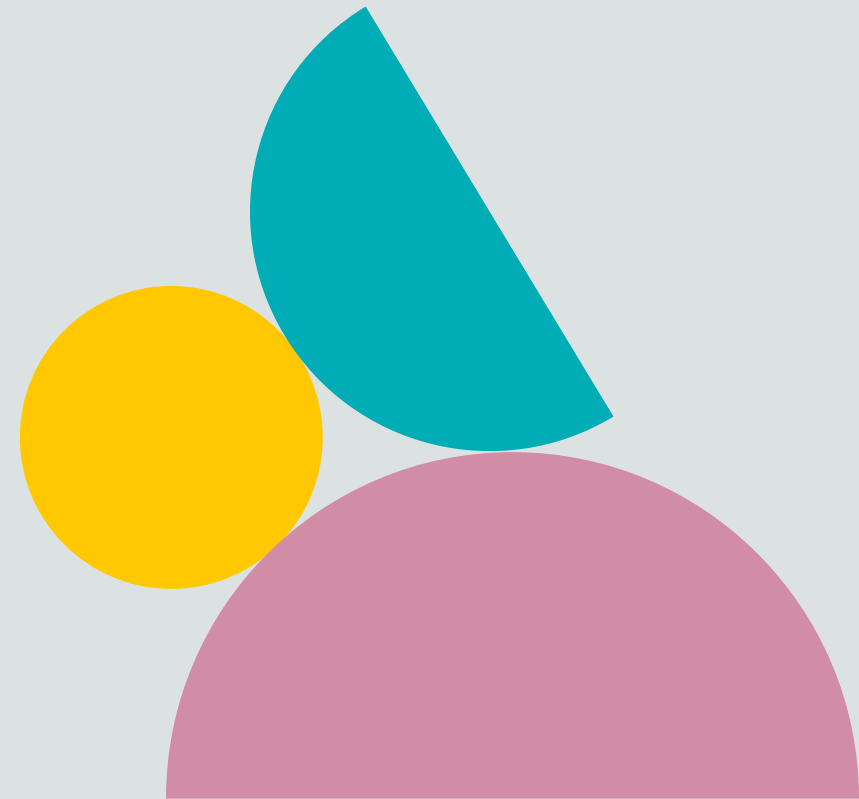
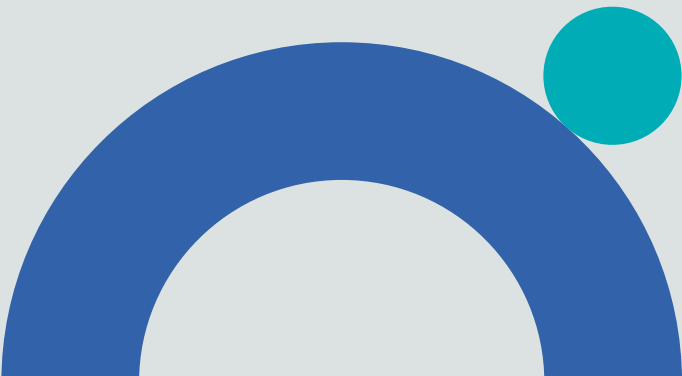




ZURICH SANTANDER • INSURANCE AMERICA

Relatório de Sustentabilidade 2021 /



Carta do CEO

Tenho o prazer de apresentar o **primeiro Relatório de Sustentabilidade** da Zurich Santander, que comunica os resultados de nosso desempenho social, ambiental e de governança durante 2021.

Queremos disseminar a forma como implementamos nossa Estratégia de Sustentabilidade desenvolvida em 2020, e que tem por objetivo **impactar positivamente a sociedade onde operamos e nossos clientes, assim como impulsionar a conscientização a respeito de riscos, educação e inclusão financeira e laboral, e promover o bem-estar e desenvolvimento das pessoas, a partir da adoção das melhores práticas de gestão e governança corporativa**. Essa estratégia está alinhada com o Grupo Zurich e com os Princípios para Sustentabilidade em Seguros da *United Nations Environment Programme Finance Initiative*.

Nosso objetivo é ajudar as pessoas a entender e se proteger dos riscos de uma maneira que seja significativa para elas, e por isso sermos escolhidos como a seguradora de preferência na América Latina. Vemos o reconhecimento de nossos clientes refletido no crescimento de nossa participação no mercado de bancaseguros na região, de 13% em 2021 em comparação com 11% em 2020.

Com **944 colaboradores em 6 países**, contribuimos para a geração de emprego e renda nas regiões onde operamos e proporcionamos um ambiente de trabalho

seguro, amigável e flexível, que permite a conciliação com a vida pessoal em igualdade de condições para todo nosso pessoal, independentemente de seu gênero.

Nossas operações no Brasil e no México contam com a certificação *Economic Dividends for Gender Equality (EDGE)* desde 2016, e em 2021 eles foram certificados pela terceira vez (concedida pela EDGE, o único sistema de certificação global de igualdade de gênero no trabalho). Além disso, dentro do plano de treinamento previsto e exigido pelo Grupo Zurich, realizamos em cada país capacitações para 100% de nossos colaboradores sobre o Código de Conduta, combate a corrupção e prevenção a lavagem de dinheiro.

Buscamos também garantir que cada interação com nossa empresa seja positiva, por isso **monitoramos os níveis de satisfação de nossos clientes** através de pesquisas de *Net Promoter Score (NPS)* e *Transactional NPS*. Ao mesmo tempo, nosso objetivo é oferecer uma **proposta de valor sustentável** que gere um impacto social positivo na sociedade, o que alcançamos através de clareza e transparência nas informações para o cliente, assim como no desenvolvimento de iniciativas com impacto sustentável, como por exemplo, a prestação de serviços financeiros customizados e acessíveis, campanhas de doações por meio da contratação de nossos produtos em conjunto com organizações sem fins lucrativos locais, bem como programas de educação financeira e previdenciária.

Um exemplo disso é o programa “Habilidades para o Futuro”, iniciado em 2020 de forma regional: um projeto de 3 anos realizado em parceria com a Fundación Forge no qual já **formamos para o mercado de trabalho 6.302 jovens** em situação de vulnerabilidade social através de habilidades sociais, emocionais, digitais e técnicas, além da aplicação de um módulo especial sobre seguros e previdência, em contato direto com voluntários da nossa empresa. Graças à contribuição de todas as nossas operações e ao apoio da *Z Zurich Foundation*, durante 2021 **investimos um total de USD 6.251.487 em apoio à comunidade**.

Por outro lado, contamos com uma **gestão responsável pelo impacto ambiental** de nossas operações, bem como buscamos e desenvolvemos soluções que contribuam para a transição a uma economia de baixo carbono. Desta forma, seguimos as diretrizes do Grupo Zurich para atingir a meta de redução das emissões de CO² até 2025 por meio da gestão da carteira de investimentos. Assim, estamos trabalhando para aumentar nosso portfólio em ativos qualificados pela MSCI dentro de seus *Ratings ESG* em relação ao total de nossos ativos: em 2021, **21,94% de nossos investimentos tiveram qualificação ESG¹**.

Em 2021, também incorporamos **critérios de sustentabilidade dentro de nossa Política Global de Compras e Gestão de Fornecedores**, com o objetivo de estabelecer critérios para seleção daqueles mais alinhados com nossa estratégia de sustentabilidade.

Convido-os então a percorrer este Relatório de Sustentabilidade, elaborado sob as diretrizes **das novas normas da Global Reporting Initiative** publicadas em outubro de 2021, seguindo as melhores práticas internacionais de transparência e prestação de contas, e em linha com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** das Nações Unidas.

Aproveito também para **agradecer** a todos os colaboradores que participaram de sua elaboração, o que reforça nosso compromisso com a transparência. Agradeço também a nossos clientes, à comunidade e aos grupos de interesse que, trabalhando em conjunto conosco, permitem que na Zurich Santander possamos continuar avançando no caminho para o desenvolvimento sustentável.



Raul Vargas
CEO ZSIA

1). Ativos investidos em fundos qualificados como ESG de acordo com a metodologia MSCI ESG Ratings.

2

Sobre a Zurich Santander /



Sobre nós / 2.1

Nossa ambição é ser a seguradora de preferência na América Latina, ajudando as pessoas a entender e proteger-se dos riscos de uma maneira que seja significativa.

A Zurich Santander Insurance America, doravante a Zurich Santander ou a Empresa, é uma **joint venture** criada em 2011 entre os grupos Zurich e Banco Santander, dois dos maiores conglomerados do mundo nos setores segurador e financeiro.

Com um dos mais amplos portfólios de produtos de seguros do mercado, comercializamos nossos produtos através dos canais de vendas do Banco Santander na Argentina, Brasil, Chile, México e Uruguai. Nosso escritório regional está localizado em Madrid, Espanha.

SOMOS UMA JOINT VENTURE CRIADA ENTRE:



GRUPO ZURICH

Líder mundial em seguros.

Ampla experiência em seguros baseada em seus 149 anos de história e sua presença em mais de 170 países.



BANCO SANTANDER

Líder bancário global.

Compartilha sua experiência com foco em sua extensa rede de distribuição e seu contato com os clientes.

O mercado segurador atravessa uma etapa de transformação fundamental devido à digitalização,

que se acentuou em 2021 pelos efeitos da pandemia de COVID-19. Nesse cenário de mudanças constantes, devemos nos manter ágeis para poder nos colocar em uma posição vantajosa e assim alcançar o sucesso e superar as expectativas de clientes e outros grupos de interesse.

Assim, **oferecemos uma grande variedade de produtos,** adaptados às realidades de cada país, buscando antecipar as necessidades de nossos clientes, para lhes proporcionar proteção e acompanhá-los em cada etapa de suas vidas.

ONDE ESTAMOS



Oferta de seguros na região



Acidentes pessoais



Desemprego



Residencial



Saúde e doenças graves



Incêndio



PMEs



Roubo



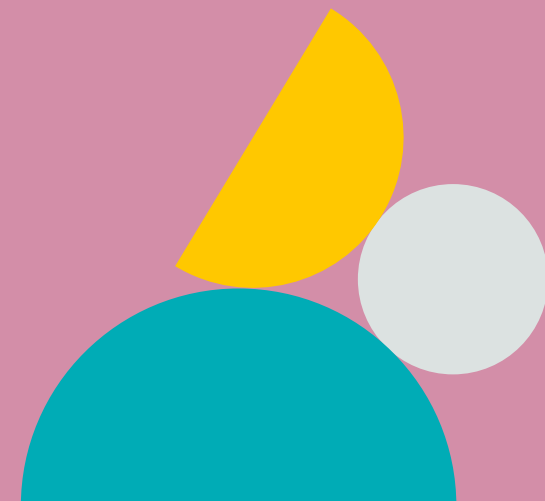
Vida



Outros: bicicletas, animais de estimação, dispositivos eletrônicos.



Previdência



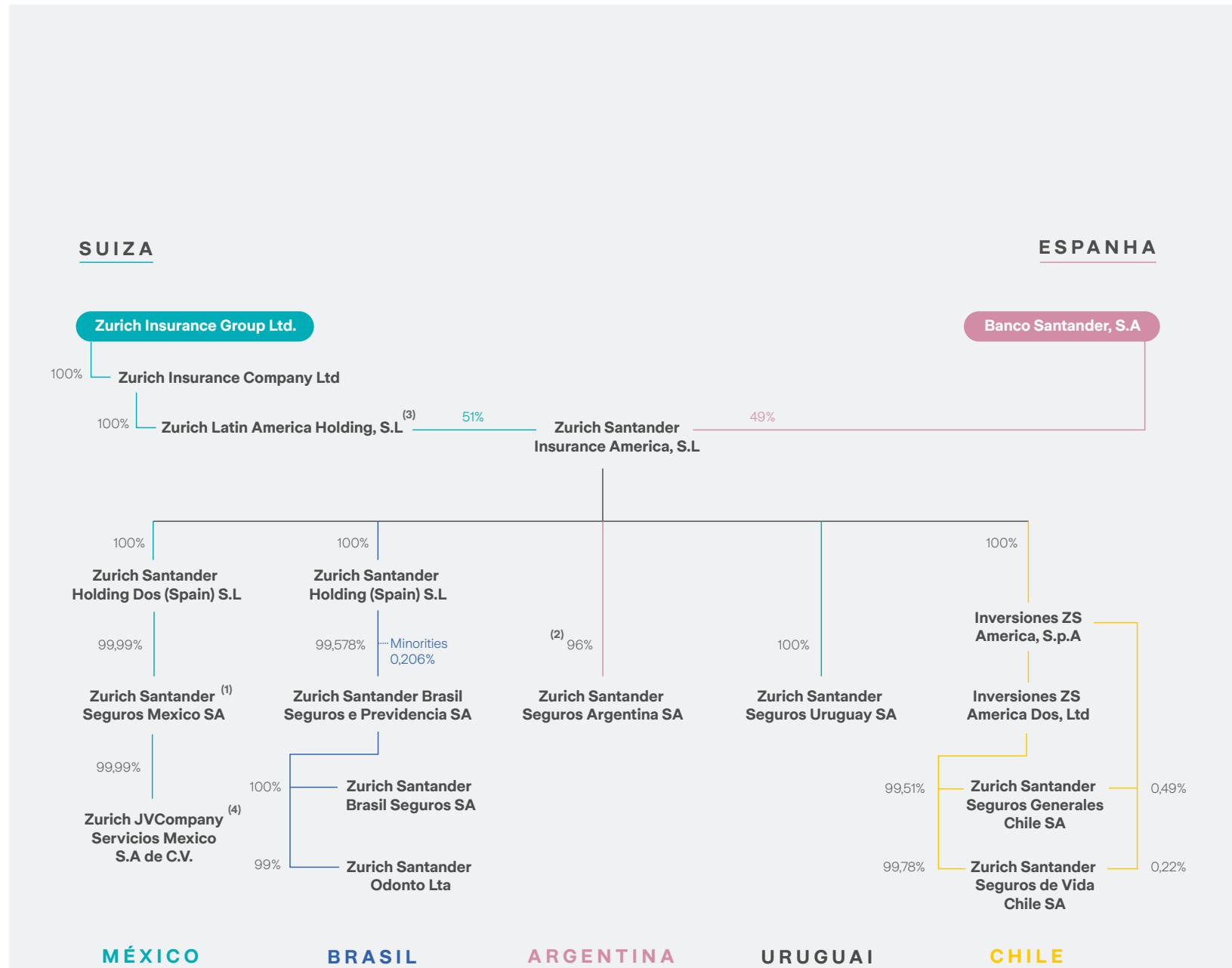
Organização e estrutura

2.2



Todas as operações na América Latina são controladas pela ZURICH SANTANDER INSURANCE AMERICA, S.L. (ZSIA), com sede na Espanha. A **aliança estratégica** entre o Zurich Insurance Group e o Banco Santander é composta pelas seguintes entidades:

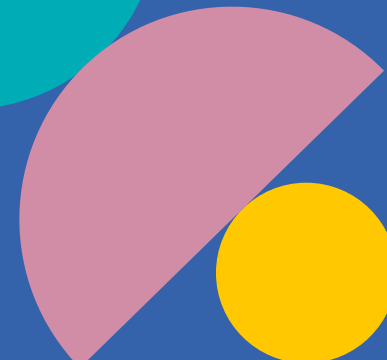
(1) 1 ação da Zurich Santander Seguros (Mexico) SA é propriedade da Inversiones ZS America, S.p.A.
 (2) O 4% restante do capital social da Zurich Santander Seguros Argentina SA é propriedade da Inversiones ZS America, S.p.A.
 (3) Após o ROFR (direito de preferência de compra, por sua sigla em inglês, *Right of First Refusal*) no Brasil, a Zurich Latin America Holding, S.L. detém 0,216% da Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.
 (4) 1 ação da Zurich JVCompany Services México, S.A. de C.V. é propriedade da Zurich Vida Compañía de Seguros, S.A.
 (5) 1% da Odonto é propriedade da Zurich Santander Brasil Seguros S.A.



Objetivos e estratégias

2.3

Ao longo destes anos na Zurich Santander experimentamos uma evolução constante: melhoramos e ampliamos nosso portfólio de produtos, aumentamos os níveis de satisfação do cliente, operamos através de novos canais de distribuição além da rede de agências, e realizamos investimentos estratégicos com o objetivo de nos posicionarmos como uma marca de referência nos mercados em que operamos.



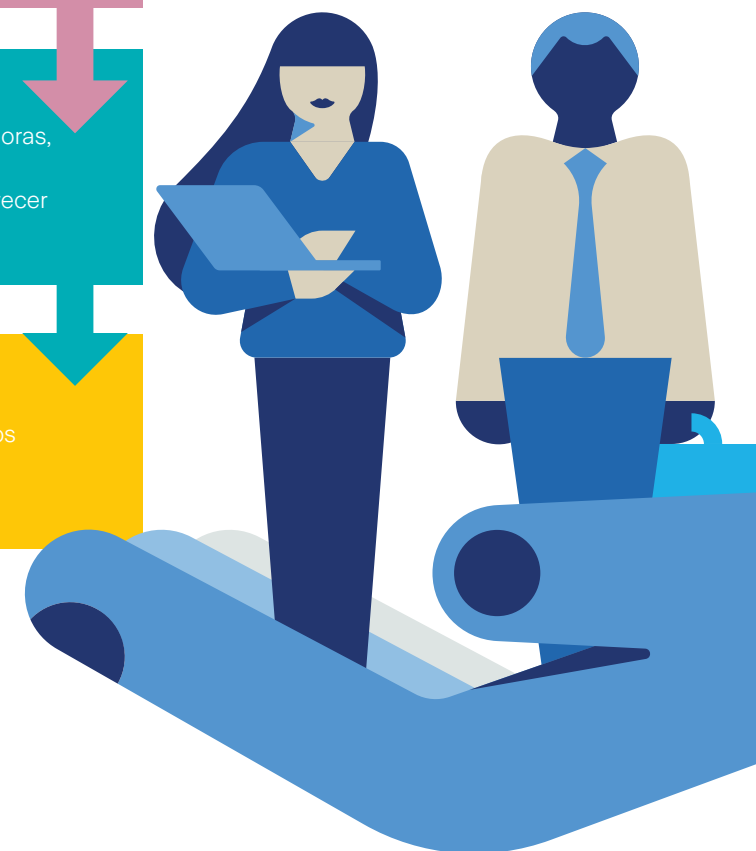
NOSSO PLANO ESTRATÉGICO ESTÁ BASEADO NOS SEGUINTE OBJETIVOS PRINCIPAIS:

Nosso foco constante no cliente, juntamente com uma profunda transformação digital, permitiram que nos últimos anos alcançássemos crescimento constante.

Ser uma **empresa de valor** para o cliente através da implementação de ferramentas digitais que lhe permitam tanto contratar como gerir seus serviços pós-venda de forma online e independente, a personalização e flexibilização da oferta de valor e do desenvolvimento de produtos sustentáveis com o objetivo de que os clientes impactem positivamente a sociedade através da Zurich Santander.

Ser um **negócio relevante** para o Banco Santander através da contínua simplificação dos *journeys* de venda de seguros, a criação de soluções inovadoras, o crescimento em linhas de negócio como poupança e PMEs, assim como a expansão a novos canais com o objetivo de poder captar novos clientes e oferecer o melhor suporte ao Banco para a distribuição de seguros.

Ser uma **referência em termos de eficiência** através da automatização dos processos *core*, o desenvolvimento da infraestrutura em *cloud* e a evolução dos sistemas *core* para melhorar a produtividade e reduzir os custos futuros.



Mercados e tendências / 2.4

Como mencionamos anteriormente, o mercado segurador está atravessando uma fase de profunda transformação, marcada principalmente pelo fenômeno da digitalização. Essa tendência se acentuou em 2021 devido à crise sanitária de COVID-19, que constatou a necessidade das seguradoras e investidores de potencializar digitalmente seus canais de distribuição para melhorar o compromisso dos clientes e a eficácia das vendas, oferecendo um serviço contínuo, uma melhor experiência e maior valor agregado.

Nesse sentido, **o setor está se adaptando a novos mercados e tendências** (*smart cities*, veículos autônomos, envelhecimento da população, Internet das coisas), tecnologias (inteligência artificial, automação robótica de processos, *blockchain*, realidade aumentada, *smartcontracts*) e modelos de negócio (baseados na previsão e prevenção, no uso, sob demanda, tudo-em-um, ou de parceria com *startups* do setor denominadas “Insurtechs”, entre outros). A conscientização sobre os aspectos ambientais, sociais e de

boa governança (ASG ou ESG, na sigla em inglês) também tem uma influência cada vez mais importante nas estratégias das empresas do setor segurador e dos fundos de investimento.

A participação do mercado segurador latino-americano no total mundial aumentou de maneira contínua ao longo do tempo: em 1980 era de 1,9%, e em 2020 subiu para 2,1%, principalmente devido ao aumento no segmento de Vida. Mas as medidas de flexibilização das políticas fiscais e monetárias durante a crise sanitária de COVID-19, que têm sido de grande ajuda para a economia, impactaram as taxas de câmbio de suas respectivas moedas de maneira negativa praticamente sem exceção. As perspectivas econômicas então se apresentam complexas para a região nos próximos anos: muitas de suas economias viram sua capacidade fiscal esgotada ou continuam sofrendo pressões inflacionárias que obrigam a reverter parte de suas políticas monetárias, adotadas para amenizar os impactos da crise. Isso poderia desacelerar

A conscientização sobre os aspectos ambientais, sociais e de boa governança tem uma influência cada vez mais importante nas estratégias das empresas do setor de seguros e investimentos.

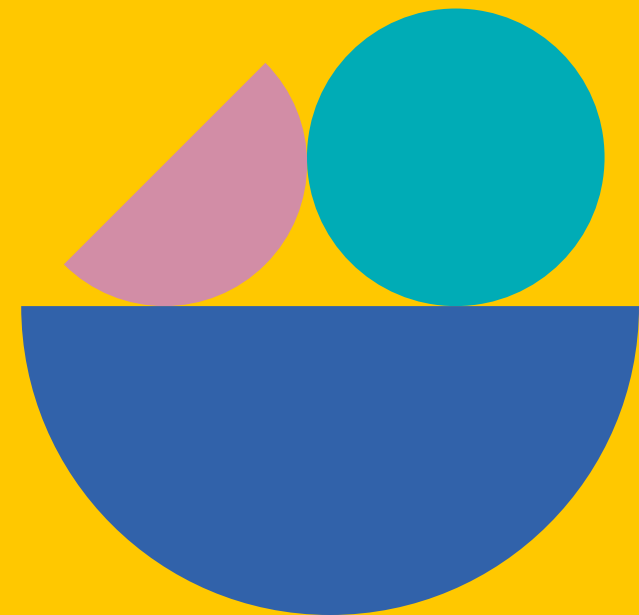
o ritmo de recuperação econômica, que, sem dúvida, seria transferido para o negócio de seguros.

Nesse contexto, na Zurich Santander atuamos guiados pelas necessidades e expectativas de nossos clientes, habilitados pelas tecnologias digitais, e posicionados para poder nos adaptar ao impacto causado pela pandemia, à fase de recuperação (que se prevê lenta e sujeita à incertezas), à realidade pós-COVID-19 e às mudanças que definirão o negócio não só hoje, mas também amanhã.



3

Compromisso com
a sustentabilidade /



Nosso caminho em matéria de sustentabilidade / 3.1

O Grupo Zurich e o Grupo Santander têm uma ampla trajetória em seu compromisso com a sustentabilidade, que inclui a adesão aos 10 princípios do Pacto Global das Nações Unidas, ou seja, o alinhamento de sua estratégia, sua cultura e suas operações cotidianas com respeito aos direitos humanos e trabalhistas, o meio ambiente e a luta contra a corrupção. Além disso, possuem um histórico de elaboração de relatórios de sustentabilidade, mediante os quais prestam contas de seu desempenho de triplo impacto, ou seja, econômico, social e ambiental. Por outro lado, **o Grupo Zurich é signatário dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) desde 2017.**

Nesse contexto, na Zurich Santander iniciamos no final de 2019 um processo de transformação para nos convertermos em uma organização onde a sustentabilidade esteja no centro de nosso negócio. Isso incluiu o desenho de nossa estratégia de sustentabilidade, o posicionamento da sustentabilidade no nível da Alta Direção, a criação da Direção Regional de Sustentabilidade que reporta diretamente ao CEO da empresa e a realização de nossa análise de materialidade.



Nosso Statement: Na Zurich Santander queremos impactar positivamente a sociedade onde operamos e nossos clientes; impulsionar a consciência a respeito de riscos, educação e inclusão financeira e laboral; e promover o bem-estar e desenvolvimento das pessoas, adotando as melhores práticas de gestão e governança corporativa.

NOSSA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE

Nossa Estratégia de Sustentabilidade, criada em 2020, está alinhada com o Grupo Zurich e os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, por sua sigla em inglês) da *United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEPFI)*¹. Além disso, busca refletir nossa contribuição com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), a Agenda 2030 das Nações Unidas.

A Estratégia, desenvolvida a partir do feedback dos grupos de interesse na análise de materialidade, possui **três áreas de trabalho**, que impactam objetivos associados à governança corporativa da empresa, ao negócio, aos funcionários e ao impacto na comunidade. Esses objetivos contam com ações e metas associadas que são monitoradas trimestral e anualmente.



1. Liderar sob uma governança responsável:

Posicionamos a sustentabilidade no centro da tomada de decisões, para construir uma cultura de consciência ESG, criar valor em todos os níveis e envolver nossos principais grupos de interesse. Além disso, concentramos em nossos funcionários, seu crescimento, treinamento e desenvolvimento, motivando-os a serem agentes de mudança.



2. Proposta de valor sustentável:

Trabalhamos para identificar e desenvolver propostas sustentáveis que transformem o negócio sob valores ESG, com foco em nossos clientes e suas necessidades, assim como as necessidades da comunidade.



3. Gerar impacto na comunidade:

Geramos impacto positivo nas comunidades onde estamos presentes, por meio da construção de parcerias de longo prazo, da promoção do investimento social e do compromisso socioambiental dos colaboradores e da empresa com a sociedade.

1). <https://www.unepfi.org/psi/the-principles/>



- ÁREAS DE TRABALHO ZS
- DRIVERS

 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

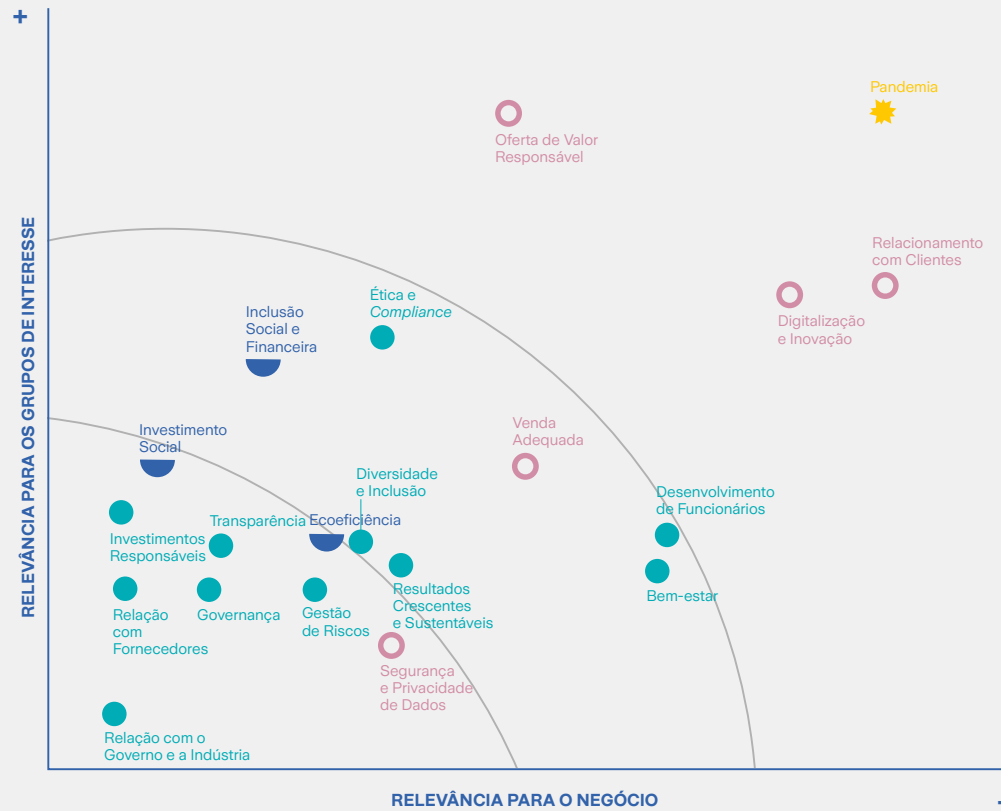






ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Em 2020 **desenvolvemos nossa primeira análise de materialidade** com o objetivo de identificar e validar os aspectos e impactos mais relevantes para nosso negócio e para nossos grupos de interesse, tanto regional como localmente nos países onde estamos presentes.

Para priorização dos temas em função de sua relevância, convidamos representantes de nossos grupos de interesse para participar de uma consulta online. Como resultado do processo, obtivemos 322 respostas de acionistas, funcionários, clientes, distribuidores, entidades do mercado, especialistas em seguros e finanças, fornecedores, imprensa, ONGs e parceiros do negócio. Destacamos a representação de todos os países onde operamos. Dessa forma, colocamos os resultados em uma matriz de materialidade regional, bem como obtivemos uma matriz por país, que foi compartilhada internamente. Como próximos passos, **em 2023 trabalharemos na revisão de nossa análise de materialidade.**

MATRIZ DE MATERIALIDADE



-  PROMOVER CONSCIÊNCIA SOBRE RISCOS E EDUCAÇÃO FINANCEIRA.
-  CONTRIBUIR NAS COMUNIDADES ONDE OPERAMOS.
-  ADOTAR AS MELHORES PRÁTICAS DE GESTÃO E GOVERNANÇA CORPORATIVA.
-  ASSUNTO ADICIONADO PELO CONTEXTO MUNDIAL.

PRINCIPAIS AVANÇOS DE NOSSA ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE EM 2021:

Adesão aos **Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)** através do Grupo Zurich, com o compromisso de informar nossa evolução anualmente.

Publicação do Relatório de Atividades 2020, o primeiro documento público sobre nosso desempenho em sustentabilidade.



Consolidação do **modelo de gestão sustentável** com reuniões semanais com os responsáveis de sustentabilidade locais, gestão de dados para relatórios, diálogo e alinhamento com os *shareholders* do Grupo Zurich e do Grupo Santander.

Treinamento de Sustentabilidade para Líderes com a Fundação Getulio Vargas, que incluiu aspectos de sustentabilidade organizacional e do setor segurador. Os destinatários foram os responsáveis locais de sustentabilidade dos países, funcionários que reportam diretamente para o CEO, e o CEO da Zurich Santander. Em total participaram 21 pessoas, representando 252 horas de formação.

Desenvolvimento de *dashboard* de sustentabilidade: uma matriz para monitorar a evolução da gestão, identificar os pontos fortes, bem como os riscos e oportunidades da gestão em matéria de sustentabilidade de todos os países da Zurich Santander. O painel foi desenvolvido considerando benchmarking com diretrizes internacionais (GRI, MSCI, IRIS, SASB, Sistema B Internacional).



SEMANAS ZSOSTENIBLES

Primeira iniciativa regional com foco na sensibilização dos colaboradores em matéria de sustentabilidade. Consistiu em um programa de duas semanas que envolveu o desenvolvimento de uma plataforma web com material de treinamento e gamificação para a experiência dos colaboradores, espaço de palestras de conscientização e oficinas de bem-estar, e realização de atividades de voluntariado e *team-building*. Os resultados da iniciativa mostraram um elevado nível de participação para uma ação completamente voluntária.



10 cápsulas informativas

sobre os ODS com vídeos protagonizados pelos CEOs e membros do Top Management, comentando como e por que contribuir para os Objetivos



6 ONG

ajudadas com USD 5.000 totais para cada uma delas, graças a contribuições dos 6 países da Zurich Santander e *matching* pela Z Zurich Foundation



Atividades de *team-building* com atividades de voluntariado e “Caminhadas ZSolidárias”

onde os colaboradores juntaram quilômetros que depois foram transformados em doações a ONGs



3 palestras interativas

com especialistas externos:

“Finanças que impactam”, em parceria com a Fundación Sumatoria

“Oportunidades e desafios do setor de seguros para contribuir para a região LATAM”, em parceria com a UNEPFI

“Empregabilidade e Empoderamento Juvenil: a inserção laboral dos jovens como problemática persistente na América Latina e no Caribe”, uma mesa redonda em parceria com a Fundación Forge, Z Zurich Foundation, Grupo Next da Zurich e Zurich Santander



7 oficinas de bem-estar

que abordaram assuntos como saúde mental e financeira, equilíbrio vida-trabalho no novo normal, gestão de emoções e mindfulness



55%
de participação global



1.741
horas de formação



203
horas de voluntariado



Governança da sustentabilidade / 3.2

Na Zurich Santander queremos estabelecer a sustentabilidade na tomada de decisões e buscamos promover a visão sustentável em todas as pessoas e níveis da organização. É por isso que a Estratégia de Sustentabilidade é liderada e implementada em todas as unidades de negócio e a nível regional.



Comitê Executivo

Aprova a Estratégia de Sustentabilidade regional e se mantém atualizado de seus avanços periodicamente.

Chief Sustainability Officer (CSO)

Reporta diretamente para o CEO da Zurich Santander, fazendo parte do Comitê Executivo. É responsável pelo desenvolvimento e coordenação da Estratégia de Sustentabilidade na Zurich Santander a nível regional e zela por sua implementação a nível local em cada um dos países. Além disso, aprova o documento final do Relatório de Sustentabilidade.

Área de Sustentabilidade Regional

É responsável pela coordenação e apoio de iniciativas locais, implementação de iniciativas regionais em parceria com os Líderes de Sustentabilidade de cada país e avaliação e preparação do Relatório de Sustentabilidade 2021.

Responsáveis pela Sustentabilidade locais

Com um representante em cada país, **são os responsáveis pela coordenação e implementação da Estratégia de Sustentabilidade a nível local**. Cada um deles é, por sua vez, responsável por diferentes áreas a nível nacional, como: Recursos Humanos, Comunicação, Estratégia e Governança, Comercial, Digital e Riscos.

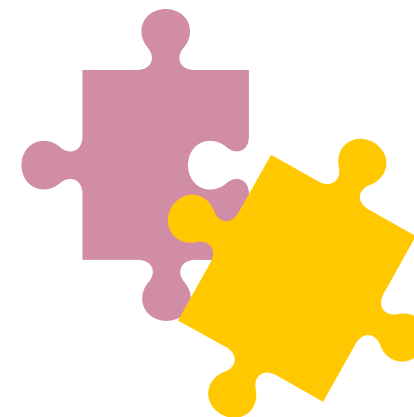


Equipe de Sustentabilidade

É composta pelo CSO, a área regional e os responsáveis locais. Constitui um fórum que se reúne semanalmente, onde são discutidos os assuntos associados à estratégia, são compartilhadas boas práticas e são realizadas oficinas de trabalho.

Diálogo com grupos de interesse / 3.3

Consideramos o diálogo com os grupos de interesse um aspecto fundamental de nossa abordagem para levar adiante um negócio sustentável. Nesse sentido, trabalhamos para poder identificar os públicos-chave com os quais devemos colaborar para poder contribuir com o desenvolvimento da sociedade. Os canais de diálogo com cada grupo são detalhados ao longo do Relatório.



FUNCIONÁRIOS

São nosso valor mais importante. Seu compromisso e participação são fundamentais para nosso caminho na sustentabilidade

CLIENTES

Exercem a demanda para que existam empresas comprometidas e que gerem um diferencial valioso

SOCIEDADE

Demanda à comunidade empresarial de uma maior contribuição e consciência

SHAREHOLDERS GRUPO ZURICH E SANTANDER

Parceiros-chave e referências para o desenvolvimento sustentável da empresa

Z ZURICH FOUNDATION

Parceiro de grande importância para estabelecer sinergia em iniciativas socioambientais de alto impacto

ONG E FUNDAÇÕES

Entidades especializadas com objetivos alinhados com nossos pilares para o desenvolvimento de atividades conjuntas

ESTADO, ÓRGÃOS REGULADORES E INTERNACIONAIS

Promovem o apoio e as normas necessárias com as quais devemos cumprir

FORNECEDORES

Eles fornecem produtos e serviços que a empresa requer para operar e oferecer uma proposta de valor para nossos clientes.

4

Governança/



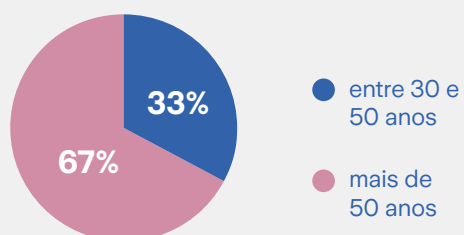
Estrutura de governança/ 4.1

Nosso compromisso com a ética e a sustentabilidade está presente nos mais altos níveis de nossa empresa. O **Board of Directors** (Conselho de Administração) é o órgão máximo de governança da organização, formado por 9 membros, dos quais 5 são nomeados pelo Grupo Zurich e 4 pela Santander. O *Board* possui os mais amplos poderes para administrar a empresa e realizar todas as atividades necessárias para cumprir com o objeto social, isto é, a posse de ações nas entidades de seguros locais que explorem o negócio de elaboração, emissão e subscrição de produtos de seguros na rede de vendas varejistas do Banco Santander.

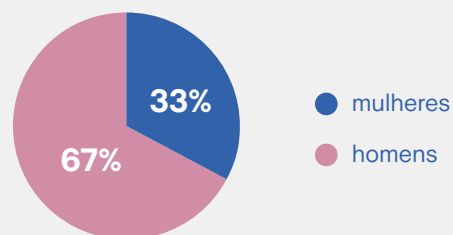
BOARD OF DIRECTORS

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

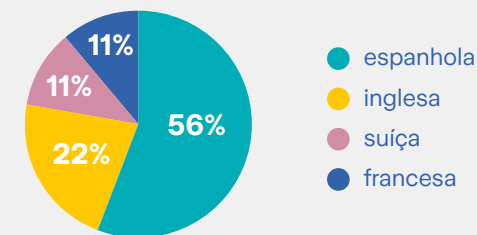
COMPOSIÇÃO DO BOARD OF DIRECTORS POR IDADE



COMPOSIÇÃO DO BOARD OF DIRECTORS POR GÊNERO



COMPOSIÇÃO DO BOARD OF DIRECTORS POR NACIONALIDADE



4.1 Estrutura de governança

Temos três comitês que assessoram o *Board of Directors*

Audit & Risk (Auditoria e Risco, em português)

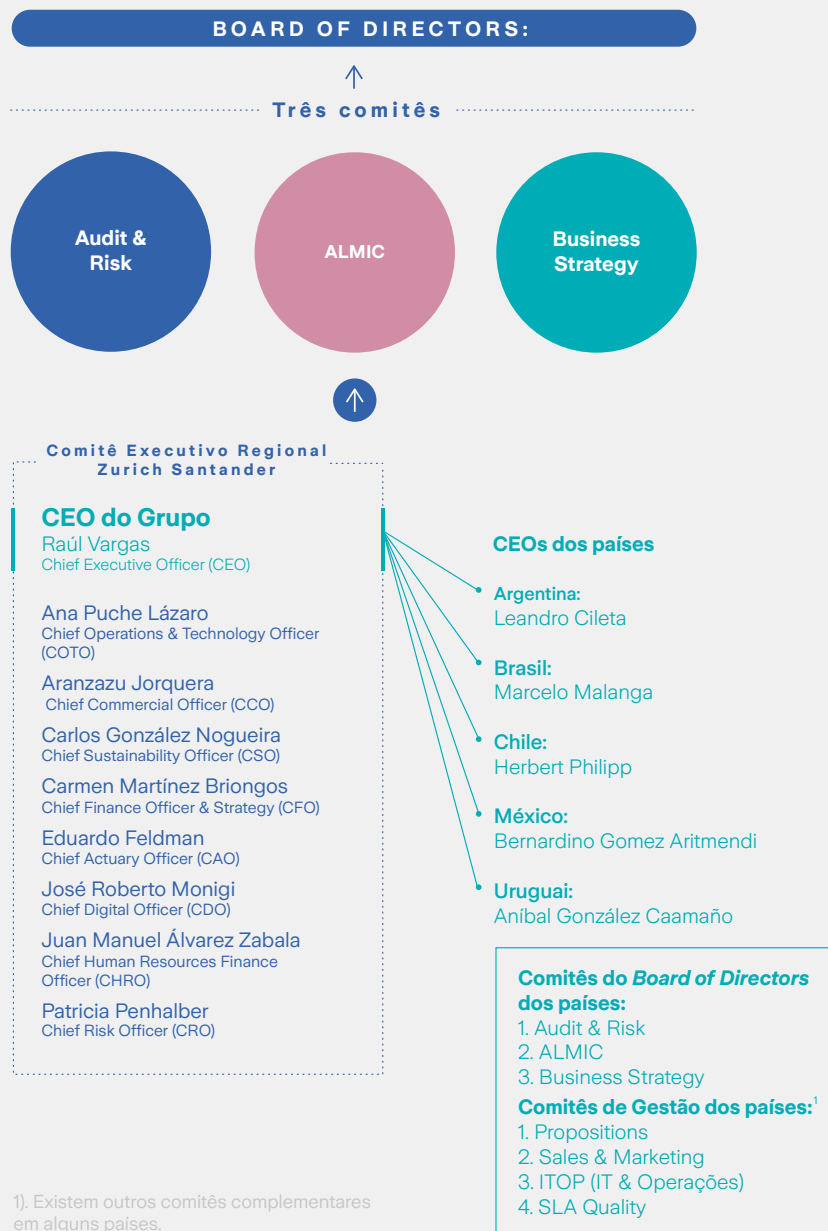
Sua função inclui supervisionar as demonstrações financeiras da empresa e os auditores externos; assegurar um sistema eficaz de identificação e mitigação de riscos; e garantir a manutenção de fortes controles internos e da governança da empresa em conformidade com as leis e regulamentos.

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

Atua como um órgão de assessoramento à gestão de ativos e passivos e questões de investimentos no contexto da atividade comercial geral da empresa.

Business Strategy (Estratégia de Negócio, em português)

Acompanha o desenvolvimento da estratégia comercial juntamente com um plano operacional anual.

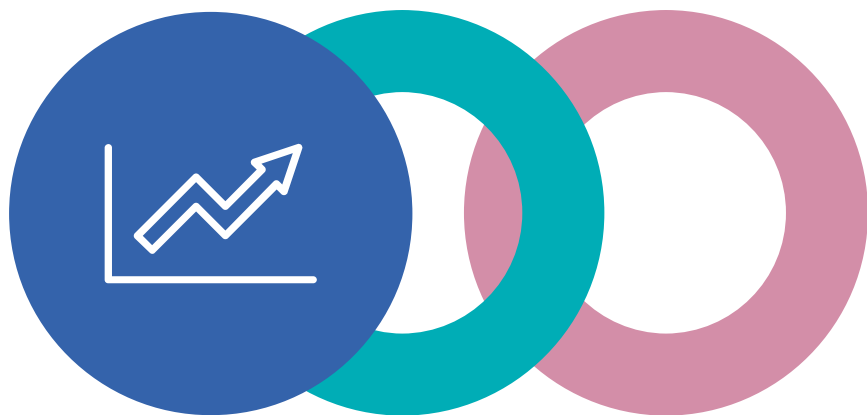


De acordo com o exigido pelo Art. 229 da Lei de Sociedades de Capital da Espanha, o *Board of Directors* se compromete, mediante declaração juramentada anual, a evitar situações de **conflitos de interesse**, seja como próprios beneficiários ou por meio de pessoas vinculadas. De igual modo, devem comunicar aos outros membros qualquer situação de conflito, direto ou indireto, que eles ou pessoas vinculadas a eles possam ter com o interesse da empresa.

Por outro lado, o **Comitê Executivo Regional**, composto por 9 membros, é responsável pela estratégia, gestão e controle das operações da empresa.



Posicionamento da Zurich Santander / 4.2



Em 2021, a participação de mercado da Zurich Santander na América Latina em prêmios (análise com taxa de câmbio constante) aumentou de 2,9% (2020) para 3,1%. No tocante ao mercado de bancasseguros, a participação de mercado da Zurich Santander foi de 13%, sendo 11% em 2020, considerando o mercado atuante e não atuante, ou seja, tanto as linhas de negócio onde a Zurich Santander opera como as que não.

A Zurich Santander teve um desempenho extraordinário em 2021, tendo crescido 21%, em comparação com o crescimento de 12% do mercado total, e 9% do mercado de bancasseguros, em prêmios (GWP - Gross Written Premium, por sua sigla em inglês).






Em PBT – lucros gerados antes dos impostos, por sua sigla em inglês –, apesar de o COVID-19 ter afetado de maneira notável, a Zurich Santander reduziu seu PBT em 8%, enquanto para o mercado total foi 29% e 17% para bancasseguros.

1). Fonte: dados consolidados pela empresa das informações oficiais relatadas pelas seguradoras a cada um dos reguladores locais.






13% de
participação
no mercado de
bancasseguros,
sendo 11% em
2020.

3,1% de
participação
no mercado
total em 2021,
sendo 2,9% em
2020.

4.2 Posicionamento
da Zurich
SantanderPARTICIPAÇÃO DA ZURICH SANTANDER
NO MERCADO DE BANCASSEGUROS

Por país	Mercado total de bancasseguros		Mercado de bancasseguros atuante ¹	
	2020	2021	2020	2021
 ARGENTINA	22%	26,9%	22,4%	27,5%
 BRASIL	14,2%	14,7%	18,8%	19,9%
 CHILE	16,3%	17,4%	21,8%	24,9%
 MÉXICO	7,9%	9,9%	8,7%	10,9%
 URUGUAI	16,5%	16%	27,3%	25,7%

PARTICIPAÇÃO DA ZURICH
SANTANDER NO MERCADO TOTAL

Por país	Mercado total		Mercado atuante ¹	
	2020	2021	2020	2021
 ARGENTINA	0,8%	0,8%	3,3%	3,4%
 BRASIL	4,9%	5,1%	10,9%	11,5%
 CHILE	2,6%	2,6%	6,0%	6,1%
 MÉXICO	2,1%	2,5%	2,6%	3,0%
 URUGUAI	2,8%	2,7%	14,5%	13,1%

1). Mercado atuante: refere-se às linhas de negócio onde a Zurich Santander opera.

4.2 Posicionamento
da Zurich
Santander**Investimento ESG**

No Grupo Zurich contamos com diretrizes para estabelecer metas em matéria de sustentabilidade com vistas a alcançar uma redução da emissão de CO² associadas à posse de títulos corporativos para 2025. Assim, estamos trabalhando para aumentar nosso portfólio em ativos qualificados pela MSCI dentro de seus ESG Ratings¹ em relação ao total de nossos ativos.

“

21,94% do total de investimentos da Zurich Santander tem qualificação ESG²

**Investimento ESG
por país - 2021 ⁽³⁾⁽⁴⁾**

Proporção de ativos ESG sobre o portfólio total de investimentos da empresa

ARGENTINA

12,1%

BRASIL

13,4%

CHILE

36,8%

MÉXICO

38,5%

**ZURICH
SANTANDER
TOTAL**

21,94%

1) 2) 3). Refere-se a ativos investidos em fundos qualificados como ESG de acordo com a metodologia MSCI ESG Ratings, que classifica as empresas em uma escala de AAA (melhor desempenho) a CCC (pior desempenho), com base em sua exposição aos riscos ESG e na maneira como os administra em comparação com o mercado. Para mais informações, acesse <https://www.msci.com/documents/1296102/21901542/ESG-Ratings-Methodology-Exec-Summary.pdf>. 4). Até 2021, o Uruguai não tem investimento em ativos qualificados como ESG.



Gestão de riscos / 4.3

Em cada país onde operamos colocamos em prática o framework de gestão de riscos do Grupo Zurich, bem como os treinamentos e as metodologias de riscos e controles internos estabelecidas:

1. Política de Gestão de Riscos do Grupo Zurich (Zurich Risk Policy, ZRP): A política ZRP contém o framework de gestão de riscos do Grupo Zurich, identificando os principais tipos de risco, definindo o apetite de risco do Grupo e estabelecendo os limites para cada país. É complementada por 50 manuais, que estão organizados por tipo de risco e fornecem diretrizes e procedimentos para implementar os princípios de prevenção de riscos em cada país.

2. Matriz de Riscos Estratégicos (Total Risk Profile, TRP): A metodologia TRP é uma metodologia de avaliação de riscos desenvolvida pelo Grupo Zurich, que utiliza o conhecimento coletivo dos participantes e apoia a gestão empresarial na identificação, avaliação e gestão dos riscos enfrentados pela entidade ou atividade avaliada. A matriz TRP se baseia principalmente na avaliação de riscos estratégicos que podem afetar os negócios com um horizonte de um a três anos. Para avaliar os mesmos, o Comitê de Direção de cada país se reúne anualmente, considerando todas as potenciais contingências e/ou impactos associados aos diferentes grupos de interesse. A severidade financeira e de reputação de cada risco é avaliada. Depois, monitoramos periodicamente a matriz TRP e atualizamos os planos de ação a cada três meses. Para a gestão de nossos riscos, controles e planos de ação, utilizamos o sistema RACE, onde são documentados os controles estabelecidos para mitigar os riscos identificados.

3. Riscos operacionais e financeiros: O Framework Integrado de Controles Internos (ICIF) é o único do Grupo Zurich para controles internos a fim de mitigar os riscos operacionais e financeiros de cada unidade de negócio. Essa metodologia permite proteger a empresa de perdas inesperadas ou publicidade negativa na mídia devido a falhas operacionais, desinformação em divulgações financeiras ou multas de órgãos reguladores devido a violações de conformidade. Cada Função de Grupo define um catálogo de objetivos de controle para garantir a coerência em todo o Grupo. Tais objetivos de controle são avaliados quanto a sua aplicabilidade e importância e se baseiam nos requisitos da política ZRP, além das leis e dos regulamentos.

No **Brasil**, utilizamos também um sistema para a gestão de nossos riscos. Em 2021, registramos 212 riscos, 7 foram classificados como muito altos, acompanhados de planos de ação e controles para sua mitigação.

No **Chile**, contamos com o Manual de Governança Corporativa que estabelece os princípios e as boas práticas de uma adequada governança corporativa e de um sistema de gestão de riscos e controle nas seguradoras; a Política de Risco Legal e Regulamentar que estabelece mecanismos de controle para minimizar os riscos associados a erros na administração ou incorreto uso dos poderes conferidos por mandato; e o Protocolo de manejo de relação com o regulador para mitigar os riscos estratégicos e operacionais, entre outros.

“

No Chile foram informados 111 riscos operacionais, sem nenhum deles ser de alto impacto.



4.3 Gestão de riscos

No **México**, contamos com um Sistema de Gestão Integral de Riscos aderido ao framework regulatório mexicano (estabelecido pela Comissão Nacional de Seguros e Fianças, regulador no país). Esse sistema se centra na Área de Gestão Integral de Riscos (AIR), que constantemente identifica, monitora, controla e supervisiona os possíveis riscos que podem afetar nossa solvência e estabilidade, gerenciando as informações também através do sistema RACE. Além disso, pelo menos trimestralmente apresentamos, nas sessões do Comitê de Gestão Integral de Riscos (CAIR), o acompanhamento dos riscos e limites estabelecidos para cada tipo (subscrição, mercado, crédito, liquidez, concentração, disparidade e operacional).

Riscos não financeiros

As atividades de nossa empresa estão expostas a vários riscos não financeiros, relacionados a questões ambientais, sociais e de governança (ESG), que são monitorados pelos procedimentos de gestão de riscos. No entanto, as preocupações em relação a tais riscos são transmitidas a um **grupo de decisão em responsabilidade social (CR Decision Group)**, que os avalia e fornece diretrizes para sua mitigação. Por meio dessa metodologia, priorizamos **cinco riscos de sustentabilidade a serem monitorados em todas nossas transações comerciais**: aqueles relacionados com a violação dos direitos humanos, tráfico de armas, construção de barragens, negócios no setor petrolífero, mineiro e do gás. Para

cada uma dessas áreas de atuação, não só estabelecemos melhores práticas, mas também procedimentos para verificar e controlar a efetividade das medidas implementadas.

No **México**, por outra parte, na formalização dos Documentos de Aprovação de Produtos (DAP), a partir de junho de 2021, são incluídas seções de sustentabilidade para identificar se novos produtos ou modificações aos existentes consideram situações que potencializem ou diminuam riscos ambientais ou sociais.



No México, a partir de junho de 2021, começamos a identificar se novos produtos ou modificações aos existentes consideram situações que potencializem ou mitiguem riscos ambientais ou sociais.

No **Chile e México**, dentro de nossos planos de continuidade do negócio (*Business Continuity Plan*, BCP por sua sigla em inglês), são contemplados aspectos sociais ou ambientais que possam afetar a continuidade do negócio. O modelo considera como cenários de crise desastres naturais como enchente, terremoto, incêndio, etc. e fatores sociais como doenças infecciosas, manifestações sociais, falhas e/ou quedas de sistemas.

Promoção da cultura de riscos

Buscamos promover a cultura de riscos em todos nossos colaboradores. Além dos treinamentos obrigatórios do Grupo, continuamos com o programa “**Cultura de Riscos**”, criado em 2017, para poder permear nas diversas equipes a importância da visão de riscos no dia a dia, com promotores em todas as áreas. Essas pessoas são chamadas de Parceiros ou Embaixadores de Risco e desempenham um papel vital na manutenção ativa e permanente da cultura de gestão de riscos em nossa empresa.

Além disso, realizamos exercícios de gestão de crises com simulações de eventos específicos coordenados por especialistas, nos quais participam as pessoas que devem tomar decisões (CEOs, diretores, equipe de *Business Resilience*, etc.). Em 2021, os exercícios foram desenvolvidos em torno dos ciberataques com danos de imagem, reputação e financeiros, dada a tendência global de tais delitos.



4.3 Gestão de riscos

No **Brasil**, realizamos uma sessão de treinamento sobre riscos e perdas operacionais para os Risk Partners, equipe de diretores e funcionários com cargos de liderança, a fim de aumentar a divulgação de nossa cultura de riscos. Na terceira semana de junho de 2021, também realizamos uma jornada com convidados externos e internos na Semana de Riscos e Compliance.

No **Chile**, além do programa de Embaixadores, dentro dos comitês das áreas incorporamos o assunto “*Nossa ZSegurança*” onde se abrangem conteúdos sobre metodologias e ferramentas relacionadas a riscos, *compliance* e tecnologia.

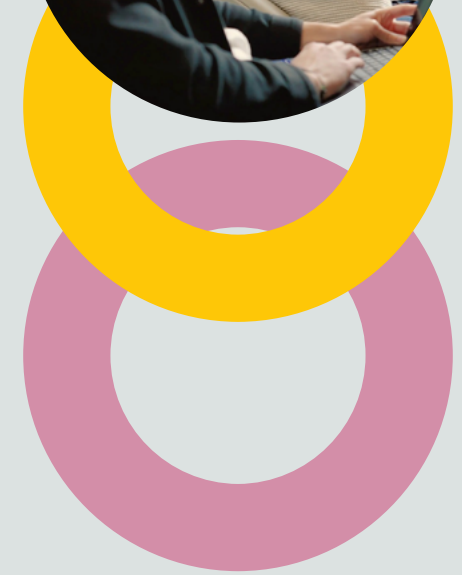
No **México**, a Área de AIR realiza treinamento anual para todo o pessoal envolvido na gestão de riscos e, juntamente com todas as áreas, realiza o levantamento de riscos prioritários por meio do *Self Assessment of Operational Risk (SAOR)*, fazendo com que conheçam os riscos vigentes.

“

No Chile, a participação anual dos Embaixadores no programa “*Cultura de Riscos*” alcançou 79%, e o programa contou com um NPS de 92%.

Gestão de riscos durante a pandemia

Na Zurich Santander, priorizamos desde o início da pandemia a busca de soluções para proteger nossos colaboradores e clientes. Nesse cenário, elaboramos um mapa de riscos estratégicos específico sobre a pandemia por COVID-19, com seu correspondente acompanhamento e monitoramento no *board* trimestral.



Ética e anticorrupção / 4.4

Nós nos regemos pelo **Código de Conduta** do Grupo Zurich globalmente, que se aplica a todo o pessoal, suas empresas e suas subsidiárias em todo o mundo. Esse Código contém os valores, normas-chave e regras básicas de conduta pelas quais todo membro da empresa se rege para garantir que sejam cumpridos os padrões éticos, legais e profissionais mais exigentes, bem como as consequências da violação das normas. Desse Código decorrem uma série de políticas que têm o objetivo de garantir uma gestão transparente.

Luta contra corrupção e suborno

Ao mesmo tempo, o Grupo Zurich está comprometido com um negócio justo e responsável, e **proíbe qualquer forma de suborno ou corrupção**, e toda conduta comercial que possa criar a aparência de influência inadequada. A **política de combate à corrupção e suborno** estabelece o framework global que aborda as áreas comuns de risco, incluindo aspectos

tais como devida diligência de pessoas associadas e pagamentos a terceiros, bem como presentes, entretenimento e outras vantagens. A política adota uma abordagem baseada no risco, uma vez que a identificação local dos riscos de corrupção e suborno permite determinar e aplicar medidas e controles apropriados e proporcionais para mitigá-los. Como consequência, reconhece-se que os padrões locais podem diferir dependendo dos riscos locais, das operações comerciais, das leis e regulamentos aplicáveis.

Na Zurich Santander, estabelecemos em cada país nossa Política ou Padrão Local Antissuborno e Anticorrupção, além de contar com um profissional de *Compliance* responsável pelo cumprimento da norma local. Além disso, realizamos avaliações anuais sobre riscos de conformidade e de corrupção, assim como desenvolvemos treinamentos vinculados a esses assuntos.



Realizamos avaliações anuais em cada país sobre riscos de conformidade e corrupção.

Prevenção a lavagem de dinheiro

O Grupo Zurich conta com a **Política de Prevenção a Lavagem de Dinheiro** para garantir que não sejam realizadas transações ilegais ou que comprometam seus valores, cujos objetivos são:

01



Promover medidas preventivas para que todas as entidades legais que fazem parte do Grupo, seus produtos e serviços não sejam utilizados para lavagem de dinheiro ou financiamento ao terrorismo

02



Estabelecer um sistema global para prevenir e detectar situações de lavagem de dinheiro e/ou financiamento ao terrorismo

03



Proteger o Grupo Zurich de consequências reputacionais decorrentes dessa conduta.

Esta política adota uma abordagem baseada no risco, pois a identificação e avaliação dos riscos de lavagem de dinheiro permitem que o Grupo Zurich determine e implemente processos, controles e medidas apropriados e proporcionais para mitigá-los. Como o framework regulatório pode variar em cada país, temos manuais locais que adotam regulamentos sobre o assunto.

Treinamento

Durante 2021, dentro do plano de treinamento previsto e exigido pelo Grupo Zurich, realizamos **capacitações para 100% de nosso pessoal** em cada país sobre o Código de Conduta, ética, combate a corrupção e suborno e prevenção a lavagem de dinheiro.

“

100% de nossos funcionários foram comunicados e treinados no Código de Conduta, combate a corrupção e terrorismo e prevenção a lavagem de dinheiro.

Anualmente oferecemos o curso “Financial Crime”, que inclui aspectos relacionados à prevenção a lavagem de dinheiro e ao combate ao terrorismo, corrupção e suborno, sanções econômicas e comerciais.

Na **Argentina**, além disso, ministramos treinamentos reforçados sobre prevenção a lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo nas áreas com maior exposição ao risco e para os membros do Comitê Executivo. No **Brasil** nossas políticas estão disponíveis em um repositório para acesso a todos os funcionários, e no **México** oferecemos aos novos colaboradores cursos que abordam questões relacionadas à lavagem de dinheiro, e treinamos 15 conselheiros e membros do Comitê Executivo.

“

Todos os membros do Comitê Executivo Regional e dos Comitês de Direção locais foram treinados em assuntos de ética e anticorrupção.

Fornecedores

Na **Argentina**, nossa Política de Compras e Gestão de fornecedores estabelece a realização da devida diligência para verificar o grau de risco que cada fornecedor apresenta em relação à Política Antissuborno e Anticorrupção. Incluímos nesta política cláusulas a considerar para assegurar o cumprimento da legislação vigente em matéria de prevenção a lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo, entre outros assuntos.

Da mesma forma, no **Chile** todos nossos contratos com fornecedores contêm a cláusula “Lei 20.393”, que regula questões anticorrupção e antissuborno.

Na Argentina, no Chile, México e Uruguai, comunicamos nossas políticas e procedimentos anticorrupção a 100% dos fornecedores.

No Brasil, informamos 97% de nossos fornecedores sobre nossos procedimentos anticorrupção por meio de cláusulas contratuais.

Para mais informações, consulte a seção “Fornecedores” no capítulo “Social” deste Relatório.

Canais de denúncia

Colocamos à disposição de nossos colaboradores **vários canais de denúncia** para informar possíveis condutas que possam violar leis, regulamentos, políticas internas ou nosso Código de Conduta. Além disso, recomendamos que expressem e denunciem qualquer conduta que considerem inadequada, mesmo que não estejam envolvidos diretamente: **a comunicação oportuna de preocupações ajuda a proteger o funcionário, seus colegas e nossa organização.**



Zurich Ethics Line (através dos sites www.ethicspoint.eu ou ZurichEthicsLine.alertline.eu ou por telefone). É uma linha direta independente administrada pela NAVEX Global, que pode receber denúncias a qualquer hora do dia, todos os dias do ano.

A NAVEX Global nos notifica sobre cada denúncia recebida, que é então revisada, avaliada e atribuída à divisão apropriada para pesquisa, conforme necessário.



Denúncia direta para as áreas de Assuntos Legais ou Compliance.



Denúncia direta para Recursos Humanos.



Denúncia direta para os gerentes de linha.

As ligações e denúncias, bem como qualquer pesquisa realizada em resposta às mesmas, são mantidas em **confidencialidade** na medida em que seja compatível com a necessidade de realizar uma investigação adequada. Garantimos, em todos os casos, que **não haverá nenhuma classe de retaliação** contra as pessoas denunciando.

Durante 2021 não houve denúncias relacionadas a suborno, corrupção e lavagem de dinheiro.



Mecanismos para garantir a conformidade regulamentar e normativa

Contamos com um conjunto de políticas, procedimentos, manuais e controles destinados a assegurar nossa conformidade regulamentar e normativa, e mitigar os riscos derivados de seu eventual incumprimento.

Na **Argentina**, contamos com um procedimento que estabelece que a área legal deve manter informado o Comitê Executivo, a Diretoria e as áreas afetadas de toda nova norma que seja emitida.

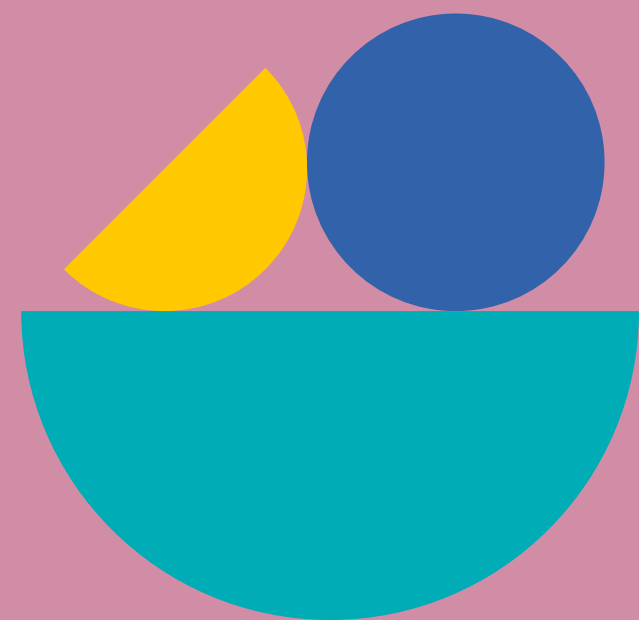
Além disso, no **Chile** contamos com a Política de Implementação de novas leis e regulamentos, que garante que toda nova lei que afete nosso negócio possa ser comunicada de forma efetiva às gerências envolvidas para que as implementem.

Na **Espanha**, a equipe legal lidera o procedimento “*New Laws and Regulation*” através do qual fornece à equipe legal de toda a região as novidades normativas que tenham impacto em nossa operação. Além disso, recebemos alertas normativos de fornecedores externos.

No **México**, como parte da gestão da Direção de Riscos e Controle Interno, a área de Controle Interno solicita periodicamente às áreas responsáveis as entregas dos relatórios regulamentares. Quando se detecta um impacto negativo ante uma omissão ou incumprimento normativo se elabora um Programa de Autocorreção, com o objetivo de resolver a irregularidade detectada. Os Programas de Autocorreção desenvolvidos são apresentados para aprovação e acompanhamento perante o Comitê de Auditoria e Conselho de Administração. Além disso, a área de Riscos tem acesso às mesas de trabalho da Associação Mexicana de Instituições de Seguros (AMIS), nas quais todas as seguradoras afiliadas são informadas sobre mudanças normativas.

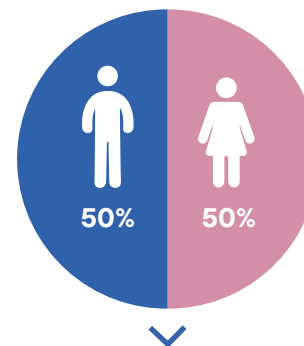


5 Social /



Funcionários

/ 5.1



FUNCIONÁRIOS POR SEXO E PAÍS

	2020			2021		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
ARGENTINA	53	53	106	53	50	103
BRASIL	165	149	314	167	147	314
CHILE	76	91	167	80	88	168
ESPANHA	15	23	38	14	22	36
MÉXICO¹	91	88	179	144	151	295
URUGUAI	11	14	25	14	14	28
Total	411	418	829	472	472	944

Nossos funcionários são o pilar fundamental da empresa, por isso apostamos em seu desenvolvimento contínuo e buscamos gerar um ambiente de trabalho seguro, amigável e flexível, que permita a conciliação com sua vida pessoal em igualdade de condições para todos. Sob diretrizes comuns do Grupo Zurich, realizamos uma gestão descentralizada de recursos humanos, considerando as particularidades e os regulamentos de cada país.

Com 944 funcionários em 6 países, contribuimos para a geração de emprego e renda nas regiões onde operamos.



RECONHECIMENTOS 2021

Brasil

- Certificado *Great Place to Work*:
 - 4º lugar na categoria Companhias de Seguros
 - 8º lugar na categoria Mulheres
- Certificação *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nível Assess
- Mulheres na liderança - Reconhecimento anual das melhores empresas para mulheres realizado pelo jornal Valor Econômico

México

- Selo *TOP Companies* - Concessão de selo que avalia a cultura e clima organizacional
- Certificado *Great Place To Work*: 32º lugar na categoria de 50 a 500 colaboradores
- Certificação *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE) nível Assess.

1). O número de funcionários no México aumentou em 2021 devido à incorporação de algumas posições anteriormente terceirizadas.

Desenvolvimento profissional / 5.1.1



Apostamos no desenvolvimento de nossos colaboradores, para tal os acompanhamos oferecendo-lhes diferentes ferramentas para que possam crescer dentro de nossa empresa.

100%
de funcionários
avaliados em seu
desempenho¹

DESEMPENHO

Em nossa organização, alinhada ao Grupo Zurich, cada colaborador cria seu **Plano de Desenvolvimento Individual (IDP)** como parte do Ciclo de Desenvolvimento e Desempenho Integrado (MyPDC), que lhes permite acompanhar as ações necessárias para seu desenvolvimento profissional. Acessam o IDP a partir da ferramenta *Global Employee Management System (GEMS)*, nossa plataforma interna online, onde o colaborador pode identificar seus pontos fortes e necessidades de desenvolvimento, que depois são analisadas pela área de Recursos Humanos para criar um roteiro de formação adaptado a cada funcionário. **Acreditamos que um bom IDP ajuda a concentrar esforços no que é importante para a evolução de cada trabalhador**, bem como para nossa empresa.

A definição de objetivos anuais se baseia em uma estratégia regional, levando em

consideração a realidade dos seis países da Zurich Santander e seus desafios locais em três frentes: objetivos do país, objetivos da área e premissas para os objetivos individuais.

Para incentivar o uso do IDP enviamos comunicações, desenvolvemos manuais, disponibilizamos treinamentos de apoio e implementamos oficinas de formação. Por outro lado, incentivamos o feedback constante e diálogo sobre IDP e carreira através de conversas entre diretores e equipes, bem como através de instâncias formais de *feedback*.

Objetivos de sustentabilidade na avaliação de desempenho

Na maioria dos países, os objetivos de sustentabilidade que incluímos em nossa estratégia e metas corporativas são obrigatórios nas avaliações de desempenho daqueles colaboradores cuja função ou alcance estejam vinculados a esse assunto.

PROGRAMAS DE MENTORIA E COACHING

Em 2021, os programas foram desenvolvidos em todos os países e estão destinados a equipes de direção, gerências e cargos executivos, e têm por objetivo potencializar suas habilidades de liderança, com pesquisas 180° e sessões de devolução com coaches.

Sempre procuramos cobrir as posições internas com talento que esteja trabalhando em nossa organização. Durante 2021, 35,1% das vagas abertas foram preenchidas com nossos funcionários, para fomentar a movimentação de nossos colaboradores, envolvendo-os em múltiplas agendas e trocas de funções.

1). Considera os funcionários ativos na data da avaliação em cada país, que reuniram os critérios para fazer parte da avaliação (antiguidade superior a 3 meses).

FORMAÇÃO

No âmbito do Plano de Desenvolvimento Individual, promovemos os treinamentos necessários para permitir que nosso pessoal adquira conhecimentos para a aprendizagem e atualização de suas habilidades, o que ajuda na consecução dos objetivos de nossos negócios e no cumprimento de nossa estratégia. O foco está na formação virtual, para acompanhar a modalidade de trabalho híbrido que temos na maioria dos países.

Contamos com nossa própria universidade corporativa “ZS College” e a plataforma “My Development” do Grupo Zurich, que inclui também acesso ao LinkedIn Learning, onde se hospedam cursos e treinamento de habilidades técnicas de seguros, informática e tecnologia, soft *skills*, sustentabilidade, entre outros.

Além disso, oferecemos a nossos colaboradores a possibilidade de obter bolsas para realizar cursos de pós-graduação, cursos de aprimoramento, cursos de especialização ou MBA em estudos relacionados com as atividades que se desenvolvem em nossa organização, dependendo da oferta de cada país.

No **Brasil**, estamos associados à Univerisia (uma empresa relacionada com o Banco Santander), e consultoras externas de formação e desenvolvimento. Por outro lado, de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho, para facilitar a continuidade do trabalho de nossos colaboradores, oferecemos um programa de requalificação profissional, que consiste em um curso de capacitação técnica, para todos aqueles que foram demitidos involuntariamente e que trabalharam durante mais de um ano ininterrupto dentro de nossa empresa. Incluímos esta cláusula no kit de demissão para garantir o benefício aos ex-funcionários, mas poucos fazem uso dela: durante 2021, desvinculamos 17 pessoas e apenas 3 solicitaram a requalificação.

No **Chile**, temos também uma parceria com a Escuela de Seguros para a formação técnica nesta matéria. Estamos vinculados a outras associações como o ICARE, para acessar formações transversais de interesse para nossos colaboradores.

No **México**, as normas do país exigem

um registro das formações no organismo legal competente, pelo que emitimos por funcionário o certificado DC3, que constata a formação realizada durante o ano.

Além disso, a equipe da **Espanha** conta com necessidades de formação muito específicas pelas funções que exercem. Considerando esse contexto, revisamos e implementamos de forma individual as iniciativas de desenvolvimento, levando a um modelo de contratação de serviços específicos e variados. No caso de detectar a necessidade de uma habilidade ou um serviço de forma mais ampla ou recorrente, procuramos um contrato ou parceria de longo prazo, como o que tivemos com a Escola Europeia de Coaching durante 2021.



30.718
horas de treinamento
em 2021

**MÉDIA DE HORAS DETREINAMENTO POR
FUNCIONÁRIO DIVIDIDA POR CATEGORIA DE
TRABALHO 2021**

	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	ESPANHA	MÉXICO	URUGUAI
<i>Top Management</i>	30,4	42,0	46,6	5,0	40,0	23,0
<i>Upper Management</i>	30,5	21,0	59,0	6,3	16,0	23,5
<i>Middle Management</i>	30,5	30,0	17,7	7,8	23,0	23,8
<i>Jr Management</i>	30,5	26,0	-	16,9	31,0	23,5
<i>Operational</i>	30,5	24,0	-	4,8	28,0	23,5



Diversidade e inclusão / 5.1.2

A gestão da diversidade e da inclusão é um componente chave para nossa organização, pois uma equipe diversa ajuda a enriquecer a tomada de decisões estratégicas, oferecer soluções inovadoras e agir de forma mais produtiva, impulsionando a colaboração multigeracional e incorporando múltiplos pontos de vista. Uma cultura diversa é fundamental para continuar sendo um empregador que atrai, fideliza, gera inclusão laboral e impulsiona ao máximo o compromisso da equipe humana.

Somos regidos pelo Código de Conduta do Grupo Zurich, de alcance global, que estabelece que não toleramos qualquer discriminação ou assédio no local de trabalho, incluindo idade, deficiência, etnia, origem nacional, gênero, raça, cor, religião, estado civil, orientação sexual ou qualquer outro aspecto. Esses princípios se estendem a todas as áreas de nossa organização, incluindo contratação, formação, avaliação, promoção e remuneração. Contamos com uma linha de *compliance* para denunciar

qualquer situação que atente contra a integridade de nossos colaboradores e os aspectos incluídos no Código Ético e de Conduta. Além das políticas globais do Grupo, em alguns países adotamos medidas adicionais específicas para promover a igualdade de tratamento e oportunidades e gerenciar a diversidade em nossa organização.

“
Apostamos na
igualdade de
oportunidades entre
mulheres e homens
em todas as áreas
e âmbitos de nosso
negócio.



Certificação concedida pela *Economic Dividends for Gender Equality (EDGE)*

Em novembro de 2015, o Grupo Zurich se tornou a primeira empresa global no setor segurador a obter a certificação que outorga a *Economic Dividends for Gender Equality (EDGE)*, o primeiro e único sistema de certificação global de igualdade de gênero no trabalho para todos os setores. EDGE é uma certificação bienal que inclui, como resultado, a elaboração de um plano de ação com o objetivo de trabalhar a igualdade de gênero em cinco dimensões principais: igualdade salarial, igualdade de oportunidades em contratações e promoções internas, desenvolvimento de liderança e mentoria, horários flexíveis e cultura empresarial. **O Brasil e México são certificados desde 2016, e em 2021 foram certificados pela terceira vez.**

O Grupo Zurich conta com o grupo de afinidade *Women's Innovation Network (WIN)*, um programa para apoiar o desenvolvimento por meio de recursos e oportunidades que ajudam mulheres e homens a alcançar uma carreira de sucesso. Oferece uma plataforma para participar, conectar e crescer, e fornece acesso a recursos educacionais e de treinamento, focados no desenvolvimento profissional, competências essenciais, orientação, voluntariado e *networking*. Embora as mulheres sejam o público principal, os homens também são bem-vindos a participar, pois muitos problemas afetam os dois. Esse modelo está disponível para todos os países da Zurich Santander.

Por outro lado, durante 2021 na **Argentina** e no **Uruguai** tivemos quatro posições do Comitê de Direção ocupadas por mulheres, que de gerentes passaram a ser diretoras. Atualmente, o Comitê é composto por sete integrantes, todos com o mesmo nível.

No **Brasil**, participamos do *Great Place To Work 4all Women* por cinco anos consecutivos.

Adicionalmente, além das quotas que são obrigatórias no Brasil, contratamos pessoas com deficiência em outros cargos não obrigatórios porque consideramos que são candidatos que demonstram grande capacidade técnica e comportamental. Na *ZS College*, contamos com o *track* de diversidade e inclusão com conteúdo para que o responsável receba esses colaboradores da forma mais inclusiva possível.

Durante 2021, aumentamos a população negra e mestiça no Brasil, que representam 21% do total da equipe de trabalho.

No **Chile**, através do Regulamento Interno de Ordem, Higiene e Segurança, promovemos o direito à igualdade de oportunidades para todo o pessoal, em todos os processos vinculados à gestão de Recursos Humanos e em todas as áreas de nossa organização, sem fazer nenhum tipo de distinção por questões de gênero, nem de deficiência. Por outro lado, há mais de 3 anos somos parceiros da Fundación Ronda, especialista em assuntos de equidade, diversidade e inclusão, parceria que nos permitiu identificar eixos de trabalho orientados à equidade de gênero, migrantes e deficiência, zelando pela não discriminação e igualdade no trabalho. Desta maneira, desenvolvemos planos específicos

de integração a nossa empresa de pessoas com deficiência, assessorados por gestores de inclusividade para avaliação do posto de trabalho e necessidades pontuais de acordo com a deficiência.

No Chile não temos disparidades salariais:

19% de estrangeiros em nossa organização

30% de mulheres em funções de liderança

1% de pessoas com deficiência

No **México**, revisamos que nas vagas contemos com candidatos de ambos os sexos, realizamos um acompanhamento da porcentagem de posições com candidatas mulheres e implementamos a análise de regressão de salários para identificar se temos variações significativas entre salários de homens e mulheres. Por outro lado, em junho realizamos a semana da diversidade e inclusão, com 6 oficinas focadas em diversos assuntos ligados a esse assunto. Participaram 125 colaboradores, com um total de 264 horas de treinamento.

Na **Espanha**, realizamos o acompanhamento de métricas de diversidade de gênero nos processos de revisão de talentos e planos de sucessão. No processo de seleção, procuramos que o gestor da vaga receba na terna uma composição equilibrada de gênero.

Nosso Programa Líderes que Inspiram do Chile é voltado para promover a equidade de gênero através do desenvolvimento da liderança feminina. Em 2021, formou-se a primeira geração do programa, representando 40% das mulheres de nossa empresa.

O Comitê Executivo Regional da Zurich Santander, localizado na Espanha, é composto em **57%** por mulheres.



Comunicação

5.1.3



A comunicação na Zurich Santander é gerida de forma humanizada, integrada, interativa, coerente e contínua, a fim de que todas as pessoas da organização se comprometam com os objetivos estratégicos da empresa. Além disso, buscamos utilizar uma linguagem diversa, inclusiva e flexível para potencializar as mensagens e proporcionar a comodidade necessária para que os funcionários tenham a liberdade de expressar seus pontos de vista.

EM CONTATO COM NOSSOS COLABORADORES

Buscamos manter uma comunicação contínua e fluida com nossos colaboradores, não apenas para fornecer informações e novidades sobre nossa empresa, mas também para transmitir nossos valores, estratégia e objetivos.

Para isso, utilizamos diferentes canais digitais, que durante 2021 se mostraram de vital importância dado o contexto de trabalho remoto em vários dos países.

PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- **Workplace:** uma rede corporativa dentro do canal interno do Grupo Zurich que oferece um espaço em comum entre os colaboradores, para compartilhar notícias e informações. No caso do Brasil, é utilizada a rede PortalZS.
- **LinkedIn:** rede social externa onde temos uma página corporativa para publicar vagas de emprego e fortalecer o compromisso de nossos funcionários.
- **Town Hall:** encontros virtuais trimestrais para compartilhar as novidades da organização e do negócio, e gerar um espaço de encontro e reconhecimento a nossos colaboradores.

Mail

- ✓ Argentina
- ✓ Brasil
- ✓ Chile
- ✓ Espanha
- ✓ México
- ✓ Uruguai

LinkedIn¹

- ✓ Argentina
- ✓ Brasil
- ✓ Chile
- ✓ Espanha
- ✓ México
- ✓ Uruguai

Town Hall

- ✓ Argentina
- ✓ Brasil
- ✓ Chile
- ✓ México
- ✓ España
- ✓ Uruguay



Workplace

- ✓ Argentina
- ✓ Brasil
- ✓ Chile
- ✓ Espanha
- ✓ México
- ✓ Uruguai

Whatsapp

- ✓ Argentina
- ✓ Brasil
- ✓ Uruguai

Microsoft Teams

- ✓ Argentina
- ✓ Brasil
- ✓ México
- ✓ Espanha
- ✓ Uruguai

1). Perfil corporativo LinkedIn Zurich Santander Insurance America.

No **Brasil**, contamos com o Portal ZS, uma rede social interna interativa que os colaboradores podem acessar de onde quiserem, para conhecer e comentar sobre os principais assuntos divulgados pela empresa. Além disso, em relação ao público externo, realizamos um trabalho de Assessoria 3.0 para as contas dos executivos da empresa que são porta-vozes autorizados, para que possam divulgar campanhas, boas práticas e conquistas da Zurich Santander com sucesso.

Durante 2021, no **Chile** desenvolvemos nossa estratégia de comunicação com o objetivo de nos posicionarmos interna e externamente como uma empresa colaborativa, focada em priorizar o cliente e fomentar a inovação. Trabalhamos com base em 5 pilares:



Na **Espanha**, por ter uma função regional, nossa equipe deve poder se conectar remotamente com diferentes países, por isso os canais digitais são muito importantes.

CLIMA DE TRABALHO

Dia a dia procuramos gerar um bom clima de trabalho, onde cada um de nossos colaboradores possa trabalhar confortável e livremente, desenvolvendo-se e potencializando suas habilidades. Para conhecer a opinião de nossos colaboradores, realizamos **a pesquisa Employment Net Promoter Score (eNPS)**, duas vezes por ano em todos os países.

RESULTADO PESQUISA ENPS 2021

	Abril	Outubro
Zurich Santander	63	68
ARGENTINA	58	60
BRASIL	60	72
CHILE	61	53
MÉXICO	71	75
ESPAÑHA	62	68
URUGUAI	74	61

“
83% dos funcionários da Zurich Santander participaram da última medição da pesquisa eNPS em 2021.

Além disso, geramos espaços de diálogo com os colaboradores a partir de conversas diretas com Recursos Humanos e *line managers* (**Argentina, Espanha e Uruguai**), cafés da manhã mensais (“Cafezcitos” no **Chile**), e *focus groups* (**México**).

Para gerenciar o clima de trabalho na **Argentina**, elaboramos um plano de ação anual baseado em eixos de trabalho: modelo de trabalho, *work and life balance*, comunicação, liderança e recursos humanos. Neste contexto, criamos um grupo de trabalho focado na metodologia ágil, onde descobrimos as necessidades para melhorar constantemente o espaço laboral. As informações coletadas são apresentadas ao Comitê de Direção através da diretora de Recursos Humanos em um fórum semanal, onde os líderes da empresa junto ao CEO expõem as necessidades estratégicas e táticas para levar adiante o negócio. Os resultados se traduzem em lançamentos ou atualização de políticas, benefícios, ferramentas, comunicações sobre assuntos específicos, entre outras iniciativas.

No **Brasil**, estruturamos nossa estratégia de comunicação a partir dos comentários das pesquisas de clima e compromisso (como o *Organizational Health Index*³, ENPS, GPTW, EDGE, etc.). A área de Comunicação Corporativa, além disso, trabalha com pesquisas de reação de seus eventos e campanhas.

3). Pesquisa que mede a saúde organizacional a longo prazo, vinculando-a ao desempenho da empresa, pois mede e rastreia os elementos organizacionais que impulsionam o desempenho, como mentalidades e comportamentos subjacentes.

“
Em 2021, a pesquisa eNPS sobre comunicação interna do Brasil foi de 56 pontos, 41 pontos a mais que o desempenho em 2020.



5.1.3 Comunicação

No **Chile**, com base nos resultados da pesquisa eNPS, fomentamos a conciliação trabalho-família através de jornadas de trabalho flexíveis com horários de acordo com a preferência dos colaboradores, lançamos programas de bem-estar nos âmbitos físico, social, mental e financeiro, assim como diversos benefícios para promover o autocuidado, o tempo livre e o tempo em família.

Na **Espanha**, mantivemos um excelente nível de compromisso de nossos funcionários na pesquisa eNPS, graças a iniciativas focadas nas novas formas de trabalhar e à percepção de uma contínua evolução do ambiente de trabalho e da integração das equipes.

No **México**, complementamos o resultado da pesquisa eNPS com *focus groups* onde participam colaboradores de diferentes níveis organizacionais, para poder gerar um plano de ação e assim melhorar sua percepção.

RECONHECIMENTOS

Entendemos que a celebração das conquistas é uma ação importante para gerar compromisso entre os colaboradores, por isso o reconhecimento também faz parte da estratégia de comunicação na Zurich Santander.

Através de **nosso programa regional “RecogniZSe”**, reconhecemos por votação de toda a empresa os colaboradores destacados do semestre, a partir de seis categorias alinhadas a nossos valores. Por outro lado, contamos com o “*Gold Award*”: uma categoria especial que é definida pelo Comitê de Direção, onde reconhecemos o funcionário do ano.

Gold Award	O Comitê de Direção local reconhece o colaborador que demonstrou competências de liderança, inovação, visão estratégica, companheirismo e orientação ao cliente.
Innovation at ZSIA	Reconhece o colaborador que tenha pensado fora da caixa, desenvolvendo ideias que reduzam custos, incrementem a eficiência e/ou melhorem a experiência do cliente.
Inspirational Leadership	Reconhece o colaborador por suas conquistas como líder natural, sua maneira de gerenciar, que inspira e motiva os outros, ajudando-os para que se superem, com alto valor ético e dentro dos valores e comportamentos de nossa empresa.
Excellence in Execution	Reconhece os colaboradores que tenham alcançado resultados com alto padrão de qualidade e com um desempenho muito superior ao esperado através de sua excelência, eficácia, foco no cliente, resultados, ações e decisões próprias. Inspira e motiva os outros.
Team collaboration	Reconhece o colaborador por suas conquistas alcançadas como membro de uma equipe que obteve conquistas que superaram as expectativas, que demonstrou uma atitude ótima que levou a um resultado com foco no cliente.
Risk Culture	Reconhece de forma individual os colaboradores que se destacaram claramente como agente de mudança para uma melhor cultura de risco em nossa empresa.
Applause	Reconhece o funcionário por entregas que excedem sua função diária.

Na Argentina e no Uruguai, além disso, contamos com o Programa de Referências, onde recompensamos com uma soma de dinheiro adicional no salário aqueles colaboradores que nos referiram algum conhecido para se juntar a nossa equipe. Por outro lado, nas reuniões trimestrais do Town Hall, reconhecemos funcionários e equipes destacados. Por último, através de nossas comunicações anunciamos as promoções, mudanças de cargo, implementações especiais e oportunidades internas.

Finalmente, no **Brasil**, temos uma categoria adicional em “*RecogniZSe*” chamada Experiência do Cliente, que tem como objetivo reconhecer os funcionários que demonstrem proatividade para melhorar o atendimento e serviço ao cliente, contribuindo para o aumento do eNPS. Temos também outros dois programas de reconhecimento interno: “*Tempo de Casa*”, onde reconhecemos nas reuniões gerais os funcionários com mais de 5 anos na empresa, e “*Tô na Executiva*”, através do qual os líderes indicam semanalmente os funcionários que têm alguma ideia ou resultados para compartilhar com o comitê de direção, gerando assim uma agenda de reconhecimento pessoal, que gerou muito feedback positivo. No **Chile**, contamos com reconhecimentos mensais em cada gerência, com base nos valores e comportamentos de nossa empresa, onde votam os colaboradores de cada área. Na **Espanha**, o reconhecimento dos funcionários é feito de várias maneiras, incluindo a participação em projetos que lhes ofereçam exposição dentro da empresa, iniciativas de desenvolvimento e celebrações.

5.1.4 Bem-estar,
saúde e
segurança

Bem-estar, saúde e segurança / 5.1.4

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Nosso compromisso é ser cada dia mais eficientes e produtivos, identificando políticas e práticas alinhadas às novas formas de trabalho para gerar um ambiente flexível que potencialize o desenvolvimento pessoal e profissional. Oferecemos diferentes medidas destinadas a promover a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal de nossos colaboradores.



5.1.4 Bem-estar, saúde e segurança

Na **Argentina**, temos uma Política de Benefícios (“*FlexStyleZS*”) para todos nossos funcionários, por meio da qual concedemos mais autonomia e responsabilidade, ao mesmo tempo que reforçamos nosso nível de confiança nas equipes. Trata-se de uma forma de trabalho que incrementa a conciliação da vida pessoal e profissional, com medidas como flexibilidade horária, dia livre de aniversário (próprio e de filhos), licença parental, kit escolar para os filhos em idade escolar, disponibilidade de 21 dias de estudo por ano, acesso gratuito a academias, descontos no seguro de carro, residencial e vida, entre outros.

Nossa licença parental é superior ao estabelecido pela Lei do Contrato de Trabalho, promove o equilíbrio da vida pessoal e profissional e a igualdade de direitos sem distinção de gênero, e busca gerar um impacto positivo na vida das crianças desde seus primeiros dias de vida. Esse benefício estabelece um mínimo de licença paga para mães e pais, nas funções de cuidador primário e co-cuidador indistintamente (com 16 e 6 semanas de licença remunerada, respectivamente).

Na Argentina lançamos nosso programa #FlexStyleZS para transformá-lo em uma forma de trabalho que aumenta a conciliação da vida pessoal e profissional.

No **Brasil**, oferecemos uma série de práticas para conciliação, entre as quais se destacam o horário de entrada e saída flexível, a acumulação de horas extras em um banco de horas a serem compensadas, dias festivos adicionais, day-off por aniversários, férias fracionadas, entre outras.

Contamos também com uma Política Parental para fomentar a corresponsabilidade por parte de ambos os progenitores, que estabelece uma série de práticas que propiciam um ambiente mais acolhedor para mulheres, homens e familiares durante o período de gestação e nos primeiros doze meses do recém-nascido: licença para acompanhar como pessoa cuidadora secundária⁴ às consultas pré-natais, licença para acompanhar ao pediatra, realização da metade da jornada laboral das mulheres gestantes na modalidade de teletrabalho, *mentoring* para mães, reembolso parcial por creches, entre outras. Essas práticas se aplicam igualmente a casais do mesmo sexo e heterossexuais, bem como nos casos de adoção.

Para a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, no **Chile** oferecemos uma jornada de trabalho de 40 horas semanais em lugar das 45 horas estabelecidas no país, e outros benefícios combinados na negociação coletiva como licenças especiais (especial familiar, por nascimento, falecimento, entre outros). Contamos também com “*Parental Leave*”: licenças pagas em caso de maternidade, paternidade e adoção, que são superiores ao estabelecido pela lei do país.

No **México**, também implementamos ações e políticas internas para facilitar a conciliação da vida profissional, familiar e pessoal: transporte gratuito para chegar ao local de trabalho, dias adicionais de licença e feriado aos estabelecidos pela lei, auxílio por nascimento e casamento, despesas médicas para o funcionário, cônjuge e filhos, plano de previdência, seguro de vida, etc. Além disso, contamos com uma Política de Licença Parental, onde outorgamos quatro semanas adicionais às estabelecidas pela lei para a pessoa cuidadora primária e secundária⁴.



4). O termo “cuidador” se refere à pessoa que cuida principalmente da criança após seu nascimento (primária) ou à pessoa acompanhante (secundária), independentemente da duração do emprego, do estado da relação parental, do estado civil, do gênero, da identidade de gênero ou da orientação sexual.

5.1.4 Bem-estar,
saúde e
segurança

“

Na Argentina, no Brasil, Chile e México, temos licenças por nascimento ou adoção que são superiores aos requerimentos legais locais. Na Espanha, a licença parental segue o regulamento espanhol que permite uma licença de até 4 meses.

Na **Espanha**, contamos com a plataforma LiveWell do Grupo Zurich, implementada em 2021. Trata-se de uma plataforma digital que reúne todas as necessidades de saúde e bem-estar (físicas, mentais, financeiras e sociais) em um mesmo ecossistema integrado, permitindo estabelecer objetivos e fazer monitoramento em assuntos de saúde, estado de ânimo, estresse, qualidade do sono; oferece recomendações de vida saudável, ferramentas de controle de saúde, meditação diária, entre outros. Também desde o início da pandemia, fornecemos a nossos funcionários uma quantia para

despesas de trabalho remoto, e contamos com uma Política de Benefícios Flexíveis para destinar ao que o funcionário desejar: creche, seguro de saúde, mobilidade, etc.

No **Uruguai**, oferecemos benefícios adicionais à legislação como dias adicionais de férias, ajuda para famílias com filhos em idade escolar, dias de estudo para realizar exames para aqueles que estão estudando, dia livre de aniversário, possibilidade de trabalho remoto, “Early Friday”, acesso gratuito a academias, entre outros.

“

Durante 2021, implementamos no Uruguai ações como pausas ativas e palestras com especialistas sobre nutrição e estresse, para promover o bem-estar de nosso pessoal.


**ACESSO À LICENÇA
PARENTAL 2021**

2021	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	ESPANHA	MÉXICO	URUGUAI
Homens	6	5	3	1	2	0
Mulheres	5	3	3	0	7	0



NOSSA GESTÃO EM SEGURANÇA E SAÚDE

Na Zurich Santander, buscamos garantir condições de saúde e segurança ótimas no trabalho. Para isso, articulamos ações e medidas destinadas à melhoria e prevenção dos riscos do trabalho dentro de nossa organização. Em todos os países cumprimos com o estabelecido pelas normas vigentes em matéria de Higiene, Saúde e Segurança nos espaços de trabalho.

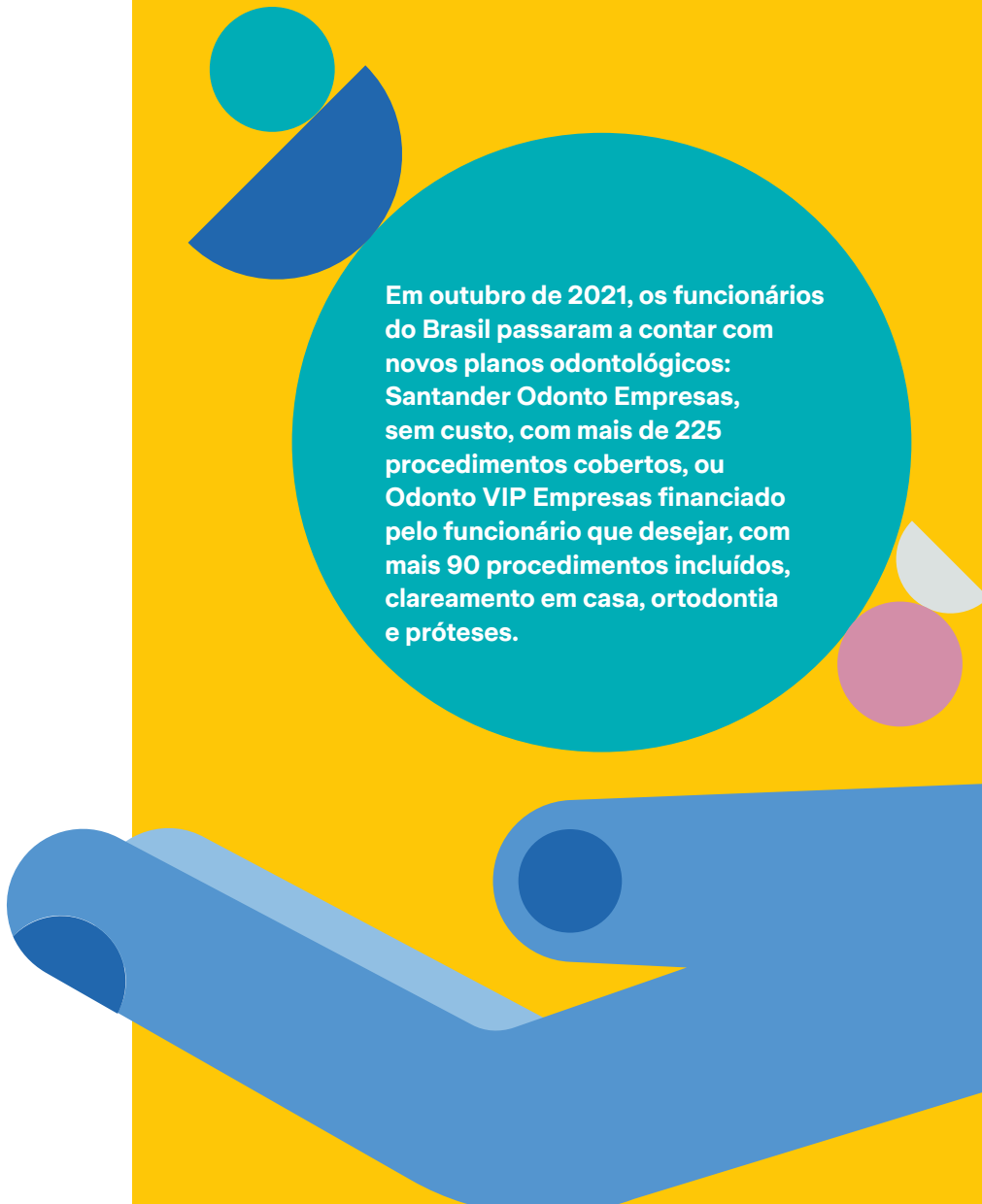
Na **Argentina**, cumprimos com todos os aspectos relativos à saúde e segurança que estão incluídos na Legislação Argentina sobre Riscos do Trabalho (Lei 24.557 sobre Riscos do Trabalho).

No **Brasil**, implementamos um programa de qualidade de vida com o objetivo de conscientizar, sensibilizar e implementar ações práticas que melhorem o bem-estar e a saúde de nossa equipe (programa nutricional, de saúde emocional, campanha de vacinação, de saúde ocular e parcerias com academias, entre outras). Contamos também com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes que mensalmente revisa nossas práticas sobre a saúde e segurança dos funcionários. Essa comissão é a organizadora da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, que em 2021 trabalhou focada nos riscos de acidentes principalmente em casa, ergonomia e prevenção e fortalecimento da saúde.

No **Chile**, há um Comitê Paritário encarregado de garantir que as condições de infraestrutura e o local de trabalho atendam aos padrões de segurança adequados, com sessões mensais para revisar e avaliar os planos de ação estabelecidos (verificação de extintores, exercícios de emergência etc.) e monitorar as condições ambientais dos escritórios.

No **México**, implementamos nosso Programa de Saúde e Segurança, realizamos a celebração da “Semana da Saúde” (com serviços para gerar consciência e fomentá-la), oferecemos palestras sobre bem-estar emocional, saúde mental e prevenção e detecção do câncer, realizamos a campanha de vacinação contra a gripe e assistência para apoio psicológico, nutricional e médico de nossos colaboradores, entre outras ações.

No **Uruguai**, seguindo o que estabelece a Lei 16.074, pela qual se regulam os seguros sobre acidentes de trabalho e doenças profissionais, contamos com um seguro de acidentes com o Banco Seguros del Estado para todos os nossos funcionários. As medidas implementadas para assegurar as condições de saúde e segurança no trabalho correspondem ao cumprimento das normas que formalmente aplicam em matéria laboral no país.



Em outubro de 2021, os funcionários do Brasil passaram a contar com novos planos odontológicos: Santander Odonto Empresas, sem custo, com mais de 225 procedimentos cobertos, ou Odonto VIP Empresas financiado pelo funcionário que desejar, com mais 90 procedimentos incluídos, clareamento em casa, ortodontia e próteses.

5.1.4 Bem-estar,
saúde e
segurança**MEDIDAS CONTRA A COVID-19**

Durante 2021, continuamos com as disposições e protocolos de acompanhamento de casos suspeitos e confirmados de COVID-19, seguindo as recomendações sanitárias para proteger todo nosso pessoal.

Além disso, implementamos durante o ano um modelo de trabalho híbrido. Para isso, adaptamos nossos escritórios, estabelecemos protocolos e manuais específicos e fornecemos palestras e treinamentos a nossos colaboradores para acompanhá-los durante esse processo.

Na **Argentina**, todas as práticas de recursos humanos foram transformadas: desde os encontros presenciais a virtuais, até a conversão de benefícios tradicionais. O foco estava em acompanhar as pessoas oferecendo todas as ferramentas de trabalho em suas casas, incorporar práticas flexíveis e vinculadas ao bem-estar, assim como manter as reuniões virtuais para fomentar o sentimento de pertencimento. Como resultado, obtivemos o maior eNPS dos últimos 3 anos.

No **Brasil**, além do modelo híbrido, continuamos com as medidas tomadas durante 2020: ajuda econômica para cobrir despesas ou melhorar a conexão à Internet, apoio financeiro em caso de hospitalização de familiares próximos, apoio médico específico através da telemedicina, apoio psicológico online, antecipação do pagamento do décimo terceiro salário etc. Além disso, nós nos somamos ao programa “Não Demitir” junto com o Banco Santander, que garante a estabilidade financeira e a tranquilidade das pessoas trabalhadoras.

Com os avanços da vacinação, lançamos o “Vacinômetro” em nossos canais de comunicação, com o objetivo de mapear o número de vacinados e promover a vacinação.

No **Chile**, implementamos o plano Companhia para abordar as diferentes dimensões com os colaboradores. Entre as iniciativas destacamos o acompanhamento psicológico, mediante o qual oferecemos apoio através de palestras e programas internos para dar suporte aos colaboradores nas distintas fases da pandemia, resguardando sua saúde emocional. Além disso, adaptamos nosso plano de treinamento interno para evoluir para formatos virtuais que permitam maior flexibilidade e acesso a speakers internacionais de acordo com os assuntos.

Na **Espanha**, incorporamos a cobertura de despesas de teletrabalho como parte dos benefícios a nossos funcionários, e oferecemos mais opções de benefícios relacionados à saúde, com o objetivo de fortalecer a cultura da prevenção.

No **México**, todos nossos colaboradores continuaram trabalhando remotamente durante o ano. Realizamos comunicações, vídeos e infográficos compartilhando dicas para fazer um trabalho melhor em casa, manter-se saudável e outros assuntos relacionados ao equilíbrio emocional.

No **Uruguai**, o marco principal foi ter migrado para modo remoto o trabalho, uma prática que nunca tinha sido aplicada na empresa nesse país. Além disso, foram entregues as ferramentas de trabalho, foram criados espaços de encontro virtuais e foi fomentado o contato constante entre líderes, colaboradores e recursos humanos.



5.1.5 Relações
sociais
e laborais

Relações sociais e laborais / 5.1.5

A gestão de nossas relações sociais e laborais varia em função do país e das figuras laborais regulamentares e legais de representação das pessoas trabalhadoras existentes em cada um deles.

Na **Argentina**, adotamos e enquadramos nossa equipe no Acordo Coletivo de Seguros, que cobre todos os funcionários, exceto bolsistas, gerentes, diretores e CEO. Além disso, temos dois delegados para a representação do pessoal que são intermediários na negociação coletiva.

No **Brasil**, através do Banco Santander e do serviço de *Legal Agreement*, realizamos a gestão das relações laborais e da aplicação da convenção coletiva (“Convenção Coletiva de Trabalho”) para toda a empresa, com o sindicato dos funcionários. Os serviços prestados ao pessoal são: acompanhamento

na negociação das convenções coletivas de nossas empresas, consultoria em aspectos relacionados aos trabalhadores e sindicatos e, quando aplicável, negociação da convenção coletiva própria.

Por outro lado, no **Chile** contamos com uma convenção coletiva de três anos de duração que cobre a totalidade de nossos funcionários, sendo a atual vigente até 31 de outubro de 2024. Além disso, a Direção do Trabalho é a entidade estatal encarregada de regular no país os processos de negociação coletiva. Os Comitês Paritários mencionados acima existem para abordar também as questões laborais relevantes.

As atividades profissionais de nossos funcionários do escritório da **Espanha** são regidas pelo *Convenio de Oficinas y Despachos de Madrid*. Já no **México**

zelamos pelo cumprimento da legislação vigente e fomentamos o diálogo com nossos funcionários, não dispondo de uma convenção de negociação coletiva formal.

No **Uruguai** também não temos uma convenção coletiva, mas aplicamos aquilo que é acordado no Conselho de Salários, um órgão de integração tripartite (governo, empregadores e trabalhadores) que estabelece salários-mínimos, categorias e outros benefícios através do diálogo social.



Nossos clientes / 5.2

Na Zurich Santander, contamos com um amplo portfólio de produtos com o propósito de oferecer soluções alinhadas a cada perfil de cliente, de acordo com sua etapa da vida e seus planos para o futuro.



Nossa presença no mercado / 5.2.1

5.2.1 Nossa presença no mercado

QUANTIDADE DE CLIENTES POR PAÍS



1). O total de clientes é menor que a soma das categorias porque há clientes com presença em ambas as categorias.

2). Inclui 40.693 clientes da Odonto.

Argentina

A Zurich Santander é a **segunda empresa que mais cresce** dentro do mercado de bancasseguros e ocupa o segundo lugar em participação de mercado.

Brasil

- Por meio da Previdência, gerimos mais de **BRL 63.000 milhões** em ativos nos produtos de previdência privada.
- Nós nos mantivemos como **líderes de mercado** para o segmento de produtos de proteção do crédito durante 2021.
- O portfólio da Zurich Santander Odonto contava com mais de 28.000 beneficiários particulares e mais de 12.000 beneficiários empresas.

Chile

Somos **líderes por prêmios no mercado** de bancasseguros.

México

Tivemos um **aumento de 2% na participação do mercado** de bancasseguros em relação a 2020, posicionados no 5º lugar, o que representa 11% do mercado.

Uruguai

A Zurich Santander é a **terceira empresa líder do mercado**, representando 15% do mercado.

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

5.2.1 Nossa presença
no mercado

Nossos produtos

Contamos com uma ampla distribuição de produtos em diversos canais e linhas de crédito, tanto para pessoas físicas como jurídicas.



PRODUTOS POR PAÍS

Open market (OM)

Seguros contratados por clientes não relacionados a operações de crédito.

Credit related (CR)

Seguros vendidos para proteção de produtos diretamente relacionados a operações de crédito realizadas pela Santander.

ARGENTINA

- Vida
- Desemprego
- Saúde (Proteção masculina e feminina)
- Acidentes pessoais

- Compra protegida
- Proteção bolsa
- Proteção celular
- Proteção inteligente (gadgets)

- Roubo em Caixa Eletrônico
- PME / Integral de comércio
- Residencial

- Prestamista:
 - Conta corrente
 - Cartão de crédito e débito
 - Crédito Imobiliário¹

- Pessoais¹
- Penhora¹
- Habitacional

BRASIL

- Vida
- Acidentes pessoais
- Viagem
- Transações (Fraude)

- Residencial
- Empresarial

- Vida Empresarial
- Previdência
- Odonto (Dental)

- Prestamista:
 - Crédito
 - Cartões de crédito
 - Crédito Imobiliário

- Vida - Responsa Prospera-micro empreendedorismo
- Habitacional

CHILE

- Residencial
- Comércio
- Proteção financeira

- Vida
- Acidentes pessoais
- Seguro obrigatório automotivo (SOAP)

- Saúde
- Viagem

Cancelamento + ITP (Invalidez total e permanente)

- Prestamista:
 - Cartão de crédito e débito
 - Crédito Imobiliário
 - Penhora
 - Crédito pessoal

- Habitacional
- Desemprego

MÉXICO

- Poupança / Unit Linked
- Vida
- Fraude
- Acidentes pessoais
- Hospitalização
- Proteção médica

- Proteção médica mulher
- Proteção médica PME GMM (Despesas médicas maiores)
- Residencial
- Empresa protegida
- Veículo - Ampla Elite

- Pets
- Gadgets
- Cibersegurança

- Prestamista:
 - Imobiliário
 - Consumo
 - Linha express
 - Automotivo

- Habitacional danos e desemprego

- Vida PME
- Fraude, vida e acidentes pessoais para crédito pessoal
- TUIIO - Microseguro

URUGUAI

- Acidentes pessoais
- Residencial
- Proteção mais 60 (vida e residencial)

- Fraude
- Vida

- Comércio
- Seguro mulher

- Prestamista:
 - Cartão de crédito
 - Consumo
 - Crédito Imobiliário

¹ Refere-se a produtos de portfólios que atualmente não são mais comercializados, restam apenas estoques em run-off.

5.2.2 Atendimento
ao clienteAtendimento
ao cliente / 5.2.2

Nosso objetivo é garantir a tranquilidade das pessoas e seus negócios, por isso estamos comprometidos em construir uma cultura organizacional centrada no cliente, assegurar que cada interação com a empresa seja positiva e, por último, implementar planos de ação para elevar a satisfação dos clientes, desenvolvendo um ambiente de melhoria contínua e inovação.

Em um contexto onde a pandemia de COVID-19 ainda estava presente, em 2021 continuamos comunicando-nos com nossos clientes de acordo com as diretrizes e os procedimentos de comunicação do Grupo Zurich estabelecidos no contexto da pandemia. Com foco na saúde e segurança, e de acordo com os protocolos aprovados pelas autoridades competentes, priorizamos o atendimento à distância e por meios eletrônicos. Também disponibilizamos vários canais de comunicação para que possam entrar em contato conosco: desde atendimento presencial em nossas filiais (tomando todas as medidas de saúde e segurança de acordo com as recomendações das autoridades sanitárias), até canais virtuais como páginas web, linhas de atendimento telefônico, e-mail e mesmo

números de WhatsApp para consultas mais imediatas.

Além disso, temos procedimentos para a gestão do atendimento ao cliente e monitoramos os níveis de satisfação por meio de pesquisas *Net Promoter Score* e *Transactional NPS*. As pesquisas são realizadas em vários pontos de contato, o que nos permite ter um diagnóstico atualizado e preciso das opiniões de nossos clientes, para assim realizar as ações pertinentes para melhorar sua experiência. Contamos também com processos para a gestão e o tratamento e reclamações, que podem ser enviadas tanto por canais diretos com nossa empresa como através de entidades fiscalizadoras. Nosso principal objetivo é resolver o pedido sem a necessidade de o cliente transferir seu incidente para a esfera judicial. Durante 2021, gerenciamos cerca de 200.000 eventos, queixas e reclamações de consumidores, resolvidos de acordo com nossos procedimentos, sistemas e políticas.

Na **Argentina**, as comunicações com nossos clientes estão dentro dos princípios de nossa estratégia “CARE”, que propõe ouvir a voz do cliente para fornecer soluções

inovadoras, fomentar uma relação de longo prazo com eles e assegurar a criação de valor sustentável. Em 2021, também implementamos um novo serviço de atendimento telefônico para a denúncia e gestão de sinistros: o Centro de Atendimento Exclusivo (CAE).

“
Exclusive Customer Service Call Center for claims in Argentina has a service quality level of over 90% and an abandon rate of less than 1%.”

No **Brasil**, contamos com uma área responsável pela gestão da experiência do cliente, diretamente vinculada ao diretor presidente, e que se guia pela busca constante da evolução de nossos processos e percursos, com o compromisso de melhorar

continuamente os produtos e serviços. Estabelecemos fóruns e uma governança que também atinge os níveis mais altos de nossa empresa para monitorar os indicadores de satisfação, bem como o progresso dos planos de ação.

No **Chile**, no que diz respeito ao atendimento ao cliente, integramos em um único número todas as assistências, simplificando assim o acesso de nossos usuários aos serviços de ajuda. Da mesma forma, automatizamos a gestão de um único e-mail que recebe a documentação dos clientes para fazer uso de seus seguros, o que resguarda melhor esses documentos e acelera a regulação dos sinistros.

No **México**, contamos com uma política geral em matéria de prestação de serviços e atendimento a usuários, em que se estabelecem as ações e comportamentos que devem seguir todos os colaboradores de nossa organização no procedimento de qualidade. Isso inclui os canais de reclamações e sua correta gestão, bem como a supervisão e monitoramento dos serviços prestados através de distintos indicadores, para detectar desvios e poder reportá-los.

5.2.2 Atendimento
ao clientePRINCIPAIS CANAIS DE
COMUNICAÇÃO COM
OS CLIENTES

	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAI
Linha telefônica	Customer service center, CAE, Assistências, modelo online.	Call Center, Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC) e Ouvidoria.	Contact Center, Telemarketing	Super Linha Santander	Linha Exclusiva Zurich Santander
Página web	●	● ¹	●	●	●
Online banking/ banca móvel	●	●	●	●	●
Atendimento em filiais bancárias Santander	●	●	●	●	●
App	●	●		●	
Email	●	●		●	●
Whatsapp	●	●		●	●
Redes sociais²	●	●	●	●	●
SMS		●			●

1) Integrada na página web do Banco Santander Brasil [Banco Santander Brasil](#).

2) Estratégia corporativa de perfil do LinkedIn regional Zurich Santander Insurance America.

Webpage Links

[ARGENTINA](#)[CHILE](#)[MEXICO](#)[URUGUAI](#)

5.2.2 Atendimento
ao cliente**Medição da satisfação: ponto de partida para melhorar**

Na **Argentina**, utilizamos “Panoramia” para avaliar a satisfação de nossos clientes, uma ferramenta que a mede e monitora constantemente nos principais pontos de contato: sinistros, assistências e vendas, através de pesquisas NPS por e-mail, telefone e WhatsApp. Além disso, contamos com um comitê mensal realizado pela Área de Qualidade e Clientes, assim como mesas de trabalho onde analisamos as oportunidades de melhoria e as possíveis melhorias na experiência do mesmo.

No **Brasil**, analisamos os comentários espontâneos de nossos clientes através de

pesquisas no final das chamadas telefônicas (*Customer Satisfaction Score* - CSAT) e por meio de pesquisas nos principais pontos de contato da jornada de relacionamento: contratação, uso de assistências, serviço de atendimento ao cliente, cancelamento e renovação. O NPS é medido mensalmente por chamadas telefônicas e SMS, com uma média de 1.600 entrevistados por mês. Associado a esse acompanhamento, analisamos as reclamações e seus principais sintomas e aspectos a serem melhorados, o que nos permite ter um diagnóstico claro e atualizado. Ocasionalmente, também realizamos grupos de discussão e pesquisas quantitativas e/ou qualitativas no caso de testar um novo modelo de negócio ou produto. Desta forma, buscamos estar conectados com a percepção de nossos

clientes e com as oportunidades de melhoria, entendendo que devem ser prioritárias para definir e estruturar nossos planos de ação.

Além disso, em 2021 desenvolvemos um programa para treinar nossos funcionários sobre a experiência do cliente por meio da gamificação: disponibilizamos conteúdos, oficinas e atividades online para incentivá-los a desenvolver e aprender semanalmente as melhores práticas centradas no cliente. O programa envolveu a participação da alta direção, e incluiu convidados do mercado para atualizar os conhecimentos sobre o assunto.

Monitoramos os níveis de satisfação através da metodologia Net Promoter Score (NPS).

**SATISFAÇÃO DO
CLIENTE
POR PAÍS (NPS)**

ARGENTINA

49% 

BRASIL

73% 

CHILE

52% 

MÉXICO

41% 

URUGUAI

70% 

5.2.2 Atendimento
ao cliente

No **Chile**, realizamos pesquisas TNPS diariamente por telefone em vários pontos de contato: vendas, sinistros, assistências, apólice digital, Contact Center e cancelamentos. Os principais resultados dessas medições são apresentados a toda a empresa nas reuniões mensais de cada gerência, assim como também são enviados relatórios à regional, e são reportados trimestralmente à Comissão para o Mercado Financeiro, cumprindo com as normas vigentes. Além disso, realizamos um comitê de experiência do cliente bimestral, com a participação do diretor presidente e seus reportes diretos, quando são reportadas

as ações de melhoria que estão sendo implementadas para tratar as principais causas das reclamações recebidas.

No **México**, realizamos pesquisas TNPS de recomendação 24 a 48 horas após o término das interações com cada cliente, com as quais medimos sua satisfação nos pontos mais importantes de contato: vendas, sinistros, assistências, serviço de atendimento (CAT), cancelamento e Unidade de Retenção Seguros (URS). Finalmente, junto com o Banco Santander, medimos a recomendação relacional de clientes com mais de três meses em nossa carteira com a

pesquisa NPS. Com essas pesquisas, como um todo, podemos ter uma visão ampla e abrangente da experiência do cliente.

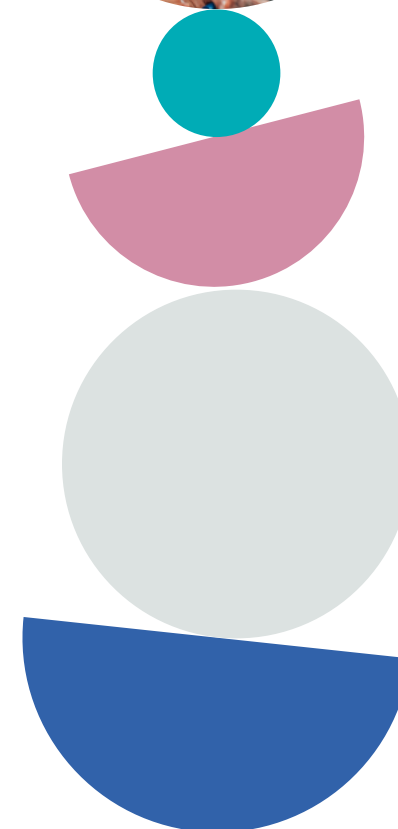
No **Uruguai**, utilizamos pesquisas NPS em dois pontos de contato mensuráveis: vendas, com 100% de respostas recebidas durante todo o ano, e pagamentos de sinistros, com uma média de 46% de respostas recebidas.

1). É a célula com a qual os clientes se comunicam para realizar o cancelamento do produto e os executivos buscam reter o cliente.



	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAI
TNPS Vendas	69%	79%	93%	49%	62%
TNPS Sinistros	71%	60%	82%	56%	65%
TNPS Assistências	74%	75%	64%	72%	- ¹
TNPS Cancelamento	2%	42%	- ¹	30%	- ¹

1). O Chile e Uruguai ainda não têm essas informações.



5.2.2 Atendimento
ao cliente**Gestão de reclamações**

Na Zurich Santander, contamos com diferentes procedimentos para a gestão de reclamações, que estabelecem os passos a seguir para sua gestão e resolução. Os principais motivos das reclamações estão associados a sinistros, cobranças, administração de apólices, vendas não reconhecidas, estornos de custos e anulações, entre outros.

Como parte de nossa estratégia de atendimento ao cliente, no **Brasil** disponibilizamos o maior número de canais de contato para formalizar reclamações, tanto internas quanto externas (redes sociais, organismos reguladores como Consumidor.gov, Programa de Proteção e Defesa do Consumidor e Banco Central do Brasil). Além disso, administramos reclamações e comentários de clientes por meio de um sistema interno que facilita

e agiliza os processos que dependem de uma ou mais áreas, fornecendo assim uma melhor solução e resposta. Em 2021, implementamos o monitoramento de respostas para garantir que sigam as diretrizes de nossos procedimentos e, assim, contribuam para melhorar a resolução de reclamações. Constituímos também grupos de trabalho para encontrar soluções que permitam resolver com maior assertividade as necessidades dos clientes, as quais se reportam no Comitê de Clientes, do qual participa o Comitê Diretivo.

No Chile alcançamos
30% menos
reclamações do que
em 2020.

No **Uruguai**, temos um Manual de Atendimento ao Cliente cujo objetivo é fornecer a nosso pessoal um sistema de recepção de todas as solicitações, consultas ou preocupações do cliente, e ao mesmo tempo estabelecer mecanismos ágeis para a resolução de possíveis diferenças. Por outro lado, contamos com um Manual de Reclamações de Clientes, cujo objetivo é regular de maneira formal os procedimentos para dar resposta às reclamações, queixas e sugestões pelas pessoas responsáveis designadas. Além disso, temos um Código de Boas Práticas, que tem por finalidade estabelecer pontos de referência para nossa relação com os clientes.



	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAI
--	-----------	--------	-------	--------	---------

Quantidade de reclamações	7,841	111,759	4,071	52,360	866
---------------------------	-------	---------	-------	--------	-----

Reclamações a cada 10.000 apólices	2,81	5,77 ¹	0,58	2,24	1,87
------------------------------------	------	-------------------	------	------	------

Resolução oportuna de reclamações	97%	90%	98%	95%	O Uruguai ainda não tem essas informações.
-----------------------------------	-----	-----	-----	-----	--

1). Além de reclamações, inclui consultas gerais de apólices.

Tecnologia, inovação e digitalização / 5.2.3



Na Zurich Santander, fizemos grandes avanços na migração para canais digitais tanto na oferta de produtos como em nossos processos internos. O objetivo é melhorar nossos procedimentos, potencializar sua eficiência e enriquecer a experiência do cliente, assim como diminuir nosso impacto ambiental. Por conseguinte, realizamos investimentos em tecnologia que permitem o acesso à contratação de nossos serviços por meio de plataformas online, inauguramos novos canais de contato e, em muitos casos, substituímos as apólices físicas por digitais.

Considerando nossa estreita relação com nosso distribuidor, o Banco Santander, em todos os países desenvolvemos uma estratégia de relação com os clientes através de seus meios de contato (filiais, web, APP, telefone e redes sociais), contribuindo com recursos e desenvolvendo em conjunto experiências de atendimento simples e que resolvam suas necessidades. Por outro lado, implementamos estratégias e campanhas para incentivar o uso dos novos canais por parte de nossos clientes, para reforçar e tornar efetiva esta nova era de transformação digital.

Na **Argentina**, desenvolvemos uma nova experiência de contratação para os produtos Vida e Residencial, bem como a contratação digital de nossos produtos em geral. Também aceitamos a assinatura biométrica e realizamos a digitalização do aviso de sinistros. Alcançamos a fidelização do cliente através da comunicação para os produtos Vida e Residencial, e implementamos fluxos de retenção de clientes no *online banking*.

Para melhorar a experiência de nossos clientes, realizamos a adaptação tecnológica dos pedidos de assistência de manutenção residencial e do site público de pedidos de baixa de apólices. Por outro lado, em nossos canais de atendimento ao cliente, melhoramos a eficiência da resposta de voz interativa (URA) do Contact Center, realizando a derivação ao *online banking* e habilitando uma opção para clientes que não tinham produtos no banco.

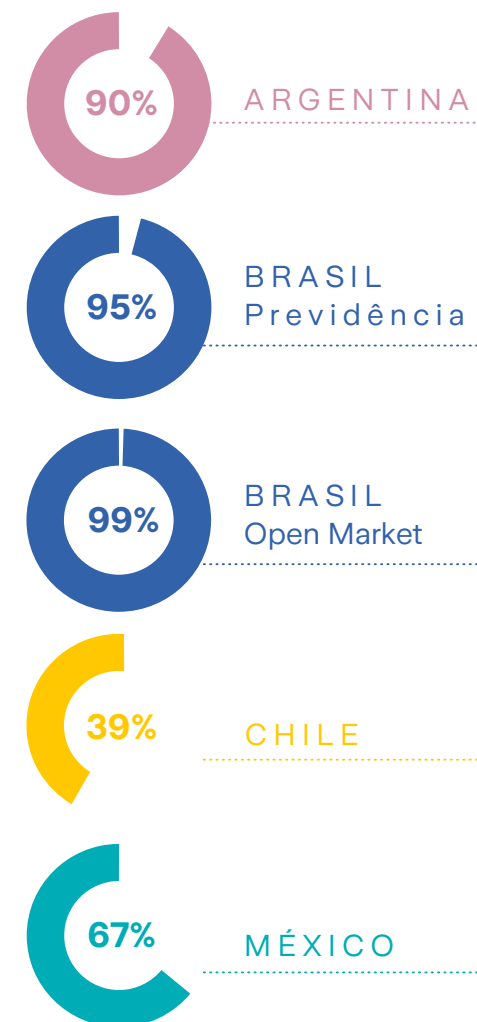
Por sua vez, para incentivar o uso de canais digitais por parte de nossos clientes, viabilizamos que os pedidos de assistência sejam realizados através do *online banking*, e treinamos nossos executivos sobre as novas funcionalidades disponíveis nos canais digitais.

No **Brasil**, vários de nossos produtos da Previdência são digitais ou estão em processo de digitalização, alinhados a nossa estratégia de expandir nossas operações por meio de canais digitais. Isso vai da oferta do próprio produto até nossos serviços de pós-venda.

Em 2021, lançamos o portal de reclamações, acessível a partir da web ou APP do Banco Santander. Por meio dele, oferecemos a nossos clientes uma experiência de autoatendimento digital, onde podem avisar sinistros, fazer upload de documentos e acompanhar suas operações, com o objetivo de proporcionar uma experiência mais fluida e eficaz. Por outro lado, revisamos as jornadas e a formação de nossos colaboradores do Call Center para os produtos de proteção de crédito, permitindo assim um melhor serviço a nossos clientes.

No Brasil, aproximadamente 50% dos sinistros são abertos diretamente em nosso novo portal de sinistros.

APÓLICES DIGITALIZADAS POR PAÍS



5.2.3 Tecnologia, inovação e digitalização

Além disso, desenvolvemos um novo canal de vendas para Odonto: Gent&. Através dele, a contratação do plano odontológico é totalmente digital, disponível através do APP do Banco Santander. Esse canal permite que todas as informações do produto e a confirmação do processo de contratação se realizem por meio de um token. Também inauguramos a implementação da contratação na rede de agências do Banco Santander.

Lançamos também o Seguro Residencial exclusivamente com opções de formalização digital, eliminando a contratação física, o que supõe uma maior eficiência de custos e uma maior proteção das informações dos clientes, além de contribuir para a redução do consumo de papel.

No Brasil, em 2021, tivemos uma evolução na infraestrutura tecnológica que proporcionou ganhos em eficiência operacional, além da oportunidade de oferecer produtos mais personalizados aos clientes. Essas mudanças fizeram com que a personalização se tornasse um valor agregado, junto com as novas soluções que estão sendo criadas.

No **Chile**, automatizamos parte do processo de aviso de sinistros de desemprego por meio de um robô, acelerando o processo e diminuindo o tempo total de liquidação para o cliente. Por meio da nossa página web, oferecemos-lhes a possibilidade de acompanhar seus sinistros e conhecer os passos subsequentes em seu processo de liquidação.

Através do Projeto Quadient, investimos em um Customer Communication Management, que, com seu serviço de mensagens, permite acompanhar, otimizar, analisar e se comunicar de uma maneira simples. Desta forma, garantimos que cada comunicação seja enviada em tempo justo, com linguagem clara.

Por outro lado, integramos os serviços entre a plataforma de vendas web e a ferramenta de gestão de relações com os clientes (CRM). Isso permite conectar o conjunto de interações do cliente no processo de compra, para realizar tanto o acompanhamento de seu comportamento digital, como a análise dos fluxos de vendas e a derivação das comunicações. Utilizamos essas informações dos comportamentos transacionais e digitais de nossos clientes para realizar ativações de conteúdo digital na web e APP do Banco Santander e campanhas de e-mail marketing, e assim incentivar a compra de produtos via web com uma experiência mais simples e focada nos interesses do cliente.

No **México**, realizamos comunicações para aumentar o uso do WhatsApp para atendimento ao cliente como novo meio de comunicação. A partir de fevereiro de 2021, os clientes podem verificar seu saldo de investimentos diariamente, sem a necessidade de solicitar um extrato para isso. Além disso, substituímos o envio dos documentos físicos das condições gerais por digitais, oferecendo a possibilidade ao cliente de ter o envio físico, se solicitado.

Por outro lado, através da área de Atendimento ao Cliente, desenvolvemos várias campanhas para incentivar o uso dos canais digitais, motivando-os, por exemplo, a nos enviarem a documentação e formulários de sinistro digitalmente, evitando ir às agências, e recomendamos o uso de nosso APP de seguros para a consulta de apólices, entre outras ações.

No **Uruguai**, digitalizamos a aceitação à contratação de nossos serviços, e as apólices contratadas são armazenadas de maneira digital. Por outro lado, desenvolvemos uma nova experiência de contratação para o produto de aluguel através do WhatsApp. Para motivar o uso dos canais digitais, estabelecemos processos para a comercialização de seguros através de páginas web, nosso APP e caixas, gerando benefícios adicionais para a contratação de determinados produtos por esses canais.



Proposta de valor responsável / 5.2.4

Nosso papel como seguradora é oferecer de forma contínua a nossos clientes soluções de qualidade, assim como uma proposta de valor sustentável que gerem um impacto social positivo nos países onde desenvolvemos nossa atividade.

Zelamos pelo estrito cumprimento das normas aplicáveis para a proteção de nossos clientes em cada um dos países onde operamos, mas buscamos ir além: trabalhamos dia a dia para melhorar sua satisfação e alcançar a transparência no momento da contratação de nossos produtos, com informações claras, fáceis e compreensíveis. Para isso, treinamos continuamente nossos funcionários sobre atendimento ao cliente.

Oferta responsável: clareza e transparência nas informações

Para qualquer um de nossos produtos e serviços, oferecemos ao cliente as seguintes informações durante o processo de oferta e contratação, concentrando-nos em que seja o mais completa possível:

- Kit de boas-vindas, para os produtos *Open Market*, que inclui as coberturas contratadas (nome e detalhe), suas exclusões e as somas asseguradas de cada uma delas.
- As assistências incluídas no produto (se aplicável).
- O custo do seguro.
- As medidas de segurança que deve cumprir (para os seguros residenciais e os seguros integrais de comércio)
- A possibilidade de declarar beneficiários ou a opção de herdeiros legais (para o produto *Vida*).
- A seleção dos meios de pagamento.
- As condições gerais e particulares do seguro (com a possibilidade de fazer download).
- Contatos do serviço de atendimento ao cliente

No **Brasil**, para produtos *Credit Related*, revisamos as condições e os termos incluídos nos documentos de pós-venda, tornando mais claras as descrições de cada uma das coberturas e, em particular, as condições do período de espera e a franquia (desde que se apliquem aos respectivos seguros). Para a *Odonto*, temos uma venda consultiva realizada através dos canais de venda do Banco, onde validamos os roteiros de venda, a formação e os materiais de consulta. Informamos também, em nosso contrato e em nossos materiais de oferta, os mais de 220 procedimentos cobertos, a rede de prestadores (dentistas) e a cobertura nacional com mais de 35.000 opções de serviço em 1.342 municípios.

Nos produtos *Open Market*, não só todas as ofertas cumprem com as normas regulamentares que exigem uma total transparência e cuidado nas comunicações com os clientes, seja durante a realização da oferta ou no serviço pós-venda, como também estamos sempre atentos à opinião de nossos segurados e às oportunidades de melhoria de nossas ofertas e comunicações. Como resultado, estamos relançando todos os produtos *Open Market* em uma nova plataforma tecnológica que nos permite oferecer produtos flexíveis e personalizados de acordo com as necessidades de cada cliente. Além disso, revisamos todos nossos processos de oferta, bem como a nomenclatura das coberturas nos materiais de comunicação, para usar menos termos técnicos e facilitar sua compreensão.



No **Chile**, ao desenvolver novos produtos, revisamos o fluxo de vendas e os documentos a serem fornecidos ao cliente, para garantir a entrega das informações necessárias de maneira simples e clara. Em 2021, implementamos uma ficha de qualidade para o lançamento de novos produtos, cujo principal objetivo é assegurar que os clientes contem com todas as facilidades posteriores à compra para atender suas consultas, sinistros ou requerimentos corretamente. Por outro lado, temos nossa linha de produtos “À sua medida”, onde os produtos *Vida* e *Residencial* podem ser personalizados de acordo com as necessidades específicas de cada um de nossos clientes.

No **México**, melhoramos os procedimentos para simplificar o processo de compra, e por sua vez os digitalizamos, conseguindo com essas duas iniciativas diminuir a quantidade de documentação a entregar. Além disso, em primeiro lugar, nós nos regemos pelas disposições emitidas pela Comissão Nacional para a Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Financeiros, que estabelecem requisitos mínimos para o lançamento de qualquer produto de seguros, e, em segundo lugar, pelos artigos da Circular Única de Seguros e Fianças, que detalham quais requisitos normativos mínimos devem ser cumpridos no momento da comercialização de algum produto.

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

5.2.4 Proposta de valor responsável

No **Uruguai**, contamos com um Manual de Atendimento ao Cliente, que estabelece nosso compromisso de zelar pelos interesses de nossos clientes, proporcionar-lhes todas as informações necessárias dos produtos e serviços oferecidos de uma forma clara, suficiente, verdadeira e oportuna, atuar com profissionalismo, cuidado e diligência e informar sobre as principais características dos produtos ou serviços contratados. Por outro lado, todas as informações de nossos produtos se encontram disponíveis tanto nas páginas web de nossos distribuidores, como em nossa própria página, que foi renovada ainda este ano. Além disso, no momento da oferta, o cliente é informado, através de plataformas comerciais, das condições de contratação do produto específico e sua cotação, todas previamente revisadas e endossadas pelo regulador.

Em 2021, incorporamos a visão de sustentabilidade em nosso procedimento de aprovação de novos produtos, que estabelece os passos para a definição, desenvolvimento, implementação e lançamento de novos produtos ou modificação dos existentes, com o objetivo de enriquecer nossa proposta de valor e planejar futuras ações. Esse procedimento inclui o envolvimento do Responsável de Sustentabilidade local para revisar os aspectos de sustentabilidade que estão sendo considerados dentro dos atributos dos produtos, assim como deixar registradas oportunidades de melhoria futuras.

Em 2021, incorporamos a visão de sustentabilidade em nosso procedimento de aprovação de novos produtos, que estabelece os passos para a definição, desenvolvimento, implementação e lançamento de novos produtos ou modificação dos existentes, com o objetivo de enriquecer nossa proposta de valor e planejar futuras ações.

Treinamento para melhor atendimento

Na **Argentina**, realizamos treinamentos presenciais e virtuais, assim como também mesas de trabalho conjuntas entre os colaboradores da Zurich Santander e do Banco Santander, envolvidos em assuntos de atendimento ao cliente e as filiais.

No **Brasil**, realizamos 344 sessões de treinamento para nossos funcionários do Call Center durante 2021. Em *Credit Related*,

capacitamos nossa equipe do Call Center para que atenda e explique melhor os produtos, tornando mais compreensíveis as condições de cada um (cobertura, limite de idade, período de exclusão, etc.).

No **Chile**, nossos executivos do Contact Center trabalham sob um modelo de treinamento constante através da plataforma colaborativa wiki, com acesso a informações de seguros, treinamentos, protocolos (scripts) e alertas de incidências, entre outros. Além disso, os colaboradores que apoiam de forma direta cada uma das equipes do Contact Center em assuntos vinculados a venda e pós-venda, contam com o apoio de uma equipe de coaches de seguros.

Por sua vez, no **México** desenvolvemos o treinamento anual “Atendimento a clientes vulneráveis”, que é fornecido às áreas que atendem diretamente aos clientes (Atendimento ao Cliente, Esclarecimentos e Sinistros) para serem replicados aos executivos. A primeira capacitação aos responsáveis de área foi realizada em 2021, e a capacitação às equipes será desenvolvida em 2022, com o objetivo de melhorar a comunicação e empatia com os clientes.

Da mesma forma, no **Uruguai**, mediante nosso programa “Escola de Seguros”, treinamos de maneira permanente toda nossa rede de filiais e os agentes destinados à venda através do Call Center.

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



Na **Argentina**, adicionamos ao nosso Seguro de Vida a assistência em viagens, incluindo especificamente casos de diagnóstico de COVID-19 positivo.

No **Brasil**, ampliamos a cobertura de vários produtos de seguros Credit Related pelo mesmo período que a prorrogação dos contratos de empréstimo do Banco, permitindo a nossos clientes manter seus seguros ativos no momento mais desafiador da crise econômica provocada por COVID-19, dando-lhes segurança e tranquilidade para se recuperarem.



Nossa ação frente à crise de COVID-19

A partir da situação econômica derivada da pandemia, escolhemos proteger nossos segurados, não só com protocolos e medidas sanitárias para o atendimento presencial seguro, mas proporcionando bônus em produtos selecionados, oferecendo prorrogações e incluindo coberturas por COVID-19 em viagens, entre outras. Além disso, em todas as regiões, mantivemos nosso compromisso de continuar honrando o pagamento de sinistros causados por COVID-19, não executando a cláusula de exclusão de pandemia que está presente em todas as apólices, o que beneficiou várias famílias que, de outra forma, ficavam sem cobertura.

SINISTROS PAGOS POR COVID-19

ARGENTINA	244
BRASIL	10.355
CHILE	649
MÉXICO	3.051
URUGUAI	617

Além disso, realizamos várias iniciativas de caráter social, para ajudar os setores mais vulneráveis durante o difícil contexto.

Na **Argentina**, flexibilizamos os processos de subscrição para a outorga de apólices e o aviso de sinistros, substituímos inspeções presenciais por virtuais e digitalizamos processos para facilitar tanto denúncias como contratações, compreendendo o contexto de quarentena. Além disso, bonificamos 100% de nosso Seguro Integral de Comércio durante dois meses pós-quarentena, entendendo que o setor comercial foi um dos mais afetados da economia, e estendemos o prazo de aceitação da habilitação de um sinistro por prêmios não pagos.

No **Brasil** (OM), incluímos a cobertura COVID-19 nas apólices de seguro de viagem para garantir maior segurança a nossos clientes que precisavam viajar mesmo no período de alto risco. Essa mudança se traduziu em mais de 6,4 mil vendas em 2021.

Em 2021, por sua vez, destinamos mais de BRL 180 milhões aos beneficiários de nossos clientes de *Credit Related* que faleceram como consequência do vírus COVID-19. Em *Open Market*, os pagamentos foram de mais de BRL 330 milhões.

Da mesma forma, durante 2021 no **Chile** suspendemos a “exclusão por pandemia” de nossos seguros catastróficos, para

fornecer proteção a nossos clientes em caso de contágio por COVID-19, e o mesmo se aplicou a alguns de nossos produtos de viagem. Além disso, estendemos o prazo para o envio de documentos de saúde, modificando por sua vez o processo para permitir documentos digitalizados. Realizamos também envios de comunicações a clientes reforçando as coberturas relacionadas a COVID-19 e aplicamos protocolos de atendimento seguro em nossas filiais para poder manter aberto o atendimento presencial, e ao mesmo tempo cuidar da saúde de nossos colaboradores e segurados. Adicionalmente, implementamos um “Seguro COVID” para os trabalhadores presenciais de todas as empresas do setor privado.

Ao mesmo tempo, realizamos uma contribuição através da Associação de Seguradoras do Chile para a constituição do Fundo de Compromisso Social, que permitiu outorgar uma cobertura de seguro de UF250 para os trabalhadores da saúde, pública e municipal, e outros funcionários do mesmo âmbito, que faleceram com ou por contágio de COVID-19.

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



5.2.4 Proposta de valor responsável

Iniciativas comerciais com impacto sustentável

Buscamos gerar um impacto social positivo, real e mensurável no maior número de pessoas, nos países onde desenvolvemos nossa atividade. Em alguns casos, fazemos isso através da prestação de serviços financeiros personalizados, de baixo custo e com melhores condições. Em outros casos, realizamos campanhas onde fazemos doações com cada contratação de nossos produtos em conjunto com fundações locais. Também achamos extremamente importante fornecer educação financeira e previdenciária, o que contribui para o progresso da sociedade.

Cinco iniciativas com impacto sustentável lançadas durante 2021

ARGENTINA

+ Asociación Conciencia
Z Zurich Foundation

Campanha **"Transformar Vidas"** onde doamos 10 pratos de comida por cada apólice de vida vendida durante agosto. Atingimos nossa meta de doar 100.000 pratos de comida, graças aos clientes que representaram as 10.000 apólices vendidas.



120.000
pratos de comida
doados

BRASIL

+ Nuevo Seguro
Residencial

Novo Seguro Residencial com coberturas ampliadas e novas assistências, buscando oferecer uma jornada 100% digital. Inclui coberturas de placas fotovoltaicas, para skate elétrico e bicicletas, e assistências para descarte adequado e sustentável de resíduos.



6.623
apólices emitidas
6.158
clientes

CHILE

+ TECHO Chile e
refeitórios locais

Campanha **"Lego Solidario"** através dos Seguros Vida e Residencial, apoiada nas vendas de apólices dos produtos Vida e Residencial, para ajudar os refeitórios comunitários locais.

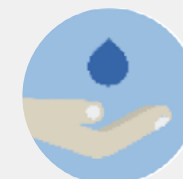


135.306
porções de
alimentos doadas

MÉXICO

+ ONG
Casa de la Amistad

Seguros Vida e Multianual: desde setembro de 2021, através da venda de 7.091 apólices dos Seguros Vida e Multianual, apoiamos a ONG Casa de la Amistad, que presta assistência a mais de 1.200 crianças de contextos vulneráveis que sofrem de câncer.



1.200
crianças de contextos
vulneráveis beneficiadas

URUGUAI

+ Aldeas Infantiles
SOS Uruguay

Novo Seguro de Garantia de Aluguel: Em novembro de 2021, foi lançada a primeira garantia de aluguel que permite aos locatários acessar uma garantia em menos de 24 horas e, ao mesmo tempo, através de sua contratação, colaborar com a ONG Aldeas Infantiles, que fornece apoio a crianças e jovens de baixa renda em lares comunitários.



15
jovens de
Piedra Alta

5.2.4 Proposta de valor responsável



Prospera, um programa de baixo custo com impacto social positivo

Desde 2020, participamos do programa PROSPERA, desenvolvido pelo Grupo Santander. Desta forma, no Brasil e no Uruguai, oferecemos um programa exclusivo a muito baixo custo aos clientes que não podem trabalhar por licença laboral ou falecimento de familiares. No Uruguai, comercializamos dois produtos: Proteção Mulher e Proteção Empreendedores.

PROSPERA	Apólices em estoque até dez-21	Cientes
BRASIL	4.711	4.610
URUGUAI	3.518	3.518



TUIIO, facilitando o acesso aos serviços financeiros

No **México**, implementamos essa iniciativa do Grupo Santander que busca garantir o acesso aos serviços financeiros das pessoas dos setores mais desfavorecidos. Assim, TUIIO traz uma oferta integral e diferencial de seguros a custo bonificado, acompanhada de um programa de educação financeira. Em 2021, tivemos um total de 100.019 novos clientes TUIIO, e alcançamos 88.685 apólices em estoque.

	Quantidade de certificados	Quantidade de clientes	Revenue total
Future Wealth - Brasil	2.698	2.540	BRL 345.656.311
Ethical - Brasil	1.980	1.811	BRL 50.680.016
Future Wealth - México	13	13	MXN 14.242.774
ESG - México	38	37	MXN 51.523.502

Na **Argentina**, criamos o serviço de Assistência em Incidentes Críticos (AIC), no qual oferecemos a beneficiários de falecimentos e seus familiares conversas de contenção com uma psicóloga. Inicialmente, foi pensado para falecimentos por COVID-19 e, devido a sua alta avaliação, depois estendemos a iniciativa a falecimentos ou incapacidades por qualquer motivo.

No **Brasil**, na Odonto, queremos que cada vez mais pessoas tenham acesso a uma saúde bucal de qualidade, com atendimento diário e preventivo através de visitas frequentes aos dentistas em todo o Brasil. Ao oferecer nossa cobertura, conseguimos aumentar o número de brasileiros que podem acessar a cobertura odontológica, totalizando mais de 40.000 beneficiários.

Além disso, em *Open Market*, em 2021 decidimos flexibilizar nossos produtos

Vida Homem e Vida Mulher para que, em caso de sinistro, o segurado tenha direito à indenização por qualquer um destes quatro tipos de câncer: de mama, útero, ovário e próstata, independentemente do produto contratado, respeitando assim a identidade de gênero de nossos clientes.

No **Brasil** e no **México**, para o produto de poupança Unit Linked, foi incluído um novo fundo de renda variável global, o Fundo *Future Wealth* do Banco Santander, uma nova opção de assessoria baseada em tendências modernas de investimento que complementa as estratégias de investimento tradicionais, focada 100% na inovação. Assim, oferecemos soluções para as novas empresas que estão liderando a aplicação de novas tecnologias e tendências, com foco em capturar o crescimento estrutural de longo prazo associado a três grandes tendências: *Future Society (Health Innovation)*, *Future Planet*

(*Climate Change & Smart Cities*) e *Future Tech (Next Digital & 4th Industrial Revolution)*. No **Brasil**, também desde 2020 contamos com o Fundo *Ethical*, que investe seus recursos em empresas com boas práticas ESG.

No **Chile**, lançamos o seguro de cancelamento com 15% de desconto para créditos com fins ecológicos, uma oferta de preço especial para beneficiar clientes Santander que contratem créditos para projetos dedicados à eficiência e reabilitação energética de casas através de painéis solares. Os clientes são premiados com 15% de desconto nos impostos e ITP (Invalidez total e permanente).



Proteção de dados e cibersegurança

5.2.5



Estamos comprometidos com o cumprimento de altos padrões de proteção de dados pessoais e privacidade para detectar, evitar e denunciar qualquer abuso dentro de nossos produtos e serviços, para proteger nossos funcionários e clientes da gestão inadequada de seus dados pessoais. Para isso, aderimos à Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e à Política de Riscos do Grupo Zurich, cumprimos com as leis locais vinculadas ao assunto e realizamos diferentes procedimentos e medidas para garantir a segurança das informações que nos são confiadas.

Anualmente, oferecemos um curso obrigatório que todos os colaboradores realizam em matéria de *Data Protection and Privacy*. Tem por objetivo aumentar a conscientização sobre a importância

do tratamento das informações, a confidencialidade e a destruição de dados ao cumprir o período de resguardo; e reúne todas as ferramentas e procedimentos com os quais contamos para fazer cumprir as políticas e os regulamentos, incluindo a prevenção e uso indevido, determinando nosso devido comportamento em múltiplas atividades de tratamento de dados.

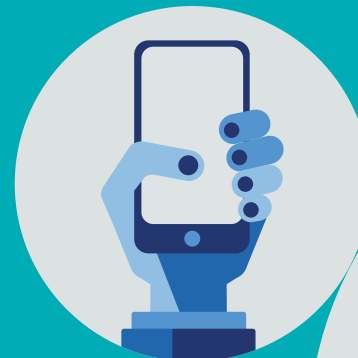
Além disso, tomamos medidas como o bloqueio de computadores ao sair do local de trabalho para evitar o vazamento de dados e a política de *Clean Desk*, que consiste em deixar o espaço de trabalho livre de documentos, mídia removível e/ou dispositivos móveis com informações pessoais ou privadas à mão e/ou vista de pessoas de fora.

Na **Argentina**, sempre que os dados pessoais são transferidos para outros países, realizamos uma “avaliação do impacto de transferência de dados” e uma análise de impacto em privacidade e segurança para os requerimentos de novos desenvolvimentos tecnológicos ou uso de novas plataformas. Por outro lado, em nossa Política de Compras e Administração de Fornecedores, encontra-se prevista a análise que realiza a área de Assuntos Legais em todos os contratos, verificando que contenham as cláusulas que contemplem o cuidado da confidencialidade, o tratamento de dados pessoais e a propriedade e segurança das informações.

Contamos também com um procedimento formal para o tratamento dos diferentes requerimentos que realizam os portadores de dados, e que podem chegar tanto à caixa

de datospersonales@zurich-santander.com.ar, como através de diferentes meios (por escrito, telefone e/ou através de nosso Serviço de Assistência ao Segurado, à área de Customer Service ou a Assuntos Legais). A caixa de dados pessoais é o canal principal para a atenção dos requerimentos que os portadores de dados possam realizar, e tem por objetivo assegurar a proteção integral dos dados pessoais tanto de pessoas físicas como jurídicas assentados em arquivos, registros, bancos de dados ou outros meios técnicos de tratamento de dados, a fim de garantir o direito à honra e à intimidade das pessoas, assim como também o acesso às informações que sobre as mesmas se registrem.

5.2.5 Proteção de dados e cibersegurança



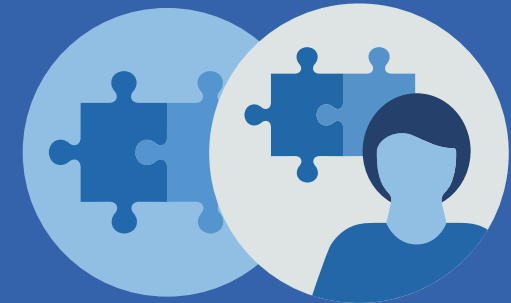
Aderimos à Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e à Política de Riscos do Grupo Zurich.

No **Brasil**, estamos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regula todo o mercado segurador e financeiro brasileiro, para garantir que as informações sensíveis de cada cliente e funcionário estejam devidamente protegidas e não corram o risco de serem expostas. Além disso, temos uma Política de Proteção de Dados e uma Política de Guarda de Documentos, bem como um Comitê de Proteção de Dados. Realizamos também diferentes iniciativas destinadas à proteção das informações, desde avaliações a nossos fornecedores, inclusão de cláusulas contratuais com funcionários e terceiros, inclusão de uma cláusula de isenção de responsabilidade em matéria de proteção de dados nas ofertas e nos materiais, até treinamentos na matéria a nosso pessoal, entre outras.

No **Chile**, exigimos que os fornecedores que gerenciam dados pessoais em nome da Zurich Santander estejam alinhados com os cumprimentos contratuais e avaliações de segurança das informações para o cumprimento das políticas do Grupo Zurich e o controle dos riscos relacionados ao uso e confidencialidade dos dados pessoais. Adicionalmente, para qualquer novo projeto e/ou serviço, são realizadas avaliações de segurança a fim de garantir que sejam implementados os controles necessários para mitigar os riscos de integridade, acesso e disponibilidade dos dados durante o envio, backup e retenção dos dados, dando cumprimento às políticas do Grupo Zurich e aos requerimentos normativos e regulatórios locais do país.

No **México**, contamos com uma Política de Guarda de Documentos e realizamos diferentes iniciativas para garantir a correta classificação das informações pessoais e dos processos de negócio que têm acesso a elas. Realizamos avaliações de todos nossos fornecedores para garantir que tenham os mais altos padrões de segurança informática e que todos os contratos celebrados com eles contenham as cláusulas contratuais necessárias para assegurar que a privacidade e a segurança das informações sejam tão importantes para eles quanto para nós. Tudo isso nos permite estar alinhados com a Lei Federal de Proteção de Dados Pessoais na Posse dos Particulares.

Fornecedores / 5.3



Em nossas operações, levamos em consideração nosso impacto ambiental e social indireto. Por isso, procuramos trabalhar em conjunto com fornecedores que compartilhem nossos valores e nossos padrões de excelência. Além disso, consideramos todos nossos fornecedores, tanto de produtos como de serviços, aliados do negócio: são nosso apoio para garantir o funcionamento de nossa cadeia de valor e a qualidade de nosso serviço.

	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	ESPAÑA	MEXICO	URUGUAI
Quantidade de fornecedores ativos	175	264	150	140	187	66
Porcentagem de compras realizadas a fornecedores nacionais	99%	99%	90%	70%	80%	89%

Na Argentina, 54% dos fornecedores com os quais trabalhamos pertencem ao setor de pequenas e médias empresas, portanto, nossa relação comercial representa uma alta porcentagem de sua receita.

Nossos fornecedores na Espanha têm a possibilidade de participar como fornecedores em qualquer uma das empresas de nosso grupo, oferecendo seus serviços em todas as geografias.

Compras responsáveis / 5.3.1

Em 2021, como parte da atualização de nossa Política Global de Compras e Gestão de Fornecedores, incorporamos critérios específicos de sustentabilidade sob a perspectiva de gestão de riscos e melhoria contínua em nossa relação com fornecedores, com o objetivo de priorizar aqueles mais alinhados com nossa estratégia de sustentabilidade.

Além disso, nas Políticas de Compras de nossas principais empresas incluímos um processo de controle de due diligence. Esse processo é realizado pela área de Compliance, antes da contratação ou renovação da empresa fornecedora, a fim de verificar o grau de risco que apresenta em relação às políticas que estabelecemos para combater a corrupção, o suborno e a lavagem de dinheiro. **Para mais informações, consultar o capítulo “Governança” neste Relatório.**

Considerando as normas particulares dos diferentes países nos quais realizamos nossas atividades, as empresas que compõem nosso grupo dispõem de políticas e procedimentos de subcontratação e fornecedores específicos, alinhados com nossa estratégia.

Em 2021, na Política de Compras da **Argentina** incorporamos uma avaliação sobre práticas de sustentabilidade para

fornecedores, solicitada pelo responsável por *Procurement* ao responsável pela sustentabilidade da Zurich Santander, antes da contratação daqueles fornecedores considerados críticos. Essa avaliação consiste em verificar se contam com normas, políticas e/ou procedimentos internos aplicáveis à gestão da sustentabilidade. Dentro das boas práticas de sustentabilidade que recomendamos (mas não são excludentes) estão:



Práticas de empregabilidade inclusiva para grupos vulneráveis.



Gestão ambiental (uso eficiente de recursos, água, energia e/ou insumos, gestão de resíduos).



Ações de impacto positivo na comunidade.



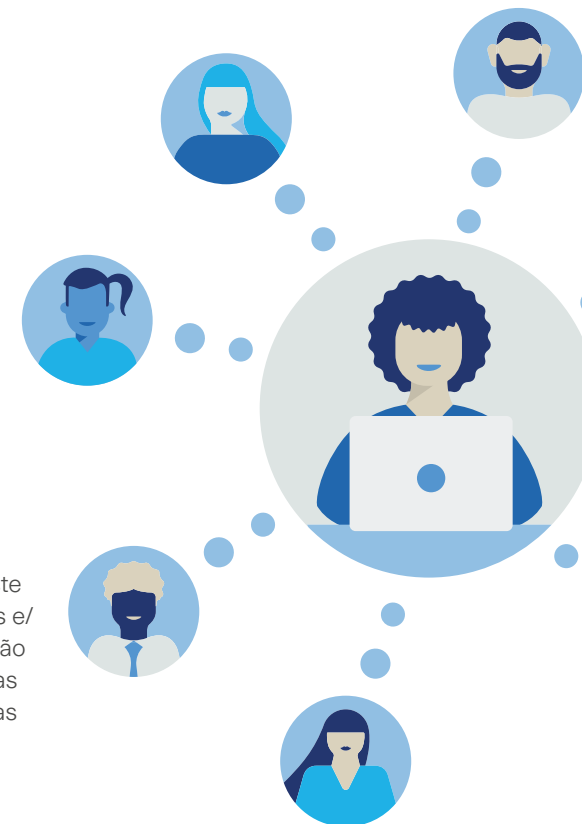
Boas práticas de sustentabilidade sob certificações ou normas voluntárias (empresa B, norma ISO 14.001, etc.)



Qualificações de boas práticas de trabalho e/ou inclusivas, como o reconhecimento *Great Place to Work*, Certificação EDGE, entre outras.



Modelos de negócio que desenvolvam soluções sustentáveis, como por exemplo tecnologia de baixo carbono ou redução de desigualdades.



5.3.1 Compras responsáveis

Nossa Política prevê ainda a realização de avaliações de risco prévias à contratação de fornecedores críticos. Nelas se determinam aspectos como a capacidade e experiência do fornecedor, os processos adequados de supervisão de subcontratados, a existência de conflitos de interesse, a viabilidade financeira e o cumprimento dos requerimentos da lei, entre outros. Caso os riscos identificados sejam elevados, devem ser tomadas as medidas adequadas para mitigá-los. Além disso, são previstas avaliações do desempenho dos fornecedores quando o considerarmos necessário, para as quais poderemos solicitar indicadores de gestão, relatórios ou explicações ad hoc para os casos que possam requerê-lo, incluindo o estabelecimento de planos de melhoria.

Nossa Política de Compras do **Brasil** estabelece as diretrizes para a contratação de bens e serviços, garantindo transparência em todo o processo de compra. Define os diferentes procedimentos de contratação existentes e estabelece um processo de homologação segundo a criticidade e o tipo de impacto da empresa fornecedora sobre nossa organização. Por outro lado, incorporamos nos contratos uma cláusula de obrigações socioambientais, mediante a qual a empresa fornecedora se compromete a respeitar o cumprimento dos princípios constitucionais, dos direitos e garantias fundamentais e dos direitos sociais previstos na Constituição Federal do Brasil, entre os quais destacamos: evitar qualquer forma de

discriminação, respeitar o meio ambiente, colaborar na prevenção do trabalho infantil, respeitar os direitos de seus trabalhadores, garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável, evitar o assédio moral e sexual, e trabalhar para evitar a corrupção em todas suas formas. Trimestralmente, além disso, auditamos uma seleção dos contratos formalizados nesse período, para avaliar aspectos como a análise da adesão à cláusula de obrigações socioambientais, o resultado da homologação do fornecedor e a existência de cláusulas antissuborno e anticorrupção. Em 2021, auditamos 12 fornecedores com os quais colaboramos, com resultados favoráveis.



“
Em 2021, efetuamos revisões à Política de Compras e ao formulário de avaliação da criticidade de fornecedores do Brasil, a fim de melhorar a transparência do fornecimento e o perfil dos fornecedores a serem contratados.

A Política de Compras e Fornecedores do **Chile** também define os procedimentos a serem seguidos para a contratação de serviços. E embora não contemple por enquanto avaliações formais, realizamos revisões das informações sociais e ambientais dos fornecedores. Além disso, para estabelecer um controle de qualidade, realizamos avaliações semestrais a fornecedores considerados críticos, que são auditados anualmente através da área de *Compliance* para determinar se eles cumprem suas obrigações com devida diligência (*due diligence*). E no caso dos fornecedores que prestam serviços inerentes a nosso negócio, como por exemplo fornecedores de assistência, oferecemos uma indução sobre questões de ética, segurança e higiene no início do serviço. Ao mesmo tempo, realizamos processos de *Risk Assessment* (IT, financeiro e riscos) para 8 fornecedores críticos, com resultados favoráveis.



Durante 2021, auditamos um total de 229 fornecedores no Chile, através de um sistema de compliance de forma massiva.

No **México**, além da Política de Compras e Fornecedores, incorporamos na avaliação dos fornecedores os seguintes aspectos de sustentabilidade: qualidade de vida dentro da empresa (incluindo práticas de pessoal com deficiência), compromisso com a comunidade, cuidado e preservação do ambiente, competitividade, bem como certificações de empresa socialmente responsável. Em 2021, realizamos auditorias a 17 fornecedores e seus respectivos planos de ação (para aqueles casos considerados necessários). Além disso, durante 2021 atualizamos nossa Política de Compras Gerais e Política Legal, para simplificar os processos de realização de contratos: integramos o conceito de “ordens de compra” em processos onde a compra é menor que um determinado valor, melhorando assim os tempos de resposta a nossos usuários.

A Política de Compras no **Uruguai** inclui as características que primam pela escolha de um fornecedor em relação à qualidade, cobertura geográfica, capacidade técnica ou responsabilidade financeira da organização. Com base na classificação de fornecedores estabelecida e no processo de aquisição, avaliamos a integridade e o cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas nas empresas que nos prestam serviços. Além disso, realizamos periodicamente uma avaliação do desempenho e, se necessário, estabelecemos planos de melhoria que resultem em um aumento de qualidade e benefício para ambas as partes.



No Chile, implementamos a compra de merchandising, presentes da empresa e de representação corporativa sob a orientação de um Guia de Presentes Sustentáveis.

Durante 2021, no México atualizamos nossa Política de Compras Gerais e Política Legal, para simplificar os processos de realização de contratos.

Durante 2021, no México atualizamos nossa Política de Compras Gerais e Política Legal, para simplificar os processos de realização de contratos.



Relação com fornecedores

5.3.2



Buscamos manter um diálogo fluido com nossos fornecedores, que nos permita construir vínculos baseados na comunicação e na transparência. Para isso, oferecemos diversos canais de comunicação, muitos dos quais, devido à crise sanitária por COVID-19, foram digitalizados para permitir a continuidade de nossas operações. Dessa forma, as reuniões presenciais migraram para videoconferências, os processos de contratação se tornaram digitais e uma grande parte da documentação mudou de formato para permitir tanto seu envio como sua aprovação por e-mail. Consequentemente, muitos de nossos processos foram agilizados, pelo que mantivemos algumas dessas iniciativas, reconhecendo sua eficácia.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM FORNECEDORES



No **Brasil**, a relação com os fornecedores envolve a negociação e formalização de compras e gestão de contratos, levando em conta a garantia da qualidade daqueles considerados mais críticos, análise e validação de seu plano de continuidade de negócios, e auditorias no local em conjunto com a área de Segurança Cibernética. Fica como desafio futuro estabelecer um programa de incentivos ao desempenho para fornecedores críticos (BPO), e implementar uma solução informática especializada para gerenciar compras, pagamentos, melhorar a visibilidade do desempenho e a comunicação com o fornecedor e as áreas internas.

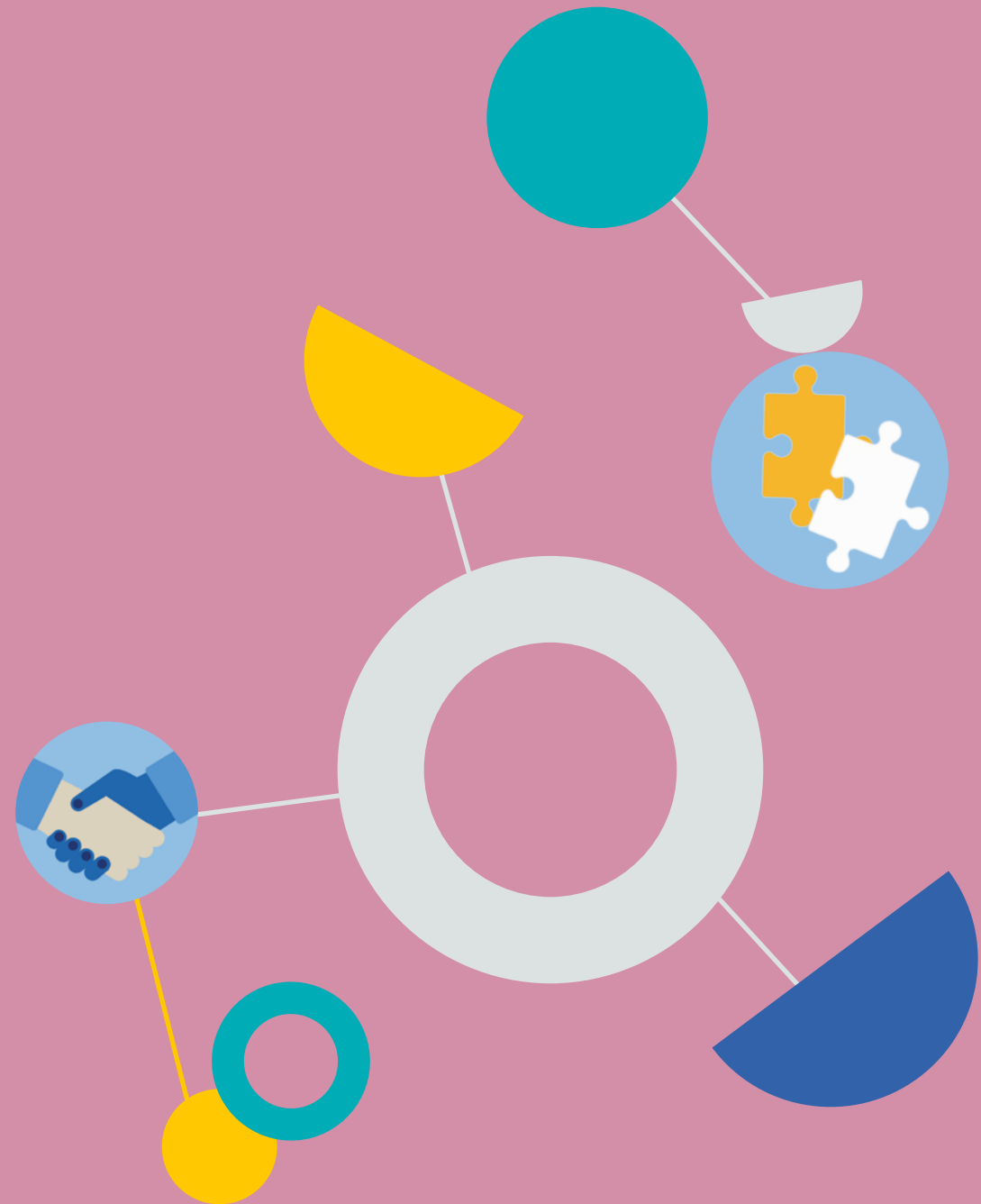
No **Chile**, nossa gestão de fornecedores está de acordo com nossa política de fornecedores, que não foi alterada durante a crise por COVID-19, com exceção da substituição de reuniões presenciais por videoconferências.

No **México**, digitalizamos todos os formatos de compras, com ferramentas de assinatura digital como SignNow e o resguardo dos documentos da mesma forma. Assim, reduzimos os tempos de resposta para os usuários e o fornecedor. Além disso, as avaliações que realizamos a nossos fornecedores foram 100% remotas; ainda não retomamos as reuniões presenciais ou visitas aos fornecedores.



Impacto na comunidade

5.4








Estratégia de investimento social / 5.4.1

Procuramos gerar um impacto positivo nas comunidades onde operamos, promovendo o investimento social e o engajamento de nossos colaboradores e de nossa empresa com a sociedade. Trabalhamos com instituições, ONGs e outros atores locais para construir parcerias de longo prazo, que nos permitam contribuir para as necessidades que se apresentem, fomentando o diálogo e a comunicação contínua.

Como parte de nosso engajamento com o desenvolvimento sustentável, trabalhamos em conjunto com a *Z Zurich Foundation*, através da qual realizamos diversos projetos, iniciativas e contribuições nas comunidades onde estamos presentes.

Nosso investimento social está estruturado nos seguintes eixos:

-  Educação e inclusão
-  Proteção social
-  Promoção cultural
-  Serviços comunitários (como apoio alimentar e habitacional)
-  Infraestrutura e promoção da saúde

1. Desses USD 6,25 milhões: USD 3,51 milhões foram contribuídos pela empresa Zurich Santander e USD 2,73 milhões pela Z Zurich Foundation.

Em conjunto com todos os países da Zurich Santander, e graças à contribuição da Z Zurich Foundation, contribuimos um total de USD 6.251.487, destinados a fundações, entidades sem fins lucrativos e projetos na comunidade.

NOSSO IMPACTO NA COMUNIDADE EM 2021

USD 6,25 milhões
investidos em apoio
à comunidade¹

9,286
pessoas impactadas






26
organizações
apoiadas

103
iniciativas desenvolvidas

2
projetos *grants*
com o apoio
da Z Zurich
Foundation

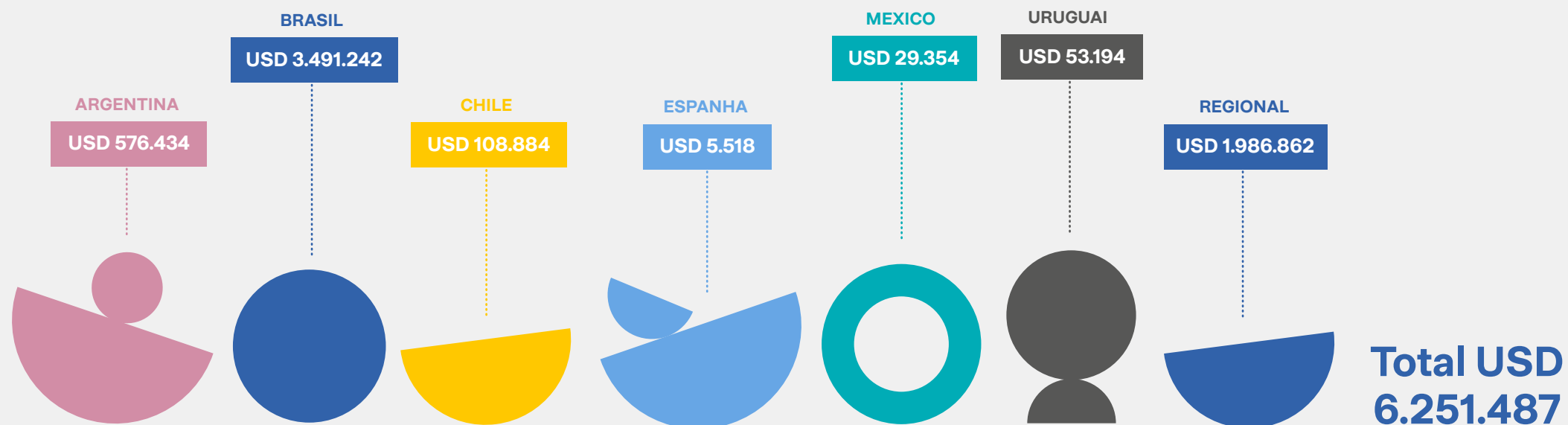
Destino das contribuições

Valor (USD)

	Educação e inclusão	USD	2.165.649
	Proteção social	USD	1.687.113
	Promoção cultural	USD	1.479.408
	Serviços comunitários (alimentação e habitação)	USD	875.799
	Infraestrutura e promoção da saúde	USD	43.518
Total		USD	6.251.487



CONTRIBUIÇÃO NA COMUNIDADE POR PAÍS EM 2021



Educação e inclusão

Com a convicção de que a educação é o pilar para o desenvolvimento da sociedade, buscamos impactar as comunidades através de diferentes iniciativas que capacitem, eduquem e preparem crianças e jovens de setores vulneráveis para poder gerar mais oportunidades para seu futuro. Em particular, consideramos a educação financeira como uma ferramenta de inclusão e progresso.

Programa “Habilidades para o Futuro”



Em 2020, iniciamos um **projeto de cooperação regional de 3 anos em parceria com a Fundación Forge** e com o apoio da *Z Zurich Foundation*, para lidar com um dos principais problemas da América Latina: os jovens na transição da educação para seu primeiro emprego.

Na Zurich Santander, trabalhamos essa iniciativa de maneira conjunta em cada país e oferecemos, além disso, a possibilidade de que nossos colaboradores tenham um papel ativo. O objetivo do programa é formar jovens em situação de vulnerabilidade social para o mercado de trabalho através de habilidades sociais, emocionais, digitais e técnicas, além da aplicação de um módulo especial sobre seguros e pensões em contato direto com voluntários de nossa empresa. Desde 2020, nossos funcionários participam como voluntários virtuais ou presenciais, por meio de tutorias de apoio educacional e entrevistas de emprego simuladas individuais ou em grupo, para motivar os jovens a continuar com o ensino superior ou procurar trabalho para se integrar ao mundo laboral.

6.302 jovens formados

1.431 professores treinados

42.930 jovens impactados indiretamente através dos professores treinados

“

“Minha necessidade era começar a trabalhar, mas não encontrava a saída em lugar nenhum, e em um momento cheguei a pensar que algo estava errado comigo. Hoje posso dizer que minha autoconfiança e o quanto sei sobre mim são coisas que tenho adquirido da Forge.”

Testemunho de uma jovem participante do programa.





A nível local, na **Argentina**, nós nos aliamos com a Fundación Pléroma e seu Programa Empujar, graças ao apoio da *Z Zurich Foundation*. O Programa Empujar também trabalha com jovens em situação de vulnerabilidade, para promover sua inserção laboral, proporcionando-lhes capacitação e acompanhamento para fortalecê-los em competências e habilidades para sua inserção laboral formal. Em 2021, conseguimos apoiar **415 jovens** através do programa.

No **Brasil**, participamos da Semana Nacional da Educação Financeira (ENEF). Essa iniciativa do Fórum Brasileiro de Educação Financeira (FBEF) é realizada anualmente desde 2014 e tem como objetivo proporcionar formação na matéria de forma didática a toda a sociedade, através da participação de várias instituições e particulares que promovem ações centradas na educação financeira, de pensões, de seguros ou fiscal. Além de ações voltadas para os funcionários, trazemos para esse projeto com uma ação externa os jovens de “Habilidades para o Futuro” e a participação em uma conferência da Subsecretaria do Regime de Previdência Complementar (SURPC) e da Secretaria de Previdência (SPREV).

No **Chile**, continuamos desenvolvendo ações e iniciativas focadas no desenvolvimento educacional e na reinserção laboral junto com os atores locais Fundación Ronda, Fundación Forge, Fundación Techo Chile e Fundación Belén Educa. Com esta última, por exemplo, colaboramos no desenvolvimento do programa de tutorias, no qual nossos colaboradores dão acompanhamento personalizado e contínuo aos jovens em risco de exclusão social. Esse programa reforça a importância e nosso comprometimento com o ensino superior, além de dar aos jovens a possibilidade de conhecer de perto como se trabalha em uma empresa.

“
Em 2021,
conseguimos
acompanhar 77
jovens através
do programa de
tutorias, e doamos 79
computadores para
4 escolas, junto com
a Fundación Belén
Educa no Chile.

Em 2021, conseguimos acompanhar **77 jovens** através do programa de tutorias, junto com a Fundación Belén Educa.

No **México**, ministramos quatro palestras de educação financeira juntamente com a Fundación Forge e Santander, atingindo um total de 1.346 jovens, onde abordamos os seguintes assuntos: poupança, produtos financeiros, despesas, investimentos, juros, afores, cartões de crédito e cartões de débito. Além disso, durante a Semana da Saúde, ministramos duas oficinas internas de educação financeira, com dicas para fazer melhor uso das economias e manter as finanças pessoais saudáveis, atingindo um total de 136 colaboradores.



Infraestrutura e promoção da saúde

Na **Espanha**, realizamos a iniciativa “*Magic Line*”, que consistiu em uma caminhada solidária de funcionários, com a possibilidade de contribuir através de *fundraising*, que foi igualado pela *Z Zurich Foundation*, para contribuir com a Fundación San Juan de Dios. A fundação é uma entidade sem fins lucrativos constituída pela Província de Castela da Ordem Hospitalera São João de Deus para a formação, promoção da pesquisa e difusão do conhecimento no âmbito das ciências da saúde e da atenção sanitária e social.

No **Uruguai**, colaboramos com o Institut Pasteur de Montevideo mediante uma doação para o desenvolvimento e manutenção da vigilância epidemiológica das variantes do vírus e a luta contra a COVID-19.



Proteção social e serviços comunitários

Na **Argentina**, em 2021 impulsionamos atividades de captação de recursos para Diversamente Posibles, uma ONG focada em desenvolver propostas de atividades recreativas e esportivas destinadas a pessoas com deficiência, bem como de *fundraising* para a Fundación Pequeños Pasos pelo Mês das Infâncias, obtendo um *matching* por parte da *Z Zurich Foundation*. Colaboramos também com a Fundación Todavía Es Tiempo por motivo de Ação de Páscoa, entregando produtos elaborados pela fundação aos colaboradores da empresa, e por motivo de Natal entregamos caixas natalinas que se destinaram a 250 famílias de contextos socioeconômicos vulneráveis.

Além disso, fizemos uma contribuição de USD 150.000 para o Banco de Alimentos, graças ao apoio da *Z Zurich Foundation*. Essa iniciativa foi realizada em parceria com a Zurich Argentina e a Universal Assistance para a construção de um depósito que permitirá ampliar a capacidade de armazenamento do Banco de Alimentos, a quantidade de alimentos a distribuir e, portanto, a quantidade de pessoas receptoras.

No **Brasil**, por meio do programa “Amigo de Valor”, promovido pelo Banco Santander, incentivamos nossos clientes, funcionários e fornecedores a contribuir financeiramente para os Fundos Municipais de Direitos da Criança e do Adolescente, permitindo apoiar projetos focados em crianças e adolescentes que vivem em contexto de vulnerabilidade

social. Colaboramos também com a iniciativa “Parceiro do Idoso”, também promovida pelo Banco Santander, que envolve empresas de seu ecossistema para utilizar o incentivo fiscal previsto no Estatuto da Terceira Idade a fim de fortalecer o sistema de proteção dos direitos dos idosos. Abrange projetos de atendimento ao público maduro que viram seus direitos violados ou ameaçados, em situações como negligência, violência física ou psicológica, abuso financeiro ou violação da propriedade.

Graças ao apoio e engajamento de nossos colaboradores através de fundraising:

Doamos **25.421 cestas de alimentos** no âmbito de “*Brasil Sem Fome*”, junto com a ONG Ação da Cidadania.

Doamos **981 cobertores** para pessoas em situação de emergência em São Paulo, Brasil.

Durante 2021, também colaboramos com o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS), que promove ações de prevenção, diagnóstico precoce, tratamento, reabilitação das pessoas, em todo seu ciclo de vida, e o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON), que tem o objetivo de captar e orientar recursos em projetos focados na prevenção e luta contra o câncer.

Por meio da Lei do Esporte (Lei de Incentivo ao Esporte), apoiamos projetos que atendem crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, além de garantir o apoio necessário para que atletas de alto desempenho possam participar e representar o Brasil em competições nacionais e internacionais. Adicionalmente, através da Lei Rouanet - Lei Federal de Incentivo à Cultura, que implementa o Programa Nacional de Apoio à Cultura (PRONAC), apoiamos uma diversidade de projetos culturais.

No **Chile**, colaboramos com a TECHO Chile para dar apoio a 105 cozinhas comunitárias locais, para a elaboração de 70.000 rações de alimentos para pessoas em situação vulnerável. Apoiamos também a Fundación Ronda para realizar a celebração de “Navidad con sentido” para 200 crianças da Población René Shneider de Viña del Mar, com uma peça de teatro, snacks e uma oficina de pintura.



Por outro lado, no **México** colaboramos com fundos e através de diversas ações com a Fundación Yolia, que apoia meninas em situação vulnerável para que tenham um melhor desenvolvimento. Através da iniciativa “Regalos con causa”, convertemos os presentes de aniversário dos funcionários em doações para a fundação, que enviam em troca cartões de saudação de aniversário feitos pelas próprias meninas do lar. Como parte das Semanas ZSustentáveis, também organizamos uma caminhada solidária para nossa equipe, onde a meta estabelecida de quilômetros percorridos foi então transformada em uma doação para a fundação.

Além disso, de maneira pontual, realizamos campanhas de doação de brinquedos, materiais ou fundos de acordo com as necessidades das diferentes entidades com as quais cooperamos. Em 2021, colaboramos novamente com a Fundación Yolia e a organização Por un Hogar.

No **Uruguai**, iniciamos uma parceria para apoiar Aldeas Infantiles SOS, uma

ONG que atende crianças e jovens de contextos vulneráveis do país para seu desenvolvimento e inclusão social. Adicionalmente, no âmbito das Semanas ZSustentáveis, apoiamos os centros de Teletón do Uruguai de reabilitação integral para crianças e jovens de até 18 anos com deficiência de origem neuro-músculo-esquelética, a fim de favorecer sua inclusão familiar, escolar, laboral e social.

Promoção cultural e patrocínio

Estamos conscientes da importância de fomentar a cultura em cada país onde operamos, reforçando as identidades das comunidades.

Durante 2021, continuamos contribuindo recursos para projetos culturais e esportivos através do conceito de **Patrocínio**, através do qual redestinamos nossas contribuições tributárias para projetos educacionais e culturais, patrocinados pelas autoridades locais de cada país, com um total de 98 projetos.

QUANTIDADE DE PROJETOS APOIADOS POR MEIO DE PATROCÍNIO



TOTAL USD 3.454.997

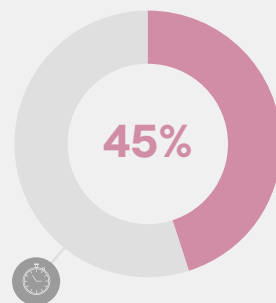
- 1 Programa de financiamento da plataforma Impulso Cultural do Ministério da Cultura da Cidade de Buenos Aires, que permite o desenvolvimento de grandes projetos artísticos culturais em matéria de arte audiovisual e digital, educação, emprego jovem, inclusão social, emprego, música popular, rádio e televisão.
- 2 Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS).
- 3 Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON).
- 4 Lei Rouanet - Lei Federal de Incentivo à Cultura (PRONAC).
- 5 Lei do Esporte - Lei de Incentivo ao Esporte.
- 6 Programa Parceiro do Idoso.
- 7 Programa Amigo de Valor.

Colaboradores comprometidos / 5.4.2

Durante 2021, **mais de 350 colaboradores da Zurich Santander participaram em atividades de voluntariado** (presenciais ou virtuais) e contribuíram através de coletas de fundos em diferentes propostas realizadas nos países, representando quase 1.000 horas.

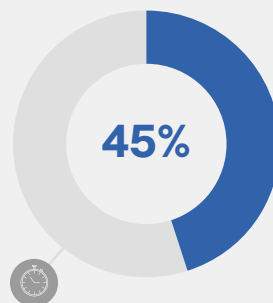
PORCENTAGEM DE FUNCIONÁRIOS SOCIALMENTE COMPROMETIDOS E HORAS DE VOLUNTARIADO

ARGENTINA



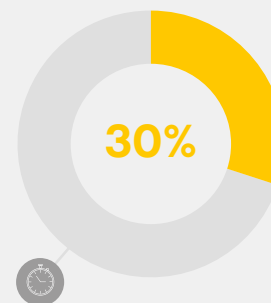
51 horas de voluntariado

BRASIL



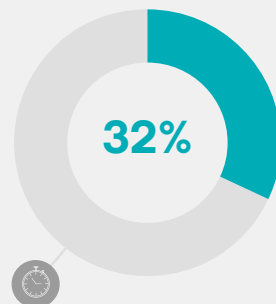
433 horas de voluntariado

CHILE



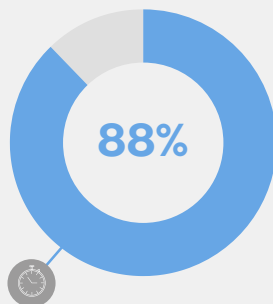
224 horas de voluntariado

MEXICO



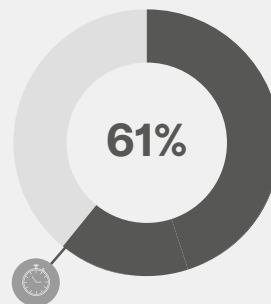
60 horas de voluntariado

ESPAÑA



145 horas de voluntariado

URUGUAI

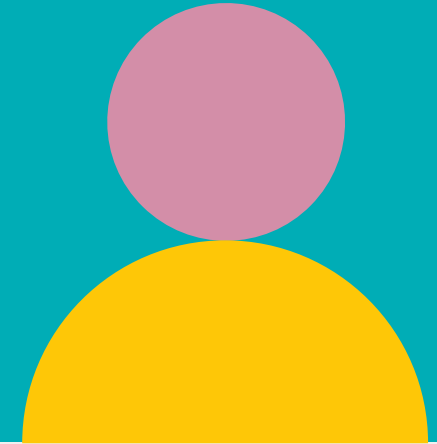


86 horas de voluntariado

Atividades desenvolvidas em nosso voluntariado:

- Tutorias virtuais de apoio educacional do programa da Fundación Forge: 171 colaboradores.
- Entrevistas de emprego simuladas (individuais ou em grupo) para motivar jovens socialmente vulneráveis a continuar com o ensino superior ou procurar trabalho para se integrar ao mundo laboral.
- Desenvolvimento de um programa de tutorias, com acompanhamento personalizado e contínuo aos jovens em risco de exclusão social (Fundación Belén Educa, Chile).
- Participação em caminhadas solidárias para coletar fundos.
- Participação em campanhas de doação de brinquedos e materiais para diferentes fundações.
- Acondicionamento de residências de acolhimento.

Organizações parceiras / 5.4.3



A NÍVEL REGIONAL LEVEL

Fundación Forge

ARGENTINA

*Asociación Conciencia
Banco de Alimentos
Asociación Civil Diversamente Posibles
Fundación Pequeños Pasos
Fundación Pléroma: Programa Empujar
Fundación Todavía es Tiempo
Fundación MAS
Fundación Romina Gabriel Wuffle*

BRAZIL

*Ação da Cidadania
Casa Ondina Lobo
Instituto de Pesquisa da Cozinha e da
Cultura Brasileira
Serviço Franciscano de Solidariedade
(SEFRAS)*

CHILE

*Fundación Belén Educa
Fundación Ronda
TECHO Chile*

ESPAÑA

*Fundación San Juan De Dios
Pequeños Deseos
Soñar Despierto*

MÉXICO

*Casa de la Amistad
Fundación Mark
Por Un Hogar
Yolía*

URUGUAI

*Aldeas Infantiles SOS Uruguay
Fundación Teletón Uruguay
Institut Pasteur de Montevideo*

Proteção dos direitos humanos



5.4.4

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

Além disso, aderimos à **Política de Subscrição** do Grupo Zurich mediante a qual se excluem os riscos relacionados com a fabricação, venda, distribuição ou armazenamento de armas de fragmentação ou minas antipessoais, os riscos relacionados com a construção de barragens, com operações de petróleo e gás e mineradoras. Dessa forma, evitam-se os negócios relacionados com armas proibidas, assim como riscos sociais, políticos ou ambientais inaceitáveis de projetos específicos de construção de barragens, e evitam-se os riscos que impliquem danos a áreas protegidas ou habitats naturais críticos, bem como a corrupção e abusos contra os direitos humanos.

Da mesma forma, nosso **Código de Conduta** incorpora aspectos relativos à proteção dos direitos humanos: reconhece o direito das pessoas trabalhadoras à liberdade de associação e negociação coletiva, incorpora o compromisso de eliminação da discriminação no emprego e na ocupação através da criação de um ambiente de trabalho respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação e/ou assédio e, além disso, descreve a tolerância zero ante qualquer forma de trabalho forçado, obrigatório ou infantil.

Em todos os países em que operamos, temos à disposição de nossos colaboradores o **canal de denúncias** do Grupo Zurich (*Zurich Ethics Line*), para receber e tratar acusações por casos de violação de direitos humanos. Através do mesmo, o trabalhador também pode denunciar condutas susceptíveis de violar a legislação, os regulamentos, as políticas internas ou os valores de nossa empresa. Esse canal é acessível através da

intranet ou telefone e possui políticas locais específicas para denunciar preocupações e comportamentos inapropriados/inadequados.

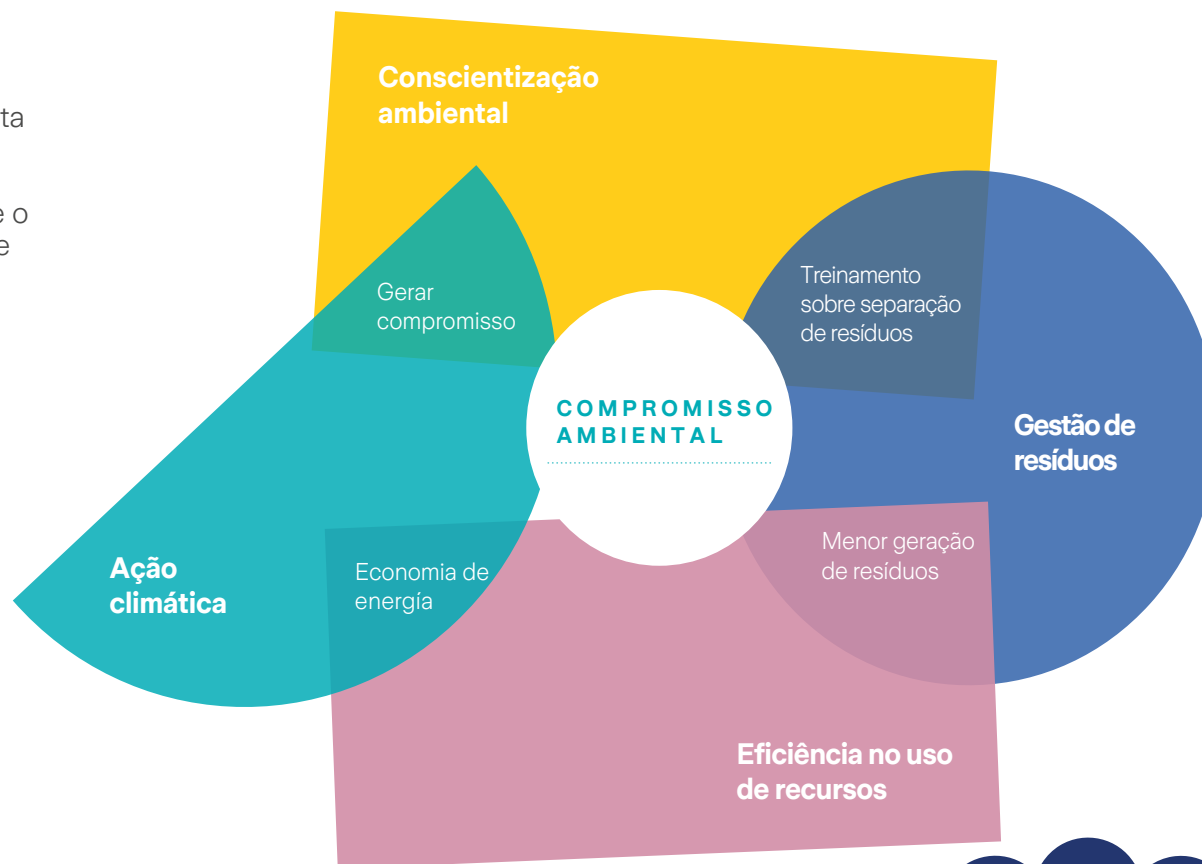
Todas as reclamações são tratadas e registradas por uma empresa externa, que se esforça por proteger a confidencialidade do denunciante, juntamente com as políticas de não retaliação existentes em todos os países. As denúncias são então dirigidas à equipe responsável pelo início das pesquisas, das áreas de Recursos Humanos ou *Compliance* (ou por ambas, se necessário), de acordo com a natureza da reclamação. O denunciante, por sua vez, recebe *feedback* da denúncia através de um sistema disponibilizado por um fornecedor externo.



6 Planeta/



Nosso compromisso com o planeta integra uma gestão responsável do impacto ambiental de nossas operações, assim como a busca e o desenvolvimento de soluções que contribuam para uma transição a uma economia de baixo carbono.



Compromisso ambiental / 6.1

Na Zurich Santander zelamos pelo cumprimento das normas ambientais em vigor em cada um dos países em que operamos, assim como identificamos e aplicamos boas práticas do setor.

Neste sentido, o Grupo Zurich está particularmente comprometido com a luta contra as mudanças climáticas, visto que as considera um dos maiores e mais complexos desafios que enfrentamos enquanto sociedade. Assim, após analisar os riscos e oportunidades associados a esta problemática, o Grupo está acelerando a adoção de determinadas ações para reduzir as contingências ligadas ao clima. Entre outras medidas, integrar nas estratégias de investimento a avaliação de riscos físicos e de transição, retirar os investimentos das empresas cujas atividades se centram principalmente no carvão térmico, no xisto e nas areias betuminosas (caso não tenham desenvolvido um plano para reorientar seu negócio), minimizar o

impacto ambiental das operações, adotar as recomendações do *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD)¹ e os princípios estabelecidos pelo Pacto Global das Nações Unidas, desenvolver soluções de seguros e de gestão de riscos para as novas tecnologias e modelos de negócio necessários para a transição a uma economia de baixo carbono, e desempenhar um papel ativo no desenvolvimento de metas cientificamente fundamentadas para o setor de seguros.

Na Zurich Santander nos apoiamos nestas ações e na Política Ambiental do Grupo Zurich, com o objetivo de gerenciar os riscos e oportunidades ambientais da maneira mais efetiva possível, através da integração progressiva de considerações ambientais dentro de nossos processos empresariais centrais e nossas operações. Além disso, estendemos esse compromisso para nossos vínculos com grupos de interesse e, em particular, com a cadeia de valor.

Na **Argentina**, por exemplo, incluímos na Política de Compras uma avaliação sobre práticas de sustentabilidade do fornecedor, incluindo aspectos relacionados à gestão ambiental (como o uso eficiente de recursos e a gestão de resíduos), se possuem certificações ambientais, e se implementam modelos de negócio que desenvolvam soluções sustentáveis (tecnologia de baixo carbono, redução de desigualdades, etc.).

No **Brasil, Chile e México**, contamos com diretrizes para presentes sustentáveis, para ocasiões de aniversários ou reconhecimentos dos funcionários, a fim de escolher aqueles produtos e/ou serviços que sejam socialmente responsáveis, amigáveis com o ambiente e que apoiem microempreendedores e artesãos locais.

¹ O Conselho de Estabilidade Financeira (CEF) criou o TCFD para elaborar recomendações sobre os tipos de informações que as companhias deveriam divulgar para ajudar investidores, credores e subscritores de seguros a avaliar e precificar adequadamente um conjunto específico de riscos: riscos relacionados às mudanças climáticas.



Ação climática / 6.2



No âmbito de um modelo de negócio responsável, trabalhamos na busca e criação de iniciativas que apoiem nossos clientes e funcionários em seu caminho para levar uma vida mais sustentável e amigável com o ambiente. Buscamos assim integrar propostas que promovam energias limpas e eficiência energética. Por sua vez, procuramos reduzir a demanda interna por viagens, priorizando reuniões por meio de telecomunicações, e promovemos a educação ambiental através de instâncias de conscientização e campanhas de comunicação. Além disso, na **Argentina**, no **Brasil** e **Uruguai** estamos realizando a substituição das luminárias fluorescentes por LED, com a consequente economia de energia, e contamos com sistemas de corte de energia automático em equipamentos de ar condicionado. No **Chile**, todas as luminárias são LED há mais de 8 anos, contamos com controle automático para ligar e desligar as luzes de escritórios, os

equipamentos de ar e calefação só são habilitados quando há ocupação de cada um dos andares e há luzes com sensores de movimento em áreas comuns. No **México**, temos também dispositivos para ligar e desligar automaticamente as luzes nos banheiros. Além disso, alocamos funcionários para desligar as luzes no final do horário de trabalho e substituímos os desktops por laptops que consomem até 30% menos energia.

Além disso, na **Argentina** implementamos peritagem por vídeo no processo de sinistros para evitar as viagens e assim reduzir nossa pegada de carbono.

No **Brasil**, nossos escritórios estão localizados no condomínio Tower Bridge, que possui duas certificações LEED®² (o sistema de certificação mais utilizado no mundo para design, construção, manutenção e operação de construções sustentáveis):

- Certificação LEED 2014 Nível Ouro na categoria de Design e Construção
- Certificação LEED 2022 Nível Ouro em Operação e Manutenção

Por sua vez, no **Uruguai** estamos avançando em um projeto de construção de um edifício sustentável para os novos escritórios, com foco na gestão eficiente do uso de recursos como energia e água, gestão de resíduos, tomando como referência o alinhamento com padrões internacionais de arquitetura sustentável como a certificação LEED, a Norma ISO 14.001 de Gestão Ambiental ou ISO 50.001 de Gestão de Energia. architecture such as LEED certification, ISO 14.001 Environmental Management or ISO 50.001 Energy Management.

1). LEED: Leadership in Energy & Environmental Design, por sua sigla em inglês.

Na Argentina, implementamos vistoria por vídeo no processo de sinistros para evitar as viagens e assim reduzir nossa pegada de carbono.

No México, substituímos os desktops por laptops que consomem até 30% menos energia.

No Chile, todas as luminárias são LED há mais de 8 anos.

Eficiência no uso de recursos / 6.3

Estamos comprometidos com o uso eficiente dos recursos para reduzir nossa pegada e impacto no ambiente. Desta forma, implementamos a utilização de louça de vidro em substituição da descartável nos escritórios e cafeterias.

Na **Argentina**, entregamos a todos nossos funcionários xícaras, copos e sacolas reutilizáveis.

No **Brasil**, também entregamos copos de silicone a nossos funcionários e, além disso, desde 2019 fazemos parte da política “Desplastifique” liderada pelo Banco Santander, por isso não contamos com nenhum plástico de uso único em nossos escritórios: os visitantes recebem copos de papelão, as máquinas de venda automática não vendem garrafas plásticas (apenas latas e bebidas em caixas de papelão), e todos os utensílios de cozinha são de vidro ou aço inoxidável. No

Chile, os copos usados para o café são de material reciclado, e estamos em processo de mudança para material biodegradável, além de que os insumos de escritório como cadernos e lápis são zero plástico e de materiais amigáveis com o ambiente. No **México**, desincentivamos o uso de garrafas plásticas de uso único e, por meio de uma campanha de comunicação, distribuimos garrafas térmicas aos funcionários para que possam recarregá-las nos dispensadores de água disponíveis. E no **Uruguai** eliminamos o uso de materiais descartáveis (copos e bandejas de plástico).

Além disso, em 2021 continuamos implementando um modelo de trabalho híbrido, reduzindo assim as viagens de nossos funcionários ao escritório.

Além disso, estamos comprometidos em digitalizar a maioria de nossos processos, documentos e comunicações com os clientes

para usar a menor quantidade possível de papel em nossas operações. Na **Argentina**, a minimização do uso do papel envolveu ainda a implementação de assinaturas digitais para determinados documentos, bem como a aceitação de contratação de apólices de forma digital. Nos escritórios do **Brasil**, reduzimos o número de impressoras de cinco para um único dispositivo, com o objetivo de diminuir o uso do papel e conscientizar nossos funcionários sobre isso. Em 2022, planejamos comprar apenas resmas de papel reciclado. No **Chile**, todas as impressoras dos escritórios contam com chave, e também foram implementados processos digitalizados, como a assinatura digital de documentos internos, livros contábeis, etc., que diminuíram em 75% as impressões e 80% o consumo de papel. No México, por sua vez, digitalizamos o processo de sinistros e limitamos o número de impressoras por andar. No **Uruguai**, eliminamos

No Brasil, desde 2019 participamos da iniciativa “Desplastifique”, eliminando todos os plásticos de uso único em nossos escritórios.

as impressões dentro de nossos escritórios como parte do compromisso assumido.

Com relação ao uso eficiente e sustentável da água, nossos escritórios do **Brasil** têm um sistema de reutilização de águas pluviais e subterrâneas que abastece todos os vasos sanitários do edifício (incluindo aqueles localizados nos banheiros de nossa fábrica) e a irrigação dos jardins (localizados no térreo e no terraço). Por sua vez, no **Chile** mudamos as torneiras dos banheiros para sensor e botão, o que alcançou uma economia de água próxima a 50%. No **México**, temos torneiras automáticas nos banheiros, bem como sanitários que permitem economizar água.

Gestão de resíduos / 6.4

Em nossos escritórios realizamos a separação de resíduos na origem. Na **Argentina**, classificamos o lixo nas categorias papel/papelão, plástico e úmido. No **Brasil**, incluímos na separação metal, vidro, pilhas e resíduos não recicláveis que poderiam ser potencialmente infecciosos como as máscaras faciais, a partir do retorno aos escritórios depois da pandemia. No **Chile**, implementamos o modelo de reciclagem através de pontos limpos nos escritórios geridos pela empresa BZero, para resíduos de plástico, papelão,

alumínio, vidro, tetrapack, orgânicos e lixo. Periodicamente realizamos reciclagem de desperdícios tecnológicos, e trabalhamos para reduzir o plástico que utilizamos e poder reciclar o pouco resíduo gerado a partir deste (por exemplo, os recipientes de saladas das refeições). No **México**, o fornecedor de limpeza realiza a separação para disposição nos contêineres do edifício, e no **Uruguai**, classificamos internamente os resíduos dentro de recipientes que depois depositamos em contêineres específicos.

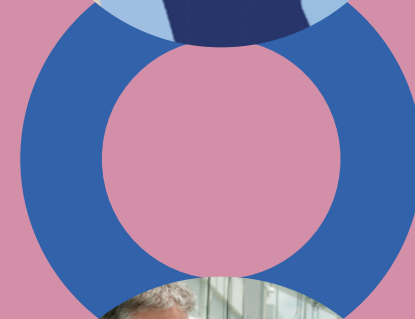
Em nossos
escritórios realizamos
a separação de
resíduos na origem.

Conscientização ambiental / 6.5

Consideramos que não só é importante implementar medidas para reduzir nosso impacto no ambiente, como também é vital formar e conscientizar nossos funcionários para gerar uma verdadeira mudança e compromisso. Neste sentido, o curso sobre nosso Código de Conduta, obrigatório para todo nosso pessoal e aplicado a toda a região, inclui uma seção dedicada ao cuidado do ambiente.

Além disso, no **Brasil** comemoramos o Dia Mundial do Meio Ambiente em 5 de junho. Durante esse mês, que é conhecido como período de reflexão sobre o ambiente, a área de comunicação realizou uma publicação no canal interno (Portal ZS) com o objetivo de conscientizar todos os funcionários sobre boas práticas ambientais que podem ser aplicadas diariamente, como o uso de sacolas ecológicas para evitar as sacolas plásticas, a reciclagem de resíduos a partir de sua separação, a reutilização de embalagens, os cuidados na eliminação de lixo eletrônico e óleo, bem como promover o consumo consciente.

No **Chile**, também realizamos uma campanha comunicacional no segundo semestre de 2021 para promover o cuidado com o ambiente tanto em nossos escritórios quanto em casa. Além disso, em 21 de outubro, celebramos o Dia Mundial da Economia de Energia, enviando informações a todo nosso pessoal com dicas para promover o uso eficiente da energia e a diminuição da emissão de gases de efeito estufa. Por outro lado, as equipes das áreas de Administração, Limpeza em escritórios e Comunicações e Sustentabilidade receberam treinamento sobre o uso correto dos recipientes de reciclagem instalados em nossos escritórios. As equipes de Administração e Limpeza em escritórios receberam especificamente formação presencial para a distribuição dos resíduos nos centros de coleta do edifício, para sua posterior retirada e reciclagem por parte da empresa BZero.



Global Reporting Initiative

Sumário de conteúdo da
Global Reporting Initiative (GRI)

Declaração de uso

Zurich Santander relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período 2021 com base nas Normas GRI.

GRI 1 usada

GRI 1: Fundamentos 2021

NORMA GRI

CONTEÚDO

LOCALIZAÇÃO/ RESPOSTA

CONTEÚDOS GERAIS

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021

2-1	Detalhes da organização	2.1; 2.2
2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	2.1; 2.2
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	Nota 1
2-4	Reformulações de informações	Nota 2
2-5	Verificação externa	Nota 3
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	2.1; 3.3; 5.2.1; 5.3; Nota 4
2-7	Empregados	5.1; Nota 5

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/ RESPOSTA
-----------	----------	-----------------------

CONTEÚDOS GERAIS

GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Nota 5
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	4.1; Nota 6
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Nota 6
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	3.2
	2-15 Conflitos de interesse	4.1
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	1.; 3.1
	2-23 Compromissos de política	3.1; 3.2; 4.4; 5.4.1; 5.4.4
	2-24 Incorporação de compromissos de política	3.1; 4.4; 5.3.1
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	4.4; 5.4.4
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	4.4
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Nota 7
	2-28 Participação em associações	3.1; 5.4.3
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	3.1; 3.3
	2-30 Acordos de negociação coletiva	5.1.5; Nota 8

TEMAS MATERIAIS

GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	3.1
	3-2 Lista de temas materiais	3.1

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/ RESPOSTA
Digitalização e Inovação		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.2.3; 6.3
Oferta de Valor Responsável		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.2.4
Relacionamento com Clientes		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.2.2
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	4.4; 5.2.4
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Nota 9
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Nota 10
	Indicador próprio Indicadores NPS e TNPS	5.2.2
Venda Adequada		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.2.2; 5.2.4
Segurança e Privacidade de Dados		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.2.5
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Nota 11

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/ RESPOSTA
Inclusão Social e Financeira		
GRI 3: Temas materiais 2021	<p>3-3 Gestão dos temas materiais</p> <p>Indicador próprio Clientes de segmentos vulneráveis protegidos com produtos específicos</p> <p>Indicador próprio Pessoas impactadas por meio de nossa oferta de valor sustentável</p> <p>Indicador próprio Pessoas treinadas em educação financeira</p>	<p>5.2.4; 5.4.1</p> <p>5.2.4</p> <p>5.2.4</p> <p>5.2.4; 5.4.1</p>
Investimento Social		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.2.4; 5.4.1; 5.4.2; 5.4.3; 5.4.4
GRI 413: Comunidades Locais 2016	<p>413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local</p> <p>413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais</p> <p>Indicador próprio Funcionários socialmente comprometidos</p> <p>Indicador próprio Valor econômico destinado a ajuda socioambiental</p> <p>Indicador próprio Pessoas impactadas diretamente em causas de caridade</p>	<p>5.4.1; 5.4.2; 5.4.3; 5.4.4</p> <p>5.2.4; 5.4.1; 5.4.2; 5.4.3; 5.4.4</p> <p>5.4.2</p> <p>5.4.1</p> <p>5.2.4; 5.4.1</p>
Ecoeficiência		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	6.1; 6.2; 6.3

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/ RESPOSTA
<i>Ética e Compliance</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	4.4
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	4.4
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	4.4
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nota 12
<i>Investimentos Responsáveis</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	4.2; 5.3; 5.4.1; 5.4.2; 5.4.3
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	5.2.4; 5.4.1; 5.4.2; 5.4.3
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	4.2; 5.1; 5.2.4; 5.3; 5.4.1
<i>Transparência</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.2.4
<i>Diversidade e Inclusão</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	4.1; 5.1.2
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	4.1; Nota 13
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Nota 14

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/ RESPOSTA
Resultados Crescentes e Sustentáveis		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	4.2; 5.2.1
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Nota 15
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Nota 16
Desenvolvimento de Funcionários		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.1; 5.1.1; 5.1.3
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	5.1.1; Nota 17
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	5.1.1
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	5.1.1
	Indicador próprio ENPS	5.1.3
Bem-estar		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.1.4
Relação com Fornecedores		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	5.3; 5.3.1; 5.3.2
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	5.3

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/ RESPOSTA
<i>Governança</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	3.2; 4.1
<i>Gestão de Riscos</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	4.3
<i>Relação com o Governo e a Indústria</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	4.4; 5.1.5
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Nota 18
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Nota 19
<i>Pandemia</i>		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	2.4; 4.3; 5.1.4; 5.2.4; 5.3.2;

Nota 1

Período do Relatório: de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Frequência: anual.

Data de publicação: dezembro de 2022.

Contato: sersosteniblezs@zurichsantander.com

Nota 2

Se alguma atualização das informações publicadas anteriormente for realizada, será explicitada ao longo do Relatório.

Nota 3

Não há verificação externa do Relatório.

Nota 4

Em 2021, não houve mudanças significativas na cadeia de fornecimento da organização. No Brasil, foi realizada a incorporação do call center.

Nota 5

É relatado o número de funcionários em 31 de dezembro de cada ano. Todos os funcionários da Zurich Santander trabalham em tempo integral, com contrato de trabalho por tempo indeterminado, exceto por 1 bolsista na Argentina com contrato de trabalho temporário em tempo parcial. Em relação aos trabalhadores que não são funcionários da empresa:

- Argentina: Embora não seja significativo, contamos com pessoal externo para tarefas de consultoria de TI, call center e pessoal de manutenção.
- Brasil: Contamos com trabalhadores que não são funcionários da empresa para atividades de atendimento ao cliente, liquidação de sinistros, desenvolvimentos informáticos, entre outros.
- Chile, México e Uruguai: Não temos trabalhadores que não sejam funcionários da empresa.
- Espanha: Não há atividades core da empresa realizadas por trabalhadores que não sejam funcionários da Zurich Santander. Contamos com um programa de busca de futuros profissionais a quem, por um período máximo de um ano, oferecemos contratos em estágio, com o objetivo de recrutar posteriormente para fazer parte do pessoal estável da Zurich Santander como funcionários com contratos por tempo indeterminado.

Nota 6

Nenhum membro do Board of Directors cumpre um papel executivo. Alison Martin, Presidente, é CEO de EMEA (Europe, Middle East and Africa) do Grupo Zurich.

Nota 7

Durante 2021, não registramos nenhuma violação significativa das leis ou regulamentos por parte da Zurich Santander.

Nota 8

Na Argentina, 78% do pessoal está coberto por convenção coletiva, enquanto no Brasil e no Chile a proporção chega a 100%.

Nota 9

Durante 2021, não registramos casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços.

Nota 10

Em 2021, não registramos casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing.

Nota 11

Durante 2021, não registramos reclamações relacionadas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente. Nenhum vazamento, roubo ou perda de dados de clientes foi identificado em 2021.

Nota 12

Em 2021, não houve casos públicos confirmados de corrupção.

Nota 13

Funcionários na data de encerramento	2020		2021	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Distribuição por sexo	411	418	472	472
Distribuição por idade				
Menores de 30 anos	90	90	112	94
Entre 30 e 50 anos	294	287	330	328
Maiores de 50 anos	27	41	30	50
Distribuição por categoria profissional				
Top Management	11	27	16	32
Upper Management	57	70	60	71
Middle Management	65	83	68	72
Jr Management	149	140	153	139
Operational	129	98	175	158

Nota 14**Diferença salarial por gênero¹**

		Argentina ²	Brasil ³	Chile	Espanha	México	Uruguai ⁴
<i>Top Management</i>	2021	56%	-	-1%	29%	-	-
	2020	-	-	-1%	31%	-	-
<i>Upper Management</i>	2021	1%	26%	11%	-13%	-2%	-2%
	2020	-4%	41%	5%	-10%	-	-2%
<i>Middle Management</i>	2021	8%	10%	7%	-	5%	30%
	2020	8%	1%	-8%	-	-1%	-
<i>Jr Management</i>	2021	-11%	9%	-	31%	2%	33%
	2020	-3%	13%	-	36%	5%	32%
<i>Operational</i>	2021	-11%	-7%	-	0%	3%	-
	2020	20%	5%	-	0%	-4%	-

1). A diferença salarial se refere à diferença entre o salário de homens e mulheres, calculada como a diferença entre o salário médio dos homens e aquele das mulheres, dividido pelo salário médio dos homens expresso como porcentagem em cada um dos países. Salvo especificação em contrário, os dados não relatados na tabela se referem a classificações profissionais que não são ocupadas por nenhuma pessoa na organização.

2). A diferença salarial da Argentina na categoria *Operational* (20%) em 2020 se deve ao fato de que nessa categoria estão incluídas as pessoas que ocupam cargos de bolsista ou estagiário, sendo 6 dessas pessoas mulheres. A diferença salarial na categoria *Top Management* (56%) em 2021 se deve à incorporação de mulheres nessa posição e à incorporação de um novo CEO e diretor regional.

3). A diferença salarial do Brasil na categoria *Upper Management* (41% em 2020 e 26% em 2021) se deve a movimentos de pessoal (entradas e saídas) e ao pagamento de remunerações variáveis.

4). Por motivos de confidencialidade, a Zurich Santander Uruguai não informa a remuneração média de seu diretor porque a função é exercida por uma única pessoa da empresa (*Top Management*), nem a remuneração média das mulheres na categoria *Middle Management* em 2020, sendo ocupada por apenas uma pessoa. Não é possível calcular a diferença salarial para ambas as categorias. A diferença salarial do Uruguai na categoria *Middle Management* (30% em 2021) e *Jr Management* (32% em 2020 e 33% em 2021) se deve ao aumento de pessoal nessa categoria, tendo ingressado posições cujos salários são mais elevados pela dificuldade de encontrar perfis que se ajustem às necessidades da empresa.

Nota 15

Na **Argentina**, na **Espanha** e no **Uruguai**, não temos um plano de pensão ou aposentadoria acima dos exigidos pela lei. As contribuições definidas pela lei são:

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

No **Brasil**, a proporção da contribuição do funcionário é determinada da seguinte forma (INSS a partir de janeiro de 2022):

- Salário até BRL 1.212: 7,5%
- Salário entre BRL 1.212 e BRL 2.427,35: 9%
- Salário entre BRL 2.427,36 e BRL 3.641,03: 12%
- Salário entre BRL 3.641,04 até BRL 7.087,22: 14%

Por outra parte, o empregador contribui com 25,7%. Além disso, no **Brasil**, contamos com um plano de pensão privado para funcionários com uma contraparte da empresa. Trata-se de um produto com taxas preferenciais.

No **Chile**, por lei é descontado 10% da renda tributável para Fundos de Pensão. Esses Fundos vão para o sistema de AFP que existe no Chile.

No **México**, os planos de pensão não são exigidos por lei, são opcionais, e contam com certas condições que os regulam. As contribuições do funcionário são voluntárias e têm como um máximo de contribuição 12,5% do salário tributável (quantia composta por salário e algumas prestações que se consideram para tributar). A lei não estabelece uma porcentagem mínima ou máxima para a contribuição por parte do empregador; no caso da Zurich Santander, as contribuições começam de 3% do salário base até 5%.

Nota 16

Durante 2021, não recebemos assistência financeira do governo na Argentina, na Espanha, no Chile, no México e no Uruguai.

Nota 17

Média de horas de treinamento por funcionário dividida por sexo 2021	Homens	Mulheres
Argentina	28,8	32,1
Brasil	28,0	23,0
Chile	24,6	64,5
Espanha	6,9	8,8
México	20,4	27,2
Uruguai	22,1	25,0

Nota 18

Em 2021, não registramos ações judiciais relacionadas a concorrência desleal e práticas monopolistas e contra a livre concorrência.

Nota 19

Durante 2021, não fizemos contribuições para partidos e/ou representantes políticos.

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

EQUIPES DE SUSTENTABILIDADE

Argentina

Guadalupe Iturzaeta
Marcos Adra
Maria Victoria Santa Cruz

Brasil

Allan Ferreira Jofre
Mariane Bottaro
Natalia Moreira

Chile

Gloria Lema
Gretta Aguirre

Espanha

Javier Gonzalez Moya
Sthefanie Fonseca

México

Pedro Donadio Antunes
Azucena Noriega

Regional

Carlos Gonzalez Nogueira
Lila Micheluz

Uruguai

Silvana Collazo

