o grupales simuladas, para motivar a los jóvenes a continuar la educación superior y prepararlos para integrarse en el mundo laboral.

Considerando que uno de los ejes de inversión social es la educación e inclusión financiera, brindamos charlas de educación financiera para concientizar sobre la importancia del manejo de las finanzas, del ahorro y el crédito, al igual que sus riesgos.





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta

Resultados globales de 3 años del programa

- + de 24.000 jóvenes transformados de manera directa
- + de 3.700 docentes entrenados
- + de 112.000 jóvenes beneficiados de manera indirecta
- 26 jóvenes se incorporaron a la Compañía bajo el programa "Primer Empleo"¹.

(1) Para más información acerca de este programa ver la página 59 de nuestro Reporte de sostenibilidad 2022.

Testimonio de un joven participante de Forge en México

"Gracias al desarrollo del programa pude establecer mis objetivos profesionales, académicos y personales, tuvo tal impacto que, a su vez, me permitió autoconocerme y dio paso a poder establecerme en mi primer empleo formal"

Testimonio de un joven participante de Forge en Brasil

"La oportunidad de interactuar con profesionales del ramo nos permitió ampliar nuestro campo de visión y explorar las posibilidades del mercado de Seguros y Pensiones. El refuerzo educativo me llevó a percepciones que difícilmente tendría en el día a día, porque incluso con la democratización del conocimiento a través de Internet, todavía no es un campo tan accesible a ciertos contextos sociales".



En **Argentina**, además de participar del programa de la Fundación Forge continuamos articulando con la Fundación Empujar quien tiene como propósito promover y potenciar el empleo en jóvenes a través de la formación. En este caso, organizamos una jornada presencial en nuestras oficinas para acercar el mundo corporativo a los jóvenes y que vivencien un día laboral en la empresa. De esta forma les presentamos la empresa, pudieron recorrer las áreas de su interés y cerramos el día con entrevistas simuladas y su posterior *feedback* resaltando las fortalezas y las oportunidades de mejora para sus futuras experiencias.

829 jóvenes acompañados en 2023

Por otro lado, en **Brasil**, implementamos de manera *on line* y presencial una feria de carreras realizada en la oficina de Zurich Santander Brasil.

Otro proyecto relevante es el evento "*Preparadão*", un evento de empleabilidad para estudiantes universitarios organizado por nuestro socio Universia, donde brindamos a los jóvenes presentes 20 asesorías financieras impartidas por los equipos de Productos de Pensiones y de Inversión. En el stand dispuesto en el evento contamos con un e-book de educación financiera y previsional con acceso a todo el público y con juegos para aprender de forma lúdica.

Para el público interno contamos con un programa "*Plan ZSPrev*" que consiste en charlas de educación financiera con contenidos sobre finanzas, finanzas personales y reglas del plan de pensiones ZSPrev, entre otros temas.

Por otra parte, continuamos fortaleciendo el Programa "*Jovem Aprendiz*" con el principal objetivo de impulsar la diversidad e

inclusión de los jóvenes de grupos minoritarios y que participan de nuestros proyectos sociales. En 2023, 4 de los jóvenes del programa fueron contratados para puestos de pasante y analista junior en la empresa.

En esta línea, desarrollamos el Programa "*Jovem Talento*" en el que becarios y jóvenes aprendices de Zurich Santander participaron de 3 encuentros en los que se abordaron temas relacionados con el primer empleo.



En **Chile**, seguimos fortaleciendo nuestra alianza con la **Fundación Belén Educa** que facilita a los jóvenes el acceso a la educación superior, participando en tres programas. Uno es el de tutorías realizadas por los voluntarios para el acompañamiento académico, laboral y personal de los jóvenes. El otro programa es "*Cuando asisto, aprendo*" mediante el cual entregamos reconocimientos a los estudiantes con mejor asistencia en todo el ciclo escolar. Por último, el programa de "*Charlas vocacionales*" en el que, por medio de conversatorios realizados por colaboradores de la Compañía, fomentamos la importancia de la continuidad de los estudios. En el marco de estas iniciativas impactamos en **2.250 estudiantes** junto a la fundación Belén Educa en 2023.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta



Infraestructura y promoción de la salud

La infraestructura juega un papel fundamental en el bienestar de la salud, ya que proporciona la base necesaria para la prestación de servicios médicos eficientes y accesibles. Desde la Compañía, nos esforzamos por el bienestar de nuestros colaboradores y las comunidades locales a través de iniciativas con impacto directo en la salud.

En **Brasil**, reforzamos nuestro compromiso con las comunidades vulnerables a través de la atención dental a niños de la **Associação Fraternidade** en la campaña "Julho Neon" y del *Projeto Escola de Skate*, que involucró a colaboradores voluntarios en la organización de la acción y en el apoyo a los dentistas voluntarios. Mediante esta acción atendimos un total de 171 niños involucrándose más de 50 voluntarios. En este mismo sentido, acompañamos la atención dental de niños y adolescentes de la comunidad Embu. En colaboración con el Proyecto Escuela de Skate nos sumamos a la **ONG Amigo da Vez** y la **Associação Fraternidade**, y realizamos dos días de acciones voluntarias con actividades que abarcaron desde la acogida de pacientes y sus tutores, pasando por el apoyo a los odontólogos, hasta actividades de integración.

En **México**, queremos ser parte del cambio en donde garanticemos una vida sana y promovamos el bienestar en

nuestros colaboradores como factor esencial para lograr el desarrollo sostenible que esperamos como Compañía. Creamos una Comunidad Deportiva, incluida dentro del eje "Movimiento con causa" en donde los colaboradores sociabilizan con otros pares y con personas pertenecientes a las ONGs con las que trabajamos mientras cuidan de su salud física y emocional. En esta línea impulsamos la iniciativa "Carrera Woman Up" mediante la cual se invitó a las colaboradoras a sumarse, donde por cada kilómetro corrido fue donado un importe equivalente, destinado a la **Fundación Pro Ayuda a la Mujer Origen** quien apoya a la causa de la eliminación de la violencia contra la mujer. Se donaron 57.400 pesos mexicanos.

En **Uruguay**, generamos una campaña de donación de sangre por el Día Internacional del Donante, comentando los beneficios tanto desde el lugar de ayuda, como desde la propia salud. Participaron 10 colaboradores en la jornada de voluntariado, la cual se materializó en conjunto con el Banco Santander, logrando beneficiar a **30 personas**.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta



Conservación ambiental

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

En **Argentina**, para incrementar la concientización en la gestión adecuada de residuos, realizamos para todos los colaboradores una capacitación junto a la **ONG Ecohouse**, que se especializa en desarrollar programas e iniciativas de educación, política, comunicación, consultoría y restauración ecológica. Gracias a lo que recauda la fundación, se logran apoyar programas de educación ambiental en diversas escuelas del país.

Por otro lado, en **Chile**, para impulsar la mitigación de la huella de carbono, realizamos la campaña socioambiental plantando un árbol por cada póliza de Seguro de Viaje vendida durante noviembre, hasta alcanzar los **2.300 árboles**, logrando el objetivo de árboles a plantar junto a la **Corporación Cultiva**.

En **España**, continuamos con la alianza generada con la **ONG Reforesta**, organización que se dedica a la promoción del desarrollo sostenible buscando repoblar y cuidar las zonas más desérticas de España. Realizamos un voluntariado donde plantamos un total de **101 árboles con la participación de 23 colaboradores** en una de las zonas desforestadas de Madrid.

En **México**, junto con **Movimiento Jóvenes por el Agua** realizamos una jornada familiar de reforestación, logrando la plantación de **600 árboles con la participación de 46 colaboradores** acompañados de sus familiares y amigos. Esta iniciativa forma parte del proceso de recuperación y rehabilitación del corredor biológico Chihinautzin y la Cuenca Sur del Valle de México, la cual, evitará la erosión del suelo, ayudará a la captación de agua y a proporcionar alimento a la Ciudad de México, a regular el clima y ofrecerá beneficios recreativos, culturales y ambientales.





01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

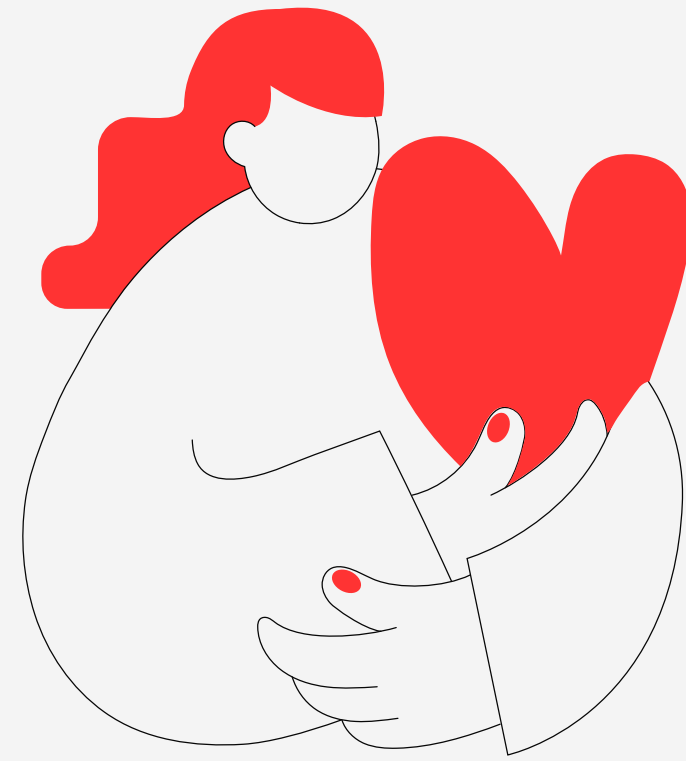
03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta



Protección social y servicios comunitarios

A través de este eje, promovemos iniciativas y programas que fortalecen la labor de las organizaciones sociales.

Bajo este marco, en **Argentina** por segundo año consecutivo, continuamos articulando con la **Fundación Todavía es Tiempo** con la cual desarrollamos actividades de voluntariado con los colaboradores, donde pintando murales y construimos la huerta de la Fundación, y también realizamos chocolatería, pan dulce y juguetes de madera para producción y venta de los emprendedores de allí. Además, realizamos una feria de venta de sus productos en nuestra oficina. Con el apoyo de *Z Zurich Foundation* acompañamos a esta Fundación en el Hackathon Social Latam, organizado por la ZZF, donde a través de un grupo multidisciplinario evaluamos sus puntos de mejora y posibles soluciones.

Con el objetivo de promover la inclusión a través del deporte, consolidamos una alianza con **Olimpiadas Especiales Argentina** para acompañarlos en la formación de una liga de fútbol inclusiva para jóvenes con y sin discapacidad. Como parte de la alianza, desarrollamos un programa de capacitación a entrenadores y coordinadores para llevar adelante eventos inclusivos. A principios de año, realizamos una jornada deportiva donde incluimos a nuestros colaboradores para compartir junto a los jóvenes de la organización. Esta alianza estará financiando 3 ligas de fútbol unificadas incluyendo un torneo anual con distintas instituciones locales, beneficiando a más de **810 atletas**.

Como novedad, celebramos una nueva alianza con la **Fundación Equidad**, a quienes les donamos más de 1.200 aparatos

electrónicos en desuso que fueron destinados a diferentes instituciones escolares y de salud de todo el país.

En **Brasil**, volvimos a realizar la campaña de donación de sangre en colaboración con el **Instituto del Hospital Sirio Libanés con** la participación de más de 110 colaboradores, logrando beneficiar a **360 personas**.

Asimismo, acompañamos a la **Casa de Apoyo a Niños y Adolescentes con Cáncer y Trasplantes (CAJEC)**, que acoge a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad social, así como a sus familias que se encuentran en tratamiento. En este sentido, donamos 228 kilos de alimentos y 1.970 artículos de higiene que fueron entregados por 20 colaboradores y ofrecieron un desayuno acompañado de juegos y charlas para los 24 pacientes atendidos y sus respectivos 17 tutores.

Por otra parte, en alianza con Zurich Brasil, alrededor de 30 voluntarios participaron en la producción de prótesis mamarias de alpiste que serán donadas a la **ONG Mamas de Amor**. Se produjeron 94 prótesis.

Por último, entregamos huevos de pascua y juguetes donados por empleados a los niños de la guardería gestionada por la **Aldeas Infantiles**. También, realizamos donaciones de alimentos a las regiones del sur del país afectadas por eventos climáticos.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta

En **Chile** buscamos fortalecer el trabajo de las organizaciones sociales mediante aportes monetarios y la participación de voluntarios. En alianza con **Fundación Ronda**, apoyamos a la Escuela Santa Lucía de la **Fundación Luz**, con la donación de implementos educativos para que más jóvenes con discapacidad visual accedan a una educación de calidad. Con esta misma fundación para el Día del niño en la comunidad René Schneider y con el apoyo de una panadería local, organizamos una jornada de cocina con **60 niños**. También contribuimos con 100 regalos navideños para estudiantes de la mencionada Escuela bajo el lema "Apadrina un sueño", en el que participaron 27 voluntarios de la Compañía.



Debido a los incendios que afectaron el sur del país entregamos 114 kits de alimentación y 18 kits de higiene a **MovidosxChile**, para familias de las localidades de Ránquil y Vilcún. También contribuimos con la alimentación semanal a **41 familias** de las localidades de Santa Juana y Florida, a través de la **Fundación Gastronomía Social**. Por otra parte, impulsamos la campaña "Reconstruyamos juntos nuestro sur" para apoyar la reconstrucción de las zonas afectadas, en colaboración con la Corredora de Seguros Santander y Banco Santander. Esta campaña consistió en la donación de la primera y segunda prima recaudada del seguro Vida a tu Medida, para apoyar el trabajo de Techo para Chile y otras organizaciones participantes. Se donaron más de 10 millones de pesos chilenos.

Por otra parte, para promover el acceso al deporte para la población infantil y juvenil en situación de vulnerabilidad, acompañamos con los aportes de los colaboradores y el financiamiento de la *Z Zurich Foundation* a la apertura del Club polideportivo **Aldeas Infantiles**.

A su vez en **España**, gracias al apoyo de *Z Zurich Foundation* financiamos la participación de **17 niños** de la comunidad de Madrid en los Campamentos de Verano que organiza la fundación **Soñar Despierto**. Esta Fundación tiene como misión acompañar y apoyar a los menores residentes en centros de acogida, centros abiertos y centros residenciales procedentes de ambientes marginales y familias desestructuradas, desde el momento de su entrada al centro hasta que alcanzan la autonomía. Además, durante el año apoyamos a la Fundación a reformar una residencia de menores con la ayuda de 31 colaboradores de la oficina regional. A su vez, participamos en una Feria de Empleo organizada por la Fundación, para que los jóvenes que están a punto de dejar la institución por alcanzar su mayoría de edad logren su autonomía.

Por último y por tercer año consecutivo apoyamos la Campaña de Carta de Reyes Magos, donde cada colaborador voluntario recibe una carta escrita por un niño/a pidiendo un regalo y el colaborador consigue el obsequio o transfiere a la fundación para que su deseo se haga realidad.



En **México**, con la finalidad de acelerar el apoyo para los clientes y ayudar a la comunidad local luego del desastre natural ocurrido en Acapulco por el Huracán Otis, armamos un plan de shock "Unidos por Guerrero: Todos Sumamos" con 2 frentes de trabajo. Un eje estuvo orientado a dar respuestas de manera presencial para acelerar los pagos a aquellos clientes asegurados con cobertura catastrófica. Por la dificultad de conexión y contacto, establecimos un *war room* en la sucursal de Banco Santander. El segundo eje de acción se enfocó en la ayuda humanitaria. Nos sumamos a la campaña monetaria de Zurich México "Ayuda para Guerrero tras el Huracán Otis" e invitamos a los colaboradores a donar mediante la plataforma *My Impact* logrando recaudar más de 500 mil dólares estadounidenses. Por otro lado, impulsamos los donativos de alimentos para las familias afectadas y sin capacidad financiera, entregando 238 kits de despensas que impactaron en **952 personas**, para lo cual se involucraron 27 voluntarios.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta



Además, entregamos juguetes para fechas festivas a través de las **Fundaciones Mark, Agenda Cero y Por un Hogar**. A esta última también la ayudamos una vez al mes a cocinar y armar viandas que son entregadas a pacientes y familiares que se encuentran hospitalizados. También organizamos distintos eventos y celebraciones en fechas clave con diferentes ONGs y entidades sociales, entre ellas **Casa de la Amistad para Niños con Cáncer, Fundación Yolia, Be The HERO** en colaboración con **Antes de Partir y Centro SUMA**.

Por otro lado, compramos kits de cumpleaños y del día de la madre para los colaboradores de la **ONG Centro de Integración Sensorial** que acompaña a personas dentro del espectro autista. Adicionalmente, durante la campaña "Julio Seguro" se realizó una venta con causa, con la participación de Casa de la Amistad, Grupo Altía IAP y Patronato Cuajimalpa IAP.

Por último, en **Uruguay**, nos encontramos trabajando con **Redalco**, con quienes participamos en actividades de selección de frutas y verduras para luego propiciarlas a la comunidad en situación de vulnerabilidad alimenticia, así como también, colaboramos económicamente para garantizar que puedan seguir brindando servicios alimentarios. También con **Aldeas Infantiles**, a través de quienes logramos acompañar a chicos que están próximos a insertarse en el mercado laboral.

Adicionalmente continuamos en contacto con **Cero Callejero** a través del acompañamiento en la inauguración del primer albergue, el cual no solo está dedicado en lograr un país sin animales abandonados, sino que también contribuye a la inserción laboral de las comunidades donde se encuentra el mismo.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

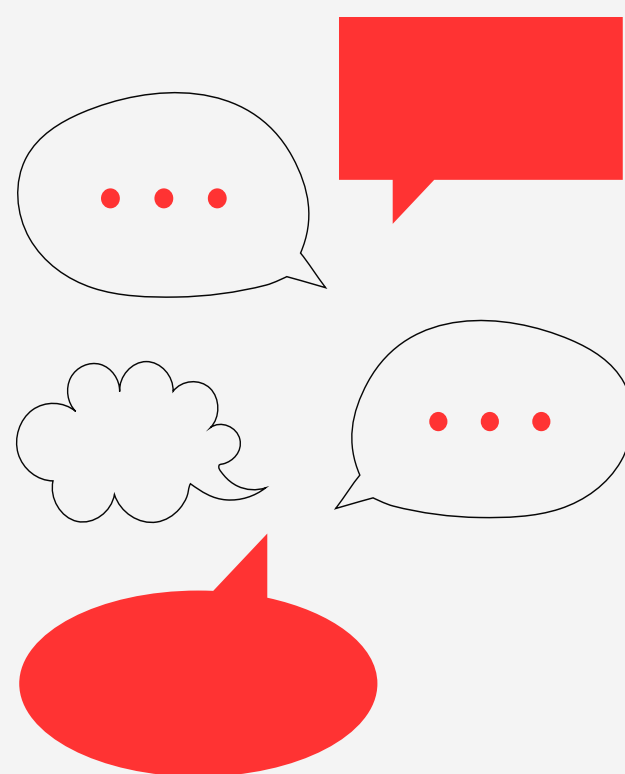
03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés
Impacto en la comunidad

07
Planeta



Proyectos de patrocinio y mecenazgo

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

En **Argentina**, aportamos a través del programa de financiamiento de la plataforma Impulso Cultural del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, que permite el desarrollo de grandes proyectos artísticos y culturales en materia de arte audiovisual y digital, educación, empleo joven, inclusión social, empleo, música popular, radio y televisión.

Por su parte, en **Brasil**, apoyamos la cultura, el deporte, la calidad de vida, el cuidado de los derechos de los niños y adolescentes y la accesibilidad al tratamiento del cáncer a través de leyes de incentivos puestas a disposición por el gobierno. Al apoyar dichos proyectos, buscamos asegurarnos de que estén alineados con nuestros objetivos de promover la transformación y apoyar a la comunidad y de acuerdo con las mejores prácticas de cumplimiento y gobernanza.

Continuamos apoyando al Programa "Amigo de Valor", programa promovido por Santander, basado en el Estatuto Brasileño del Niño y del Adolescente con el fin de enviar recursos financieros a los Fondos Municipales. Con estos fondos apoyamos iniciativas que promuevan la defensa y garantía de los derechos de la niñez y la adolescencia en municipios donde las condiciones de vida y protección de la población infantil y juvenil son más críticas. También, colaboramos con iniciativa "Parceiro do Idoso", también promovido por el Santander, para proyectos sociales enfocados a personas mayores y sus cuidadores. Además, la compañía apoya

proyectos relacionados con la cultura y el deporte como forma de promover el acceso de la sociedad a estas iniciativas.

PROYECTOS APOYADOS A TRAVÉS DE MECENAZGO

■ Aportes ■ Cant. de proyectos

| | 2022 | 2023 |
|--------------|---------------------------|------------------------------|
| 1. Argentina | USD 148.391 / 58 | USD 30.606 / 13 |
| 2. Brasil | USD 1.838.901 / 9 | USD 2.206.417 / 13 |
| 3. Brasil | USD 462.163 / 3 | USD 1.094.562 / 7 |
| 4. Brasil | USD 462.163 / 11 | USD 552.408 / 8 |
| 5. Brasil | USD 462.163 / 17 | USD 552.408 / 9 |
| 6. Brasil | - | USD 552.408 / 6 ² |
| 7. Brasil | - | USD 552.408 / 1 ² |
| Total | USD 3.373.781 / 98 | USD 5.541.217 / 57 |

1. Programa de financiamiento de la plataforma Impulso Cultural del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires
2. *Ley Rouanet* - Ley Federal de Incentivo a la Cultura (PRONAC)
3. *Ley do Esporte* - Ley de Incentivo al Deporte.
4. *Lei do Idoso* - Programa "Parceiro do Idoso".
5. *Fundos da Infância e da Adolescência* - Programa "Amigo de Valor".
6. Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD).
7. Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon).

(2) Leyes de incentivos no disponibles para captación de fondos en 2022.

07

Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

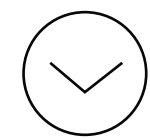
04
Compromiso con la
Sostenibilidad

05
Gobernanza

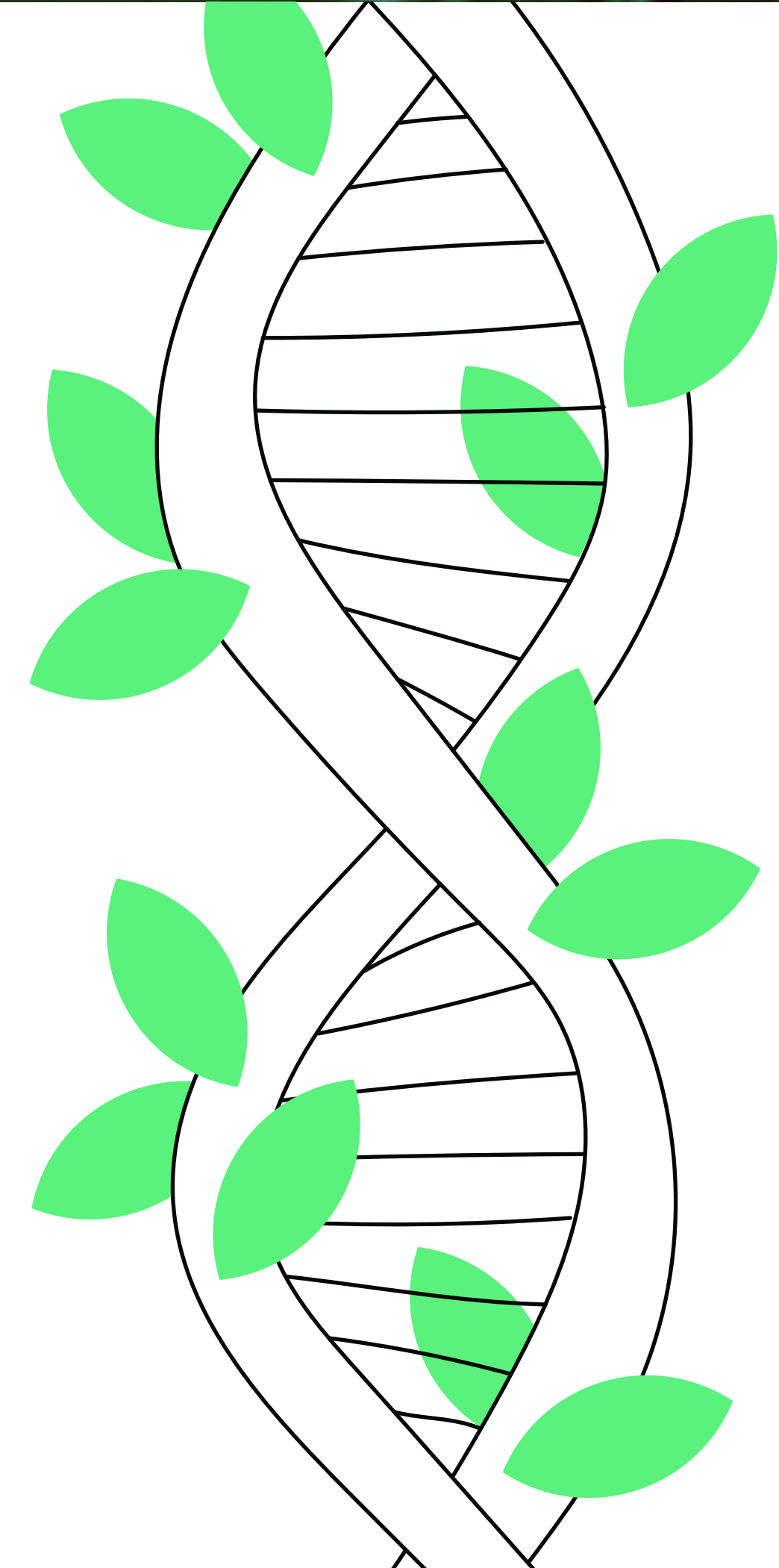
06
Diálogo con grupos
de interés

07
Planeta

Planeta



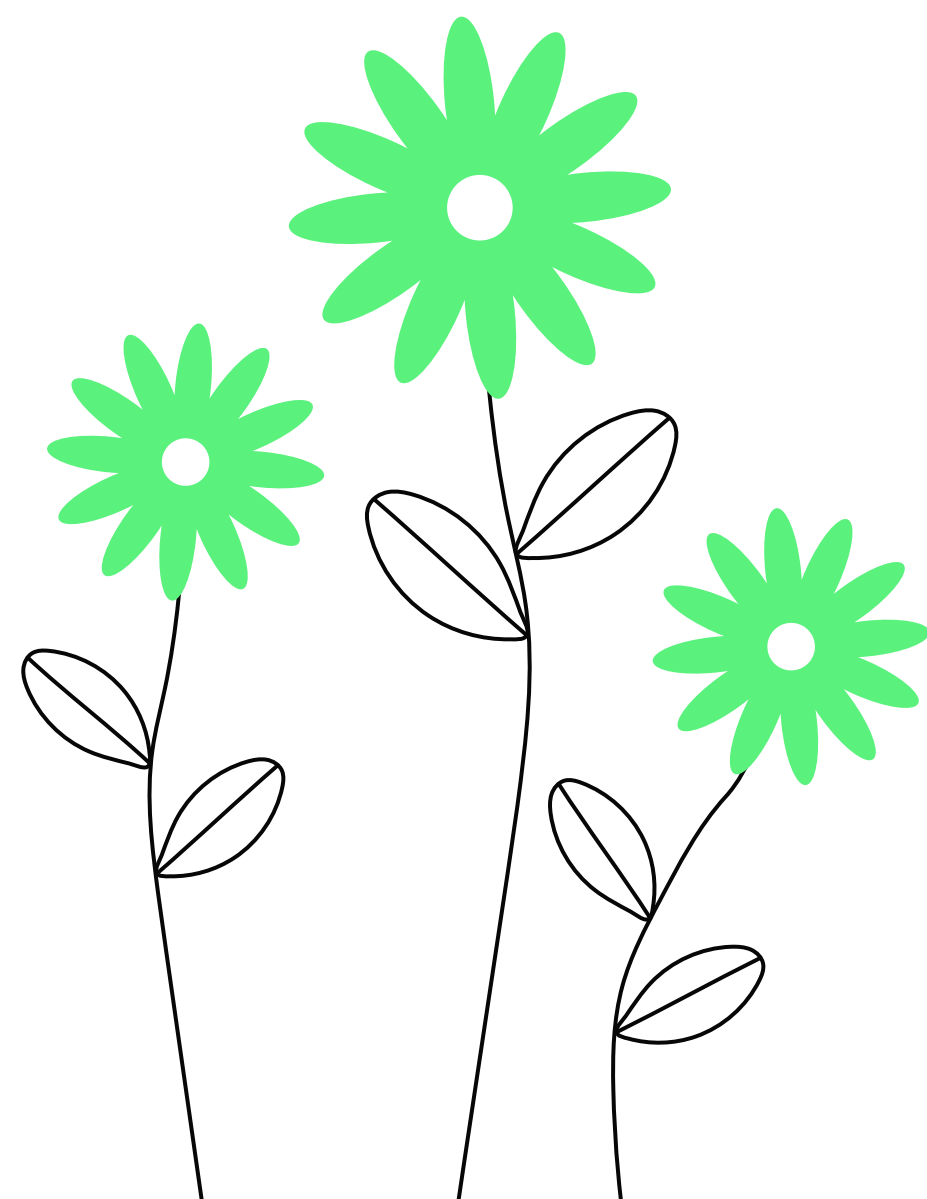
Nuestro compromiso con el planeta se manifiesta a través de la búsqueda de mejora continua en nuestras operaciones para minimizar nuestro impacto ambiental, y de soluciones que impulsen nuestra transición hacia la descarbonización.





Compromiso ambiental

El involucramiento de nuestros colaboradores juega un rol clave en nuestro compromiso ambiental. Es por ello que, en la capacitación sobre nuestro Código de Conducta –obligatoria para todo el personal–, se incluye una sección dedicada al cuidado del ambiente. De esta manera, acompañamos e impulsamos a nuestros colaboradores a encontrar juntos innovaciones y mejoras en los procesos, herramientas, productos y servicios, poniendo el foco en el desempeño ambiental. En **Argentina**, por ejemplo, contamos con un Comité de Sostenibilidad integrado voluntariamente por 12 colaboradores de diversas áreas, que componen un espacio de debate para proponer ideas de mejora y analizar las iniciativas lideradas por el área de Sostenibilidad.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta
Compromiso ambiental

Al realizar licitaciones competitivas en **Argentina** pedimos a los proveedores evidencias sobre programas de responsabilidad social empresarial o acciones sostenibles. De la misma manera, la Política de Compras y Proveedores regional en **España** indica que al momento de la contratación se debe evaluar a los proveedores en buenas prácticas (gestión ambiental y acciones con la comunidad), y que se considerarán los proveedores que cuentan con certificaciones de triple impacto o que trabajan sobre estándares internacionales de sostenibilidad. En la misma línea, la Política de Proveedores en **Uruguay** recomienda para el caso de proveedores críticos verificar que tengan normas y/o procedimientos internos aplicables a gestión de la sostenibilidad.



Desarrollamos iniciativas para que nuestras oficinas sean más sostenibles. Como en **Brasil**, nuestras oficinas se ubican en un condominio, el cual cuenta con dos certificaciones LEED® GOLD (*Leadership in Energy & Environmental Design*, por sus siglas en inglés) en las categorías "Construcción" y "Operaciones". En **España**, sede de nuestra oficina regional, nuestras oficinas se sitúan en la Ciudad Financiera de Santander en Boadilla del Monte, una construcción respetuosa con el ambiente, con el 70% dedicado a la reforestación de especies autóctonas. Asimismo, en **Uruguay**, contamos con el primer edificio propio y sustentable¹.

(1) Para más información sobre nuestras oficinas sostenibles, te invitamos a visitar la página 67 de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2022.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta
Compromiso ambiental

Concientización y capacitación

Involucramos a nuestros colaboradores en el camino hacia la sostenibilidad, trabajando en la búsqueda y creación de iniciativas que los apoyen a llevar una vida más sostenible y amigable con el ambiente, promoviendo acciones de voluntariado, y brindando capacitaciones y jornadas de sensibilización.

En **Argentina** junto a la ONG Eco House realizamos una capacitación para más de 50 colaboradores sobre residuos, su impacto en el ambiente y la importancia de su gestión adecuada, tanto en nuestras oficinas como en los hogares.

En **Brasil** llevamos a cabo comunicaciones internas sobre el uso consciente de los recursos, además de reforzar las buenas prácticas en el entorno laboral y en la sociedad. Asimismo, todos nuestros colaboradores reciben una orientación sobre la no utilización de plásticos de un solo uso.

En **Chile** también realizamos mensualmente comunicaciones a nuestros colaboradores bajo la consigna “Cultura Sostenible en Casa” para concientizar sobre los impactos socioambientales y con el objetivo de educar e informar a colaboradores respecto a cómo llevar una gestión sustentable en sus hogares.

En **Uruguay** implementamos capacitaciones permanentes a los equipos –incluyendo los nuevos ingresos durante el *onboarding*–, sobre la disposición correcta de residuos y el impacto ambiental que estos generan. Durante 2023 nos aliamos con la organización Abito para que forme a nuestros colaboradores en las ventajas del reciclaje. Por otra parte, realizamos una formación con todos nuestros colaboradores sobre cómo evitar el desperdicio de alimentos en conjunto con Redalco, una ONG dedicada al recupero de alimentos que no logran ser comercializados por diversos motivos y que luego las redistribuye a personas en situación de inseguridad alimentaria.

En **Argentina y Uruguay** llevamos a cabo el concurso “Líder Sostenible” para reconocer a los colaboradores más involucrados en el cuidado del ambiente a partir de su participación en voluntariados; en propuestas de ideas sostenibles para el negocio; así como también su realización de otras prácticas sustentables. Como resultado del concurso, los colaboradores ganadores de Argentina viajaron a Montevideo, en donde participaron de una iniciativa de limpieza de playas y recibieron una capacitación en educación ambiental para conocer las problemáticas del mar y sus costas, junto al equipo de Uruguay y la organización Abito. Por su parte, los ganadores de Uruguay ganaron un viaje a Mendoza donde se alojaron en un hospedaje con características de turismo sostenible.



Biodiversidad

Parte importante de nuestros voluntariados está relacionada con la preservación y protección de la biodiversidad. Ejemplo de ello es la limpieza de playas realizada en Montevideo junto a los equipos de **Argentina y Uruguay**. En **Chile, España y México** contamos con programas de reforestación en alianza con distintas organizaciones² y la participación de nuestros colaboradores y sus familias. A través de estas iniciativas logramos plantar más de 3.000 árboles en zonas deforestadas. En la campaña “NueZstro Bosque” de **Chile** la donación de ejemplares implicará una captura de 1.150 toneladas de CO₂ estimadas en 20 años, mientras que en **México** contribuirán a la captura aproximada de 30 toneladas de carbono anuales.

En **Brasil**, dado el surgimiento del *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD), que implica la preparación de un marco para ayudar a las empresas a informar sobre riesgos relacionados con la naturaleza y el capital natural, estamos iniciando nuestro trabajo en esta materia, principalmente en lo que respecta a la alineación con la Circular nro. 666 de la Superintendencia de Seguros Privados (SUSEP)³, mapeando los riesgos de sostenibilidad vinculados a nuestros productos, actividades internas, inversiones y proveedores, incluyendo así los riesgos relacionados con la biodiversidad.

(2) Fundación Cultiva en Chile, Reforesta en España y Movimiento Jóvenes por el Agua (MOJA) en México.

(3) Dicho documento exige que las aseguradoras o entidades abiertas de previsión privada divulguen su gestión de riesgos de sostenibilidad.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

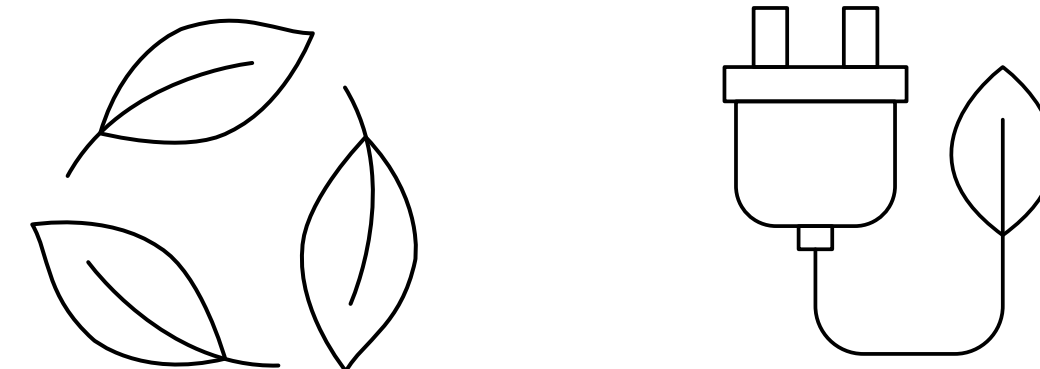
04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta
Acción climática

Acción climática



Como parte del Grupo Zurich estamos comprometidos con la lucha contra el cambio climático y en una transición hacia la descarbonización. Es por ello que comenzamos a trabajar en la recopilación de información y medición de nuestra huella de carbono, como primer paso para la confección de una estrategia de reducción de nuestras emisiones de CO₂ y posterior compensación. En **Brasil** elaboramos un plan de acción en conjunto con las áreas de Sostenibilidad y *Facilities* que incluye mejoras en el uso de los recursos (como agua, residuos, energía, transporte aéreo y terrestre), acciones de comunicación sobre iniciativas implementadas, y la definición de indicadores y métricas ambientales. Para este último punto desarrollamos un tablero de indicadores ambientales para monitorear los más relevantes, tanto en **Brasil** como en **Chile**, estos sirven para proponer acciones de reducción y contribuir al inventario de gases de efecto invernadero de la Compañía.

Por otra parte, adoptamos otras acciones para reducir las contingencias ligadas al clima, como integrar en las estrategias de inversión la evaluación de riesgos físicos y de transición, desinvertir en aquellas empresas centradas principalmente en el carbón térmico, el esquisto y las arenas bituminosas y que no hayan reorientado su negocio, minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, entre otras.

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

De esta manera, trabajamos junto al Grupo Zurich para incrementar del portafolio en activos calificados por MSCI dentro de sus *ESG Ratings* en relación con el total de sus activos. En 2023 el 17,11% total de las inversiones tiene calificación ESG (*Environmental, Social, and Corporate Governance*)⁴, siendo de 19,71% en 2022.

Eficiencia energética y cambio climático

Para tender a un mejor uso de nuestros recursos y reducir el impacto de nuestras operaciones, digitalizamos la mayoría de nuestros procesos, documentos y comunicaciones con nuestros clientes y proveedores para promover la automatización y utilizar la menor cantidad de papel posible. Sumado a esto, trabajamos en la reducción de la demanda interna de viajes al priorizar las reuniones virtuales. En la misma línea, en **Argentina** y **México** implementamos video peritajes en el proceso de siniestros para evitar traslados, y en **Brasil** nuestros servicios externos de reparto utilizan transporte 100% eléctrico en lugar de vehículos con combustibles fósiles.

En todas las oficinas contamos con sistemas de corte de energía automático en equipos de aire acondicionado y controlamos los horarios de encendido y apagado de las luces para evitar su uso innecesario y reducir el consumo de energía. En **Argentina** comenzamos a disminuir el horario de luces encendidas 3 horas antes del apagado habitual, y en **Brasil** desde julio de este año está en marcha la iniciativa “La Hora del Planeta”, que consiste en apagar las luces de la oficina en las horas de menor consumo

(a la hora de comer y a partir de las 20 horas). Por otra parte, en cada uno de los pisos de las oficinas de **Chile** y **México** los equipos de aires y calefacciones funcionan siendo habilitados solo cuando hay ocupación.

En las oficinas de **Argentina**, **Chile**, **España** y **Uruguay** todas las luminarias son LED. En el caso de **Brasil** y **México** estamos sustituyendo paulatinamente todas aquellas luminarias que están quemadas para llegar al objetivo de iluminación 100% LED. En **Chile** además las luces de los espacios comunes poseen sensores de movimiento, y lo mismo sucede con las luces de los baños en **México**.

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

En **México** reemplazamos 80 computadoras de escritorio por *laptops*, que reducen el 30% del consumo de energía. Para el 2024 se espera continuar por este camino, realizando el reemplazo de 110 equipos adicionales.

En **Uruguay** a partir de la construcción del primer edificio sostenible en 2022, se redujo el encendido de las luces durante la jornada laboral al mínimo, y los paneles de mantenimiento de temperatura permiten regular la del edificio, siendo este altamente eficiente. Adicionalmente, comenzamos a volcar a la empresa distribuidora de energía eléctrica lo generado en los paneles solares colocados en la terraza.



01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

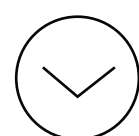
05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta
Acción climática

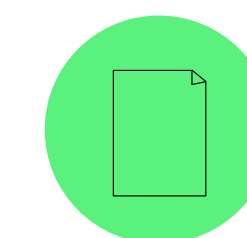
| CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA | | |
|------------------------------|---------------------|----------------------|
| Unidad de medida kWh | 2022 | 2023 |
| Argentina | N/D ¹ | N/D ¹ |
| Brasil | 33.601 ² | 32.538 |
| Chile | 123.960 | 120.380 ³ |
| España | N/D ¹ | N/D ¹ |
| México | 18.537,85 | 15.321,72 |
| Uruguay | N/D ¹ | 51.340 |

(1) Estamos trabajando para mejorar y recopilar la información del consumo energético de las distintas fuentes a nivel compañía para futuros reportes.
 (2) El dato difiere respecto al Reporte de Sostenibilidad 2022 debido a un ajuste en la metodología de cálculo.
 (3) Información de consumo energético del 2023 de Chile es enero a octubre.



En **Brasil, Chile, España y Uruguay** la electricidad de las oficinas es de fuente renovable, ya sea a través de la energía suministrada por la red o como resultado de instalaciones de energía renovable en las mismas oficinas.

Eficiencia en el uso de recursos



Papel

Desalentamos el uso de papel en todos los países, evitamos impresiones innecesarias y promovemos el uso de canales digitales desarrollados para que permitan a nuestros clientes resolver con ellos la mayor cantidad de gestiones. Asimismo, utilizamos firmas digitales para procesos internos y fomentamos el envío de pólizas a los clientes de manera digital⁵.

En la actualización de nuestra Política de Compras y Administración de Proveedores en **Argentina** incluimos la preferencia de la firma digital y firma electrónica en las contrataciones siempre que sea posible.

En **Brasil** y en **México** continuamos con una y cuatro impresoras respectivamente y, en ambos países controlamos mensualmente las impresiones para identificar oportunidades de reducción y controlar el desperdicio de papel.

(5) Para más información sobre nuestras iniciativas tecnológicas, te invitamos a ver el apartado "Tecnología, innovación y digitalización" dentro de la sección "Clientes" en este Reporte.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta
Acción climática



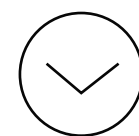
Plástico

En **Argentina** trabajamos junto a una empresa dedicada al acompañamiento de organizaciones en el proceso de desplastificación tanto cultural como material en un plan de reducción del plástico en nuestras oficinas para 2024. Asimismo, continuamos promoviendo la reducción de vajilla descartable, entregando a todos los nuevos ingresos un kit compuesto por una botella de aluminio y tazas.



En Argentina eliminamos los vasos y cucharas plásticos de café de nuestras oficinas.

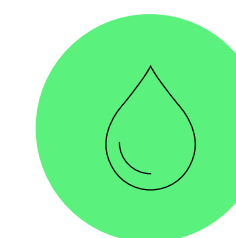
De la misma manera, en **Brasil** continuamos formando parte del movimiento "Desplastifique" y no usamos ni descartamos plásticos de un solo uso. Además de la capacitación sobre este tipo de plásticos, todos nuestros colaboradores reciben una botella para reutilizar en la oficina.



En España nuestras oficinas son libre de plástico; los vasos y removedores de café de nuestra cafetería son biodegradables.

En **México** se generaron 55 kilos de residuos entre plástico, vidrio y aluminio, logrando reciclar el 76% (42 kilos) en 2023.

En **Uruguay** comenzamos a reciclar los plásticos generados junto a una empresa que se dedica a la gestión y recuperación de residuos reciclables y recuperables.



Agua

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

En **Brasil y Uruguay** reutilizamos las aguas pluviales para abastecer los baños del edificio y regar los jardines, como en **España**, donde también utilizamos el agua captada de lluvia para el riego.

CONSUMO DE AGUA

| Unidad de medida Megalitros | 2023 |
|-------------------------------|------|
| Argentina | N/D |
| Brasil | 1,67 |
| Chile | 7,10 |
| España | N/D |
| México | 0,06 |
| Uruguay | 0,8 |

N/D: Estamos trabajando para mejorar y recopilar la información del consumo de agua de las distintas fuentes a nivel compañía para futuros reportes.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta
Acción climática

Gestión de residuos

En todas nuestras oficinas se lleva a cabo una separación de residuos en origen y posterior disposición acorde a las corrientes y normativas locales.

En **Argentina** contamos con un sistema de separación de residuos que distingue entre orgánicos e inorgánicos, llevamos a cabo la recolección específica de plásticos de un solo uso a través de la iniciativa “botellas de amor” y disponemos de contenedores destinados exclusivamente para la recolección de pilas y dispositivos electrónicos. Con respecto a estos últimos, nos aliamos con la Fundación Equidad para abordar de manera integral su gestión: además de asegurar la disposición responsable de los dispositivos no funcionales, reparamos y donamos aquellos que podían ser reutilizados, contribuyendo a la reducción de la brecha digital.

En **Brasil** continuamos con la separación de residuos en reciclables (papel, aluminio y plástico), pilas y no reciclables, y durante 2023 mejoramos la identificación de los contenedores para fomentar la correcta disposición de los mismos. Además, implantamos un sistema de pesaje propio para trazar y supervisar la eliminación de los residuos en nuestra planta. En 2023 gestionamos 1,36 toneladas de residuos reciclables y 1,31 toneladas de residuos no reciclados.

En **Chile** también realizamos una medición especializada en alianza con la empresa Bzero como socio estratégico, que nos permite avanzar en nuestro modelo de gestión de residuos. Durante el 2023, generamos un total de 1.964 kg de residuos totales, de los cuales 1.343 kg fueron reciclados, lo cual representa un 68%.

También en nuestras oficinas de **Chile** continuamos con un “Punto Limpio” en cada piso, donde clasificamos los residuos en plásticos duros, papel y cartón, Tetrapak, latas y vidrios, orgánicos y residuos en general.

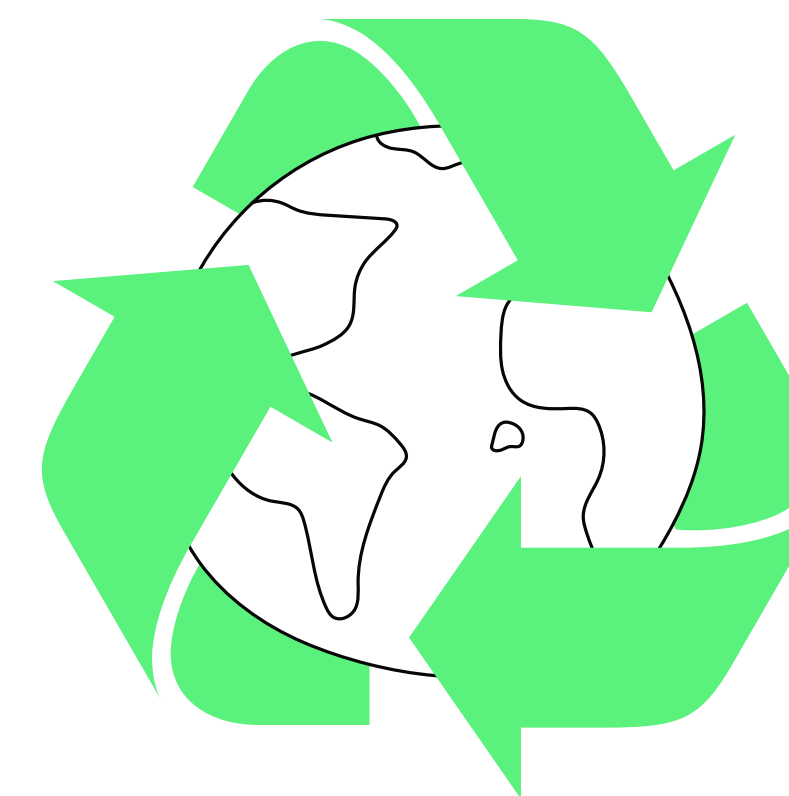


En **Chile** iniciamos la medición de los kilogramos de residuos que se destinan a relleno sanitario, lo que nos permite tener un seguimiento de métricas y dar respuesta al reporte de estándares de la Comisión para el Mercado Financiero.

Adicionalmente, contamos con delegados por piso, quienes orientan en la manera adecuada de reciclar y promovemos concursos para reforzar los conocimientos. En 2023 gestionamos 821 kg de residuos orgánicos, 801,5 kg de papel y cartón, y 672 kg de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).

Renovamos en **España** la certificación Residuo Cero de AENOR, al reintroducir al menos el 90% de los residuos para posteriormente ser reutilizados y/o transformados en materias primas, reintroduciéndolas en la cadena de valor.

En **Uruguay** continuamos trabajando junto a la asociación Compost Ciudadano para generar compost a partir de nuestros residuos orgánicos, involucrando a nuestros colaboradores al asignarles un recipiente para que lo practiquen en sus casas.



En Uruguay recuperamos **más de 1.299 kg de residuos orgánicos**, evitando emitir la cantidad equivalente a **+6 tn de CO₂**.



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

Declaración de uso: Zurich Santander ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

| Estándar GRI | Contenido | Página/ Respuesta |
|---|--|----------------------|
| CONTENIDOS GENERALES | | |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-1 Detalles de la organización | 7-8; Nota 1 |
| | 2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización | 3, Nota 1 |
| | 2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto | 3 |
| | 2-4 Actualización de la información | 3 |
| | 2-5 Verificación externa | Nota 2 |
| | 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales | 7-9; 72-77; Nota 3 |
| | 2-7 Empleados | 40; Nota 4 |
| | 2-8 Trabajadores que no son empleados | Nota 5 |
| | 2-9 Estructura y composición de gobernanza | 24-26; Nota 6 |
| | 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno | 25 |
| | 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno | 24-26; Nota 6 |
| | 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos | 20-21; 24-26; Nota 7 |
| | 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos | 20-21; 24-26; Nota 7 |
| | 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | 20 |
| | 2-15 Conflictos de interés | 25 |

| Estándar GRI | Contenido | Página/ Respuesta |
|---|--|--|
| CONTENIDOS GENERALES | | |
| GRI 2: Contenidos Generales 2021 | 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | 25;41-42 |
| | 2-19 Políticas de remuneración | 25; 40-43; Nota 8 |
| | 2-20 Proceso para determinar la remuneración | 25; Nota 8 |
| | 2-21 Ratio de compensación total anual | Nota 9 |
| | 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible | 4-5; 15-19 |
| | 2-23 Compromisos y políticas | 15-21; 27-38; 72-77; 78-79; 89-95; Nota 10 |
| | 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas | 15-21; 27-38; 72-87; 89-95 |
| | 2-25 Procesos para remediar impactos negativos | 32-35; 38; Nota 11 |
| | 2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes | 15-19; 32-35; Nota 12 |
| | 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas | Nota 13 |
| | 2-28 Afiliación a asociaciones | 15-19; 78-79 |
| | 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés | 15-21 |
| | 2-30 Acuerdos de negociación colectiva | 52; Nota 14 |
| TEMAS MATERIALES | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-1 Proceso para determinar los temas materiales | 18 |
| | 3-2 Listado de temas materiales | 18 |

01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

| Estándar GRI | Contenido | Página/ Respuesta |
|--|---|-----------------------|
| INNOVACIÓN, DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 62-64; 93 |
| | Indicador propio - Digitalización de pólizas | 62-64 |
| CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS DATOS | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 36-37 |
| GRI 418: Privacidad del cliente 2016 | 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | Nota 15 |
| INVERSIONES BAJO CRITERIOS ESG | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 22; 92 |
| EXPERIENCIA Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 62-64 |
| | 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios | 34-35; 65-67; Nota 16 |
| GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 | 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios | Nota 17 |
| | 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing | Nota 18 |
| | Indicador propio - Indicador T-NPS | 59 |
| OFERTA DE PRODUCTOS RESPONSABLE, ACCESIBLE E INCLUSIVA | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 65-71 |
| | Indicador propio - Clientes de segmentos vulnerables protegidos con productos específicos | 68-71; Nota 19 |
| | Indicador propio - Personas impactadas a través de nuestra oferta de valor sostenible | 65-71 |
| ÉTICA Y TRANSPARENCIA | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 32-35; 65-67 |

| Estándar GRI | Contenido | Página/ Respuesta |
|--|--|----------------------|
| GOBERNANZA | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 20-21; 24-26 |
| COMPETENCIA LEAL | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 32-35; 52 |
| GRI 206: Competencia desleal 2016 | 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | Nota 20 |
| PROMOCIÓN Y RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 27-31; 38; 75 |
| GRI 408: Trabajo infantil 2016 | 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil | 27-31; 38; 72-77 |
| GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 | 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio | 27-31; 38; 72-77 |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO SOSTENIBLE | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 10 |
| | 201-1 Valor económico directo generado y distribuido | Nota 21 |
| | 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático | 29-30; 90-95 |
| GRI 201: Desempeño económico 2016 | 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación | Nota 22 |
| | 201-4 - Asistencia financiera recibida del gobierno | Nota 23 |
| CULTURA Y CONCIENTIZACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 15-17; 53-54; 78-87 |
| ANTICORRUPCIÓN Y LUCHA CONTRA EL LAVADO DE DINERO | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 32-35 |
| GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 32-35 |
| | 205-2 - Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 32-35 |



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

| Estándar GRI | Contenido | Página/ Respuesta |
|---|---|--------------------------------|
| ANTICORRUPCIÓN Y LUCHA CONTRA EL LAVADO DE DINERO | | |
| GRI 205: Anticorrupción 2016 | 205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas | Nota 24 |
| GRI 415: Política pública 2016 | 415-1 - Contribución a partidos y/o representantes políticos | Nota 25 |
| GESTIÓN DE RIESGOS | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 27-31 |
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 24-26; 45-46 |
| GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 | 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 24-26; Nota 26 |
| | 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres | Nota 27 |
| EDUCACIÓN FINANCIERA Y DE SEGUROS | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 68-71; 80-81 |
| | Indicador propio - Personas capacitadas en educación financiera | 68-71; 80-81 |
| CADENA DE VALOR RESPONSABLE | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 72-77 |
| GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 | 204-1 - Proporción de gasto en proveedores locales | 72-77 |
| INCLUSIÓN SOCIAL | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 38; 53-54; 68-71; 78-87 |
| GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | 53-54; 68-71; 78-79; 82; 84-87 |
| | 203-2 - Impactos económicos indirectos significativos | 22; 40; 68-71; 78-87 |
| GRI 413: Comunidades locales 2016 | 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 53-54; 78-87 |
| | 413-2 - Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales | 38; 53-54; 68-71; 78-87 |

| Estándar GRI | Contenido | Página/ Respuesta |
|---|--|----------------------|
| INCLUSIÓN SOCIAL | | |
| | Indicador propio - Empleados socialmente comprometidos | 53-54 |
| | Indicador propio - Valor económico destinado a ayuda socioambiental | 78-79 |
| | Indicador propio - Personas impactadas directamente en causas benéficas | 68-71; 78-79 |
| ATRACCIÓN, DESARROLLO Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 41-45; 47-52 |
| | 404-1 Media de horas de formación al año por empleado | 43-44; Nota 28 |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016 | 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 43-44; Nota 29 |
| | 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | 41-42 |
| | Indicador propio - ENPS | 48 |
| ACCIÓN CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN HACIA LA DESCARBONIZACIÓN | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 89-95 |
| PROTECCIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 89-92 |
| GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y RESIDUOS | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 89-95 |
| GRI 303: Agua y Efluentes 2018 | 303-5 Consumo de agua | 94 |
| GRI 306: Residuos 2020 | 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos | 95 |
| | 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 95 |
| | 306-3 Residuos generados | 95; Nota 30 |
| | 306-4 Residuos no destinados a eliminación | 95; Nota 30 |
| | 306-5 Residuos destinados a eliminación | 95; Nota 30 |



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

| Estándar GRI | Contenido | Página/ Respuesta |
|-------------------------------------|--|----------------------|
| EFICIENCIA ENERGÉTICA | | |
| GRI 3: Temas Materiales 2021 | 3-3 Gestión de temas materiales | 92-95 |
| GRI 302: Energía 2016 | 302-1 - Consumo energético dentro de la organización | 92-93 |

Nota 1

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

Argentina presenta estados financieros que son auditados y presentados ante la Superintendencia de Seguros de la Nación y se encuentran a disposición del público en general. **Brasil** cuenta con estados financieros que son auditados y se encuentran de forma pública. **Chile y España** cuentan con estados financieros anuales propios por cada entidad, auditados y publicados. En **México** no se cuenta con información en registros públicos. En **Uruguay** presentamos de forma trimestral los estados financieros (no auditados) y anuales (auditados) ante el Banco Central del Uruguay.

Nota 2

No se realiza verificación externa del Reporte.

Nota 3

En 2023 no hubo cambios significativos en la cadena de suministros de la organización.

Nota 4

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

En **Argentina**, contamos con un empleado con trabajo a plazo fijo a tiempo completo.

En **Brasil**, contamos con 38 becarios con contrato de trabajo a plazo determinado y tiempo parcial.

En **Chile**, contamos con 5 colaboradores con contrato a plazo fijo (4 mujeres y 1 hombre). Todos los colaboradores trabajan a tiempo completo.

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

En **México** contamos con 13 empleados con contrato a plazo determinado y/o de tiempo parcial.

En **Uruguay**, hay dos empleados que trabajan part time y son a plazo definido por 1 año.

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

En 2023 no hubo una fluctuación significativa en la plantilla de la Compañía.

Nota 5

Respecto de trabajadores que no son empleados de la Compañía:

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

Nota 6

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

Competencias relevantes a los impactos de la organización:

- ▶ Alison Martin: Licenciada en Derecho de la Universidad de Birmingham, con trayectoria en el rubro asegurador desde hace más de 18 años, en especial en la gestión de riesgos, cuestiones estratégicas, financieras y de política empresarial, reaseguros y gestión general. Cualificada profesionalmente con ACA (ICAEW), IMC (CFA) y Llb Hons Law.
- ▶ Bettina Bornmann: Magister en Economía por la Universidad de Zurich. Trabajó varios años en reconocidas empresas en trabajos de fusiones y adquisiciones, control de gestión y finanzas.
- ▶ Javier Lorenzo: Actuario egresado de la Universidad Anáhuac de México, con más de 28 años de experiencia en bancos y el rubro de seguros.
- ▶ Ian Thompson: Estudios en ciencias aplicadas, evaluación de impactos ambientales y estudios de administración de empresas. Trabaja en el sector asegurador desde 1994. Alto ejecutivo con amplia experiencia en el funcionamiento de una empresa global compleja y diversa. Se centra en el liderazgo motivacional, el desarrollo y la entrega de propuestas a los clientes, el cambio cultural y organizativo, la innovación y el desarrollo ágil, la planificación estratégica de la plantilla, el desarrollo del talento y la diversidad y la inclusión.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

- ▶ Laurence Maurice: Ingeniera de L'Institut Agro Montpellier y Magister en Administración de Empresas, auditoría y finanzas. Con conocimientos del sector de seguros desde 1989, incluidos temas como gestión de riesgos, fusiones y adquisiciones, entre otros de relevancia.
- ▶ Victor Matarranz: Ingeniero en telecomunicaciones de la Universidad Politécnica de Madrid y Magister en Administración de Empresas con orientación en finanzas. Con experiencia en el rubro desde el 2012, liderando equipos globales para ofrecer servicios de gestión de patrimonios, seguros y banca de primera clase.
- ▶ Raúl Pou: Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Complutense de Madrid y Magister en Auditoría y análisis de negocio. Más de 25 años de experiencia en el sector financiero como miembro del consejo de administración, alto responsable de riesgos y cumplimiento y auditor con una clara orientación empresarial, ahora en el negocio de gestión de patrimonios y seguros.
- ▶ José Galiana: Economista de la Universidad de San Pablo y Magister en Auditoría Interna. Con experiencia en bancos desde 1993, en trabajos de auditoría y elaboración de reportes financieros.
- ▶ Francisco del Cura: Licenciado en Ciencias Económicas y Financieras, actuariólogo de seguros y Magister en Administración de Empresas. Desarrolló su carrera profesional en el sector asegurador desde 1995, trabajando en diferentes mercados con especial énfasis en Latinoamérica.

Nota 7

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

Nota 8

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

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

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

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

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

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

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



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Nota 9

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

Nota 10

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

Nota 11

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

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

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

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

Nota 12

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

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

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

Nota 13

Durante 2023, en **Argentina, Brasil, Chile, España, México y Uruguay** no registramos ningún incumplimiento significativo a las leyes o regulaciones por parte de Zurich Santander.

Nota 14

En **Argentina** el 80% de la plantilla está cubierta por convenio colectivo, en **México** un 3%, mientras que, en **Brasil, Chile y España**, la proporción alcanza al 100%.

Nota 15

Durante 2023 no registramos reclamos relacionados con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Nota 16

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

Nota 17

Durante 2023 no registramos casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

Nota 18

Durante 2023 no registramos casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

Nota 19

| PAÍS | Total de clientes de segmentos vulnerables protegidos con productos específicos |
|--------------|---|
| Argentina | 7.041 |
| Brasil | 183.783 |
| Chile | 829 |
| México | 81.650 |
| Uruguay | 7.533 |
| Total | 280.836 |

Nota 20

Durante 2023 no registramos acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

Nota 21

| VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO 2023 (en USD) | Argentina | Brasil | Chile | España | México | Uruguay |
|--|------------|---------------|-------------|-------------|--------------|------------|
| Valor económico generado (VEG) | 61.353.657 | 1.610.881.971 | 256.938.870 | 424.216.599 | 669.684.050 | 61.057.839 |
| Ingresos | 61.353.657 | 1.610.881.971 | 256.938.870 | 424.216.599 | 669.684.050 | 61.057.839 |
| Valor económico distribuido (VED) | 55.193.404 | 1.351.032.360 | 237.286.456 | 425.931.058 | 782.852.470 | 58.559.999 |
| Costos de operaciones | 37.852.986 | 877.662.520 | 160.029.660 | 2.812.245 | 481.857.754 | 43.501.534 |
| Salarios y beneficios | 3.224.366 | 26.688.126 | 12.878.062 | 6.594.886 | 20.562.767 | 3.420.198 |
| Pagos a proveedores de capital | - | 235.435.917 | 44.637.132 | 413.000.000 | 189.903.381 | 7.152.770 |
| Pagos al gobierno | 14.074.570 | 205.765.992 | 19.727.622 | 3.522.127 | 90.488.376 | 4.485.498 |
| Inversión en la comunidad | 41.482 | 5.479.805 | 13.981 | 1.800 | 40.193 | - |
| Valor económico retenido (VER=VEG-VED) | 6.160.253 | 259.849.611 | 19.652.413 | -1.714.459 | -113.168.420 | 2.497.840 |

Nota 22

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

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

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

En **Chile**, por Ley cada persona debe aportar un 10% de sus haberes imponibles más un porcentaje de pago por comisión a la AFP contratada para administrar sus fondos de pensión. Se aplica un tope en renta de 81,6 UF. Por concepto de comisión la persona pagará entre 1,47% y 1,69% de su remuneración bruta mensual, dependiendo de la AFP en la que esté. En resumen, el afiliado sufrirá el descuento mensual entre 10,49% y 11,44% de su salario bruto imponible.



01
Sobre este Reporte

02
Mensaje del CEO

03
Sobre Zurich Santander

04
Compromiso con la Sostenibilidad

05
Gobernanza

06
Diálogo con grupos de interés

07
Planeta

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

Por otro lado, contamos con el programa gubernamental para el retiro, llamado SAR (Sistema de Ahorro para el Retiro), en el que actualmente contribuyen el trabajador, el empleador y el Gobierno Federal, en las Cuentas Individuales propiedad de los Trabajadores. Este sistema está conformado con los pagos de cuotas que realiza un empleador, obligado a cubrir 2% del salario de un trabajador, depositando esas cuotas a las instituciones financieras de crédito, (AFORES) que luego deriva a las cuentas individuales del trabajador.

Nota 23

Durante 2023 no recibimos asistencia financiera por parte del gobierno en **Chile, España y México**. En **Argentina y Brasil**, recibimos USD30.606 y USD5.510.611, respectivamente, en concepto de mecenazgo. En **Uruguay**, recibimos USD279.267,87 en concepto de desgravaciones y créditos fiscales.

Nota 24

Durante 2023 no hubo casos públicos de corrupción confirmados ni denuncias relacionadas con el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales recibidas.

Nota 25

Durante 2023 no realizamos contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

Nota 26

| EMPLEADOS A FECHA DE CIERRE | 2023 | |
|--|------------|------------|
| | Mujeres | Hombres |
| Distribución por sexo | 568 | 510 |
| Distribución por edad | | |
| Menores de 30 años | 122 | 87 |
| Entre 30 y 50 años | 407 | 361 |
| Mayores de 50 años | 39 | 62 |
| Distribución por categoría profesional | | |
| <i>Top Management</i> | 21 | 30 |
| <i>Upper Management</i> | 14 | 14 |
| <i>Middle Management</i> | 47 | 56 |
| <i>Jr Management</i> | 293 | 288 |
| <i>Operational</i> | 193 | 122 |



Nota 27

| BRECHA SALARIAL POR GÉNERO 2023 ¹ | Argentina | Brasil ² | Chile | España ³ | México ⁴ | Uruguay ^{3 4} |
|--|-----------|---------------------|-------|---------------------|---------------------|------------------------|
| <i>Top Management</i> | 52% | 37% | -14% | -57% | 15% | -13% |
| <i>Upper Management</i> | - | -4% | 2% | -9% | - | - |
| <i>Middle Management</i> | 15% | -14% | 6% | - | 8% | - |
| <i>Jr Management</i> | 4% | 10% | 7% | 9% | -14% | 10% |
| <i>Operational</i> | -83% | 3% | 7% | -56% | 10% | 60% |

1. La brecha salarial hace referencia a la diferencia entre el salario de hombres y mujeres, calculada como la diferencia entre el salario promedio de los hombres y el de las mujeres, dividido entre el salario promedio de los hombres expresada como porcentaje en cada uno de los países. Salvo que se especifique lo contrario, los datos no reportados en la tabla se refieren a las clasificaciones profesionales que no están ocupadas por ninguna persona en la organización.
2. La diferencia salarial de Brasil en la categoría *Top Management* se debe a movimientos de personal (entradas y salidas) y al pago de retribuciones variables.
3. Las categorías *Middle Management* de España y *Upper Management* de Uruguay están ocupadas solo por hombres, por lo que no es posible calcular la brecha salarial.
4. Por motivos de confidencialidad, México no reporta la remuneración media de los hombres en la categoría *Upper Management* en 2023, al estar ocupada por una sola persona. No es posible calcular la brecha salarial. La diferencia salarial de Uruguay en la categoría *Jr Management* y *Operational* se debe al incremento de personal en esta categoría, habiendo ingresado posiciones cuyos salarios son más elevados por la dificultad de encontrar perfiles que se ajusten a las necesidades de la empresa.

Nota 28

| Total de horas de formación por categoría profesional y país 2023 | Argentina | Brasil | Chile | España | México | Uruguay | Total |
|---|-----------|--------|-------|--------|--------|---------|--------|
| <i>Top Management</i> | 173 | 304 | 155 | 194 | 51 | 218 | 1.094 |
| <i>Upper Management</i> | N/A | 425 | 367 | 211 | 0 | 0 | 1.003 |
| <i>Middle Management</i> | 1.204 | 2.423 | 764 | 195 | 601 | 0 | 5.187 |
| <i>Jr Management</i> | 3.856 | 4.194 | 3.287 | 535 | 3.419 | 920 | 16.211 |
| <i>Operational</i> | 737 | 4.677 | 1.412 | 20 | 1.325 | 143 | 8.313 |

Nota 29

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

Nota 30

| Total de residuos generados 2023 (en toneladas) | Argentina ⁵ | Brasil | Chile | España ⁵ | México | Uruguay |
|---|------------------------|--------|-------|---------------------|--------|---------|
| Generación total de residuos | N/D | 2,67 | 1,96 | N/D | 0,08 | 1,70 |
| Residuos no destinados a eliminación | N/D | 1,36 | 1,34 | N/D | 0,04 | 1,30 |
| Residuos destinados a eliminación | N/D | 1,31 | 0,62 | N/D | 0,04 | 0,40 |

5. Para Argentina y España no contamos con disponibilidad de datos, estamos trabajando para su recopilación en futuros reportes.

01 Sobre este Reporte

02 Mensaje del CEO

03 Sobre Zurich Santander

04 Compromiso con la Sostenibilidad

05 Gobernanza

06 Diálogo con grupos de interés

07 Planeta

Agradecimientos

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

Equipos de Sostenibilidad

Argentina

Sofía Mattana
Julieta Hornus

Brasil

Laura Carolina Mendes Vidmontas Weiser
Natalia Moreira
Rana Bertagna

Chile

Gretta Aguirre
María Auxiliadora Rodríguez Villalobos
Jorge Brinklow

España

Javier González Moya
Marta García Ferrer

México

Azucena Noriega
Karen Escalona Velazquez
Graciela Vergara Mena

Regional

Carlos Gonzalez Nogueira
Lila Micheluz
Ramiro Vuotto

Uruguay

Natalia Luquez
Silvana Collazo