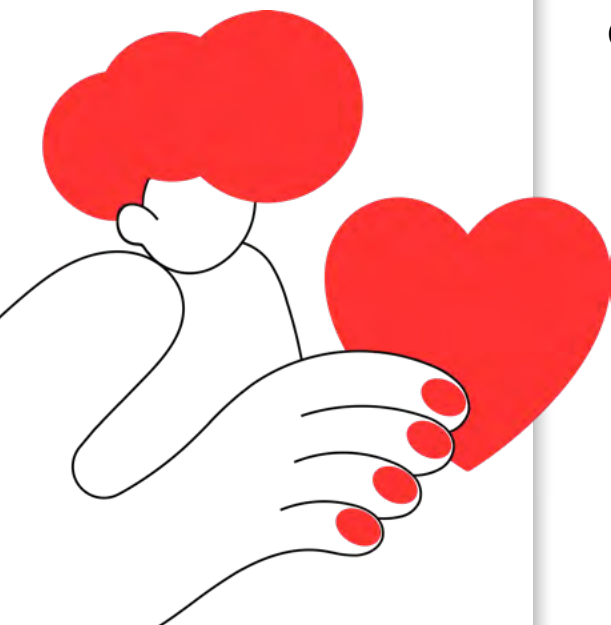


Reporte de Sostenibilidad 2023



1	El Reporte	3
2	Mensaje de la Junta Directiva	4
3	Zurich Santander	5
4	Gobernanza y Gestión de Riesgos	19
5	Diálogo con Grupos de Interés	28
6	Medio Ambiente	54
7	Índices de Contenido GRI y ODS.....	58



Sumario



01

02

03

04

05

06

07

El Reporte

El Reporte

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

Este es el primer Reporte de Sostenibilidad dedicado exclusivamente al desempeño de Zurich Santander Brasil. Entre 2021 y 2022, la divulgación de nuestras prácticas de sostenibilidad, que incluía aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, se integró en el informe de Zurich Santander Insurance America, nuestra matriz, que consolidaba las iniciativas de los cinco países en los que opera: Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay, y la sede en España.

De esta manera, en este primer reporte, abordamos las prácticas de gestión de la sostenibilidad que se llevaron a cabo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, considerando las empresas Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A. y Zurich Santander Brasil Odonto LTDA.

El material fue elaborado con base en las directrices de la *Global Report Initiative* (GRI) y de conformidad con los temas indicados en nuestra Matriz de Materialidad, revisada en el primer semestre de 2023. Además, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contempla las definiciones de la Circular nº 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep) sobre los requisitos de sostenibilidad que deben observar las compañías de seguros y las entidades abiertas de previsión complementaria (EAPC).

La publicación de este Reporte de Sostenibilidad, sin embargo, se está realizando de manera anticipada al plazo reglamentario establecido por el órgano regulador, para que nuestras prácticas y nuestro reporte puedan mejorarse continuamente, buscando siempre generar valor y mantener una comunicación más estrecha con nuestros públicos de interés. Los requisitos definidos como obligatorios para nuestro segmento serán reportados en el próximo ciclo. Nuestro reporte se publicará anualmente y ha sido aprobado por el máximo órgano de gobernanza local. Este año no se ha llevado a cabo la verificación externa.



Si tiene alguna pregunta, sugerencia o desea acceder a más información sobre nuestro reporte, envíe un correo electrónico a sustentabilidade@zurich-santander.com.br o visite nuestra página institucional: www.zurich-santander.com.br

¡Buena lectura!



1



01

02

03

04

05

06

07

Mensaje de la Junta Directiva

2 Mensaje de la Junta Directiva

GRI 2-22

Estamos muy orgullosos de presentar el 1º Informe de Sostenibilidad de Zurich Santander Brasil y dar transparencia a las prácticas que ya forman parte de nuestro cotidiano, desde la forma en que dirigimos nuestros negocios hasta la forma en que

gestionamos nuestros impactos sobre las personas, la sociedad y el medio ambiente. Se trata de un camino construido de forma gradual y consistente en los últimos años, y reforzado en consonancia con la Circular Susep nº 666/2022, aplicada al mercado de seguros. Con este material, buscamos dar mayor visibilidad a nuestras iniciativas sociales y ambientales, que en 2023 impactaron a más de 29.000 personas, y también fortalecer nuestra contribución como empresa atenta a la sostenibilidad de esta y de las futuras generaciones.

2023 fue un año de grandes desafíos, pero también de muchos avances. Trabajamos en la revisión de nuestra cartera, buscando ofrecer coberturas y servicios aún más acordes con las necesidades y comportamientos de nuestros clientes, identificados a través de nuestras diversas interacciones y encuestas de satisfacción. Y todo ello sin descuidar la simplificación, la personalización y la accesibilidad,

premisas que guían nuestra oferta de valor a los consumidores. Cerramos 2023 con más de 8,5 mil millones clientes, cerca de 7,1 mil millones en primas emitidas y R\$86,1 mil millones en activos administrados, resultados que nos posicionaron en el 3º lugar en el mercado de seguros (considerando los ramos en los que la empresa tiene oferta) y en el 5º lugar en activos previsionales.

También buscamos fortalecer la relación con nuestros clientes a través de una comunicación más asertiva para resolver sus demandas con la máxima eficiencia, integramos el uso de nuevas tecnologías, revisamos procesos e implementamos mejoras continuas, además de aumentar los equipos enfocados en la excelencia en la atención al cliente, como la creación de un back office especializado en seguros en la Defensoría del Pueblo. Estas y otras muchas medidas han contribuido a que nuestro T-NPS alcance los 75 puntos a finales de 2023.

Mantener relaciones éticas, cualificadas y duraderas con todas nuestras partes interesadas, mediante prácticas de buen gobierno y un equipo comprometido, forma parte de la forma de ser de ZS. Creemos que estos y otros resultados que han marcado el último año son fruto de un equipo alineado con el propósito de innovar cada día para proteger a las personas y sus proyectos y que busca construir para que el sector sea cada vez más humano, ético y sostenible. Nuestros más de 370 empleados son únicos y sabemos que es precisamente su forma de ser la que genera valor, construye y nos hace mejores como empresa.

¡Sigue nuestra historia y nuestras iniciativas en las siguientes páginas de nuestro 1º Informe de Sostenibilidad!

¡Buena lectura!





01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

3

Zurich
Santander





01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Quiénes Somos

GRI 2-1, 2-6

Fundada en 2011, Zurich Santander es una *joint venture* creada entre Grupo Zurich y Banco Santander, dos de los mayores conglomerados mundiales de los sectores financiero y de seguros que cuentan con más de 150 años de historia. Juntos, nuestros accionistas combinan la experiencia global en seguros del Grupo Zurich con la extensa red de distribución del Santander, creando una de las mayores aseguradoras de América Latina.

Nuestro propósito de “innovar cada día para que las personas y sus proyectos estén protegidos y nuestro sector sea cada vez más humano, ético y sostenible” impulsa nuestras operaciones en Brasil, Argentina, Chile, México y Uruguay, así como nuestra sede en España.

Para cumplir esta misión, 379 colaboradores trabajan en Brasil desarrollando una cartera diversificada de productos como: seguros de vida, de hogar, de accidentes personales, empresariales, de vivienda, prestamista, planes odontológicos, así como planes de pensiones privados para particulares y empresas en las modalidades de Plan Generador de Beneficio Libre (PGBL) y Vida Generador de Beneficio Libre (VGBL).



A finales de 2023, nuestra cartera contaba con más de **8,5 mil millones de clientes**, alrededor de **7,1 mil millones en primas emitidas** y **R\$ 86,1 mil millones de reales en activos gestionados en planes de pensiones**. Estos resultados nos colocaban en **3º lugar en el mercado de seguros (considerando las líneas de negocio que ofrece la compañía)** y en **5º lugar en planes de pensiones**.



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Nosso propósito

Inovamos diariamente para que as pessoas e os projetos estejam protegidos e nosso setor seja cada vez mais humano, ético e sustentável.



ZURICH



Santander

INSURANCE AMERICA



01

02

03

04

05

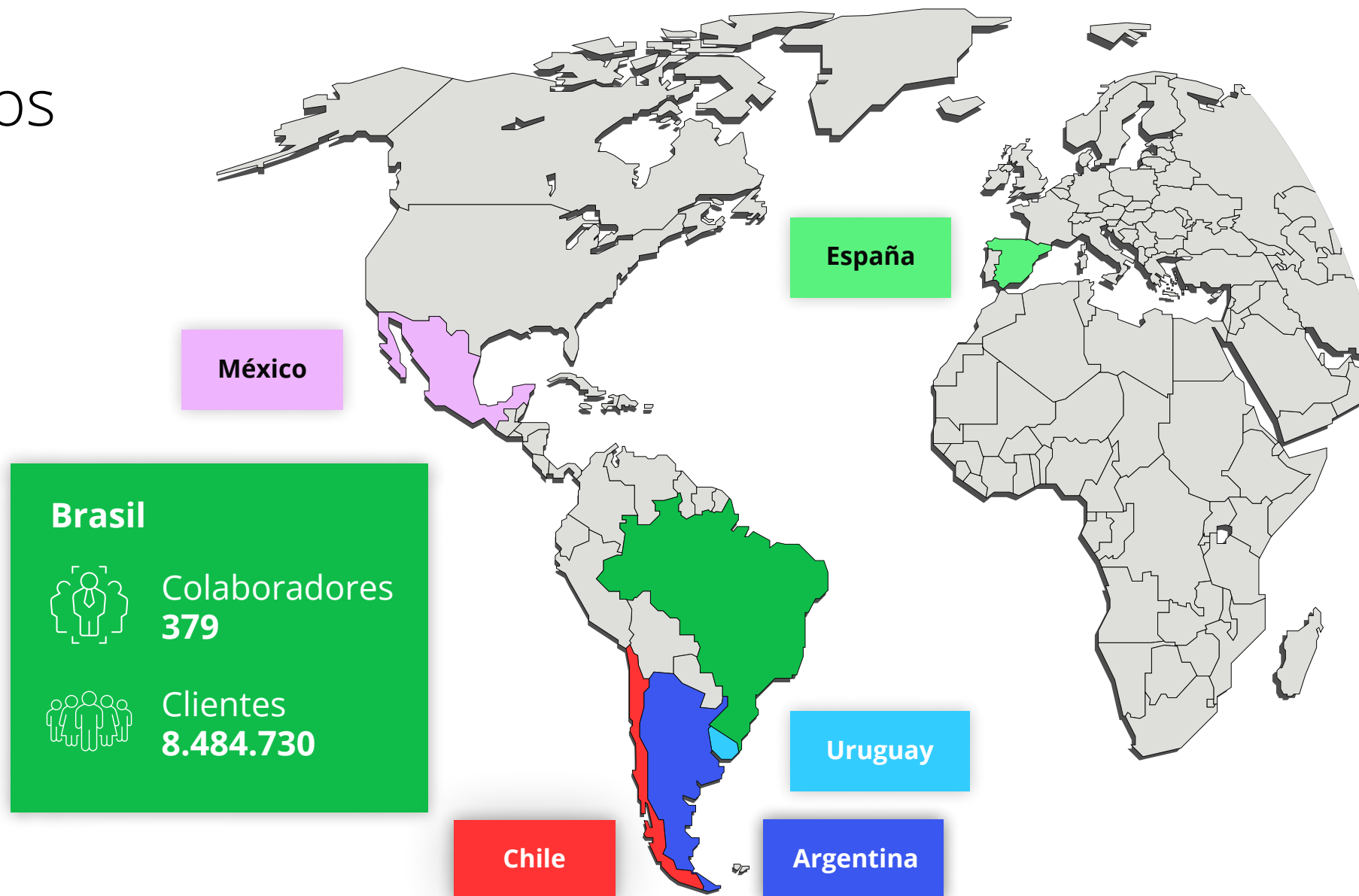
06

07

Zurich Santander

Dónde Actuamos

GRI 2-6





01

02

03

04

05

06

07

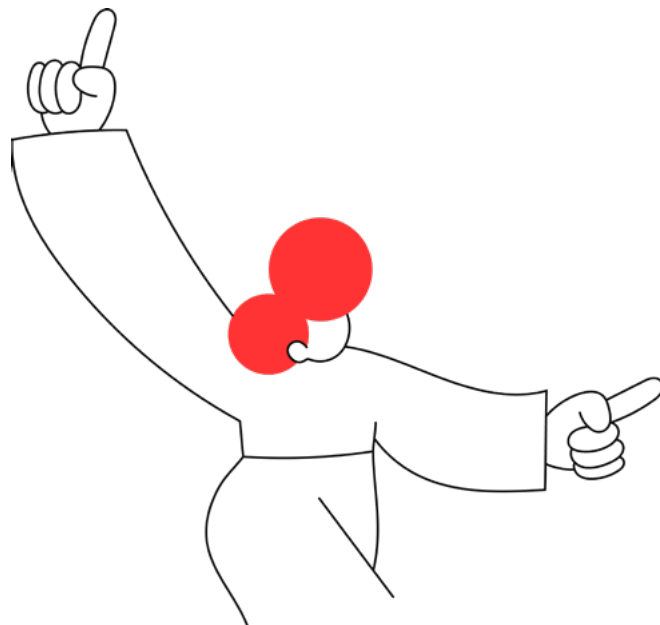
Zurich Santander

Identidad Corporativa

GRI 2-23

En abril de 2023, lanzamos una nueva identidad corporativa construida a través de un trabajo colaborativo con los distintos países en los que Zurich Santander está presente. Nuestro propósito, misión, visión y valores han sido revisados para hacer aún más claro y tangible quiénes somos hoy y qué objetivos queremos alcanzar para todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

A través de una única identidad visual y conceptual en todas las regiones en las que operamos, pasamos a tener una personalidad homogénea, que combina lo mejor de nuestros dos accionistas y demuestra nuestra multiculturalidad, diversidad y unidad.



Propósito

Innovamos cada día para que las personas y sus proyectos estén protegidos y nuestro sector sea cada vez más humano, ético y sostenible.



Visión

Entregamos nuestros productos y servicios con profesionalidad, eficiencia, compromiso y pasión.



Propuesta de valor

Somos líderes en prevención y protección, acompañando a nuestros clientes en momentos de imprevistos y asesorándoles para evitarlos.

Nuestros Valores



Compromiso

Esta es la palabra que define nuestro sentido de responsabilidad y la dedicación a nuestros clientes, accionistas y colaboradores: trabajamos cada día para honrar la confianza que depositan en nosotros.



Servicio

Entendemos la importancia de nuestro trabajo para las personas: actuamos siempre con espíritu de colaboración para facilitar y mejorar la vida de todos.



Excelencia

Somos especialistas en nuestro negocio: innovamos para mejorar nuestros productos y modelo de gestión, y mantener así nuestro liderazgo y referencia en el sector.



01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Compromiso con la Sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en tres frentes de trabajo: propuesta de valor sostenible, impacto en la comunidad y gobernanza responsable. Esta dirección orienta nuestras prácticas y objetivos, contribuyendo a la gestión de nuestros impactos positivos y negativos, la gestión de los riesgos de sostenibilidad, las relaciones con las partes interesadas y el análisis de oportunidades para nuestras operaciones.

Este posicionamiento también se ve reforzado por nuestro enfoque en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU) y nuestro compromiso con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI, por sus siglas en inglés) de la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (Unep FI), una iniciativa a la que nos hemos adherido a través del Grupo Zurich desde 2020.

Propuesta de Valor Responsable

Buscamos desarrollar productos y servicios que ofrezcan una propuesta de valor sostenible, que satisfagan las necesidades de los consumidores y de la sociedad hoy y en el futuro y que, en consecuencia, formen parte de negocios sostenibles.

Impacto en la Comunidad

Promovemos acciones de participación con las comunidades de nuestro entorno como forma de potenciar nuestro papel como agentes de apoyo al desarrollo económico y social del país.

Gobierno Responsable

Trabajamos cada día para situar la sostenibilidad en el centro de la toma de decisiones, construyendo una cultura de concienciación ambiental, social y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) que pueda generar valor para nuestros grupos de interés.





01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Materialidad

GRI 3-1, 3-2

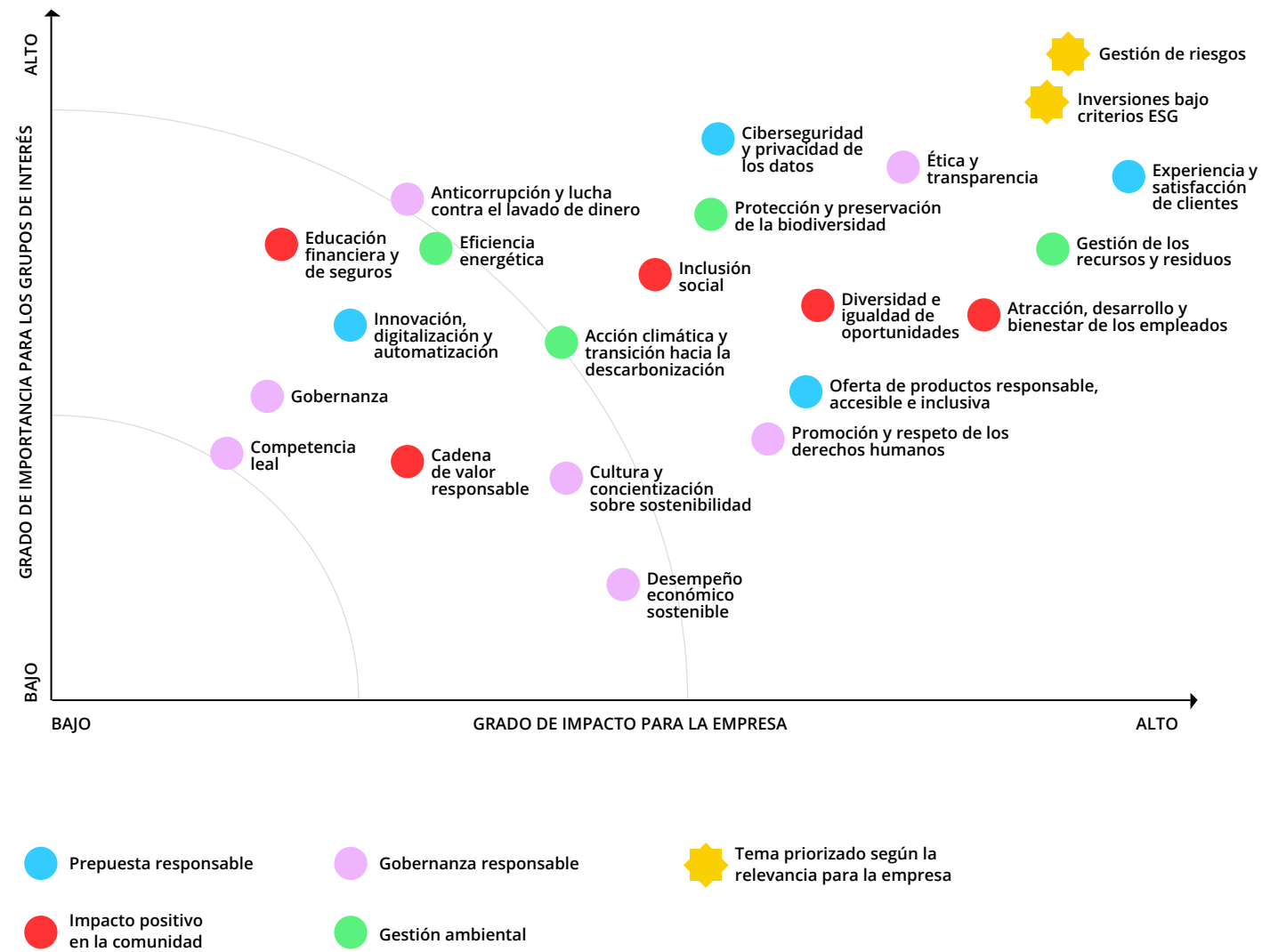
En 2023, el área regional de Sostenibilidad de Zurich Santander lideró el proceso de actualización de los temas materiales de todas sus operaciones en Latinoamérica.

El trabajo consistió en revisar el ámbito y el alcance de los temas definidos en 2020, de modo que fuera posible evaluar posibles tendencias y oportunidades en la sociedad y adaptar la Matriz de Materialidad al nuevo modelo propuesto por la *Global Report Initiative* (GRI) a finales de 2022. Como resultado, se adoptó el método de doble materialidad, que consiste en evaluar los temas más relevantes para la compañía a partir de las perspectivas financiera y de impacto socioambiental, reforzando la importancia de estas dos áreas para una estrategia de sostenibilidad eficaz.

También como parte del proceso, se realizó un *benchmarking* con actores del sector, entrevistas de alineamiento con los líderes de Sostenibilidad de cada una de las operaciones y, finalmente, la aplicación de una encuesta con nuestro grupo de interés: accionistas; asociaciones y entidades del mercado; clientes; colaboradores; expertos en sostenibilidad; autoridades públicas, organismos reguladores nacionales e internacionales; organizaciones no gubernamentales (ONG) y fundaciones; prensa y medios de comunicación; proveedores; sociedad; y *Z Zurich Foundation*.

Como resultado de la encuesta, escuchamos a 457 personas en Brasil, que nos expusieron las cuestiones más relevantes con respecto a nuestras actividades, lo que nos permitió orientar mejor nuestra estrategia.

Durante la validación final de la Matriz de Materialidad, optamos por destacar localmente dos temas prioritarios para la empresa, además de los señalados por los públicos interno y externo. Se trata de la gestión de riesgos y las inversiones ESG.





01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Gestión y Gobernanza de la Sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

Nuestra Política de Sostenibilidad formaliza nuestro compromiso con esta agenda, establece los principios y directrices de gestión y refuerza nuestros objetivos de desarrollar productos y servicios acordes con las necesidades de los consumidores. Además, establece relaciones éticas y justas con todos los grupos de interés y, al mismo tiempo, mantiene la generación de valor para los accionistas en el tiempo.

A fin de reforzar nuestro trabajo en esta dirección, el Plan Estratégico 2023/2025, aprobado por el Comité Ejecutivo de todas nuestras operaciones, incluye la sostenibilidad en todos los demás pilares estratégicos de la compañía, ya sea en el desarrollo de productos, la experiencia del cliente, la oferta de valor o el uso de datos, entre otros frentes.

Siguiendo con el objetivo de incluir la sostenibilidad en el día a día de la organización a todos los niveles de la empresa, en 2023, el 100% de los colaboradores se comprometieron con los objetivos anuales relacionados con las iniciativas de transformación empresarial, compromiso social e impacto positivo en la empresa, en la sociedad y el medio ambiente.

Nuestra gobernanza de sostenibilidad implica a equipos locales y regionales que promueven la difusión de nuestra estrategia y objetivos definidos.



En 2023, el 100% de la compañía estaba comprometida con los objetivos de la agenda de sostenibilidad

Comité Ejecutivo Regional

GRI 2-9, 2-12

Chief Sustainability Officer (CSO)

Es responsable del desarrollo y coordinación de la estrategia de sostenibilidad a nivel regional, en todas las operaciones de Zurich Santander.

Dirección de Sostenibilidad Regional

Brinda soporte y asesoramiento en la implementación de la estrategia, así como en temas de sostenibilidad en general, y desarrolla e implementa iniciativas regionales en coordinación con los líderes locales de sostenibilidad.

Comité Ejecutivo Local

Acompaña y supervisa la concreción de los objetivos de la estrategia de sostenibilidad en cada país. Además, aprueba el documento final del Reporte de Sostenibilidad.

Dirección de Sostenibilidad Local

Es responsable de la coordinación e implementación de la estrategia de sostenibilidad en Brasil en colaboración con todas las áreas de la compañía. Además, evalúa y prepara el Reporte de Sostenibilidad.



01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Productos y Oferta de Valor

GRI 2-6, 2-29

El cliente está en el centro de nuestras acciones y es para él para quien hemos desarrollado nuestra gama/portafolio de productos y servicios, enfocados a entregar una oferta de valor que tenga en cuenta premisas como:

- **Personalizada:** con seguros a la medida de cada cliente y realidad.
- **Flexible:** para facilitar la contratación a través de diferentes canales.
- **Digital:** para ofrecer agilidad y simplificar procesos.
- **Completa:** con nuevas asistencias que aporten valor añadido.
- **Innovadora:** con nuevas líneas de negocio adaptadas a los nuevos riesgos que emergen en la sociedad.
- **Ágil:** optimizando la conversación con el cliente y facilitando la autogestión a través de canales digitales.

Teniendo en cuenta estos atributos, contamos con una cartera de seguros y planes de pensiones que ofrecen protección y planificación financiera a nuestros clientes, con un abanico de coberturas, servicios y beneficios.

Nuestros productos se dividen en:

- **Open Market:** seguros comercializados para empresas y particulares de forma abierta, sin relación con operaciones de crédito.
- **Credit Related:** seguros ofrecidos a particulares y empresas con el objetivo de proteger las operaciones de crédito.
- **Previdencia:** planes para constituir una reserva financiera con vistas a un objetivo a largo plazo.



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL





01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Open Market

GRI 2-6



- **Seguro Vida:** es la modalidad que ofrece protección al cliente ante situaciones como invalidez parcial o diagnóstico de enfermedades graves y posibles intervenciones, así como apoyo económico a la familia en caso de fallecimiento. El producto también ofrece beneficios relacionados con la asistencia médica a utilizar en el presente, como consulta con un médico especialista, telemedicina, entre otros.



- **Seguro de Vida Empresa:** producto con cobertura y asistencia que protege a socios, empleados y pasantes e incluso el capital empresarial. La contratación se puede realizar de forma personalizada, según el tamaño y necesidades de la empresa.



- **Seguro de Accidentes Personales:** ofrece cobertura por daños corporales, alquiler de aparatos ortopédicos y fallecimiento causados por accidente. También incluye un servicio de telemedicina, descuentos en consultas, exámenes y medicamentos y la participación en sorteos mensuales de la Lotería Federal.



- **Seguro de Transacciones:** ofrece protección para transacciones realizadas bajo coacción y garantiza reembolsos por bienes comprados a través de PIX, en caso de robo dentro de los primeros siete días después de recibir el artículo.



- **Viaje:** ofrece cobertura para gastos médicos, odontológicos y hospitalarios, cancelación de viajes, pérdida de equipaje y otras emergencias que puedan surgir durante un viaje. Proporciona seguridad financiera y asistencia a los viajeros en caso de imprevistos, en cualquier parte del mundo.



- **Seguro Hogar:** comercializado bajo la denominación Santander Seguro Casa, ofrece diversas coberturas (daños por incendio, daños por agua, daños eléctricos, robo o expoliación, entre otros), y más de 50 servicios de asistencia, que tienen como objetivo dar tranquilidad al asegurado y a su familia ante imprevistos de la vida cotidiana. Además, el producto es flexible, lo que permite contratarlo según las necesidades y el perfil de cada cliente.



- **Empresarial/Patrimonial:** este tipo de seguro está diseñado para ofrecer seguridad frente a diversos tipos de imprevistos en la empresa, desde infraestructura hasta inventario, facturación, etc. Puede ser cotizado por cualquier segmento empresarial, independientemente de su tamaño, y también puede contar con cobertura y asistencia personalizadas.



- **Planes odontológicos para particulares y empresas:** Esta modalidad ofrece planes odontológicos para particulares, familias y empresas, con más de 30.000 opciones de servicios y cobertura a nivel nacional. Cubre más de 220 procedimientos como consultas, diagnósticos, exámenes radiológicos, consultas de urgencia/emergencia, prótesis, documentación de ortodoncia, entre otros. GRI 2-6


[Más información](#)

A lo largo de 2023, algunos productos del segmento *Open Market* tuvieron varias actualizaciones encaminadas a entregar la mejor oferta a los clientes. Entre los frentes de actualización se encuentra el Seguro Transacción, que ahora se ofrece en los más diversos canales de Santander en un formato flexible, permitiendo a los clientes elegir el paquete de coberturas y asistencia que mejor se adapta a su perfil y momento de la vida.

Los Seguros de Vida, Accidentes Personales y Hogar se pusieron a disposición con mayor duración, garantizando una mayor cobertura a los clientes, dado el mayor tiempo hasta la renovación.

En este sentido, también se revisó diversas ofertas en relación a coberturas y precios, buscando siempre hacer más accesible a las personas la protección y la planificación financiera.



01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander



ZURICH Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

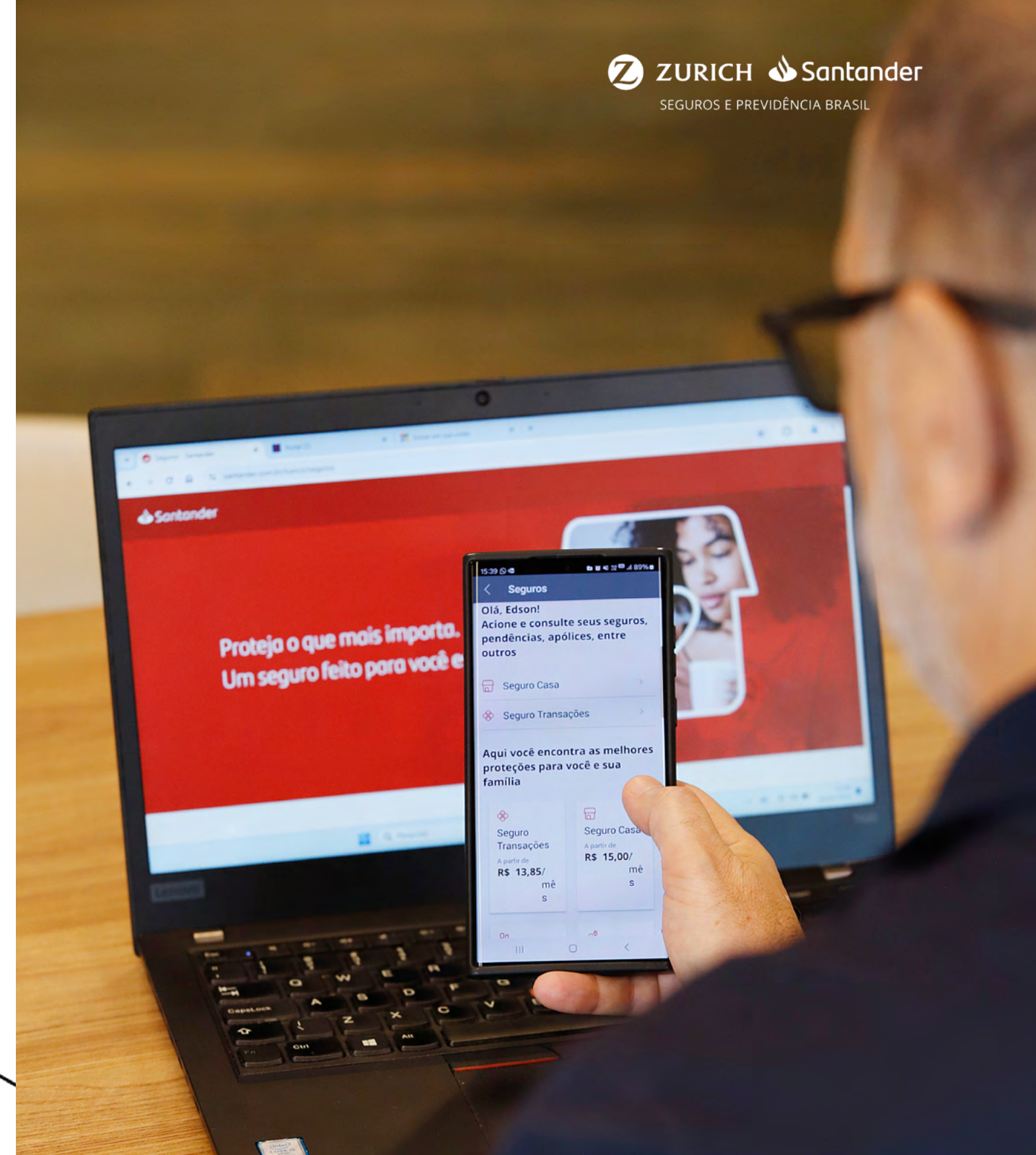
Credit Related

GRI 2-6

- **Prestamista:** es un producto que puede contratarse con créditos personales, préstamos en nómina, consorcios y otros tipos de crédito y garantiza el pago de las cuotas o el saldo pendiente de la deuda en caso de acontecimientos como fallecimiento, incapacidad permanente total por accidente, incapacidad física temporal por accidente o incluso desempleo involuntario.

	2022			2023		
	Total de pólizas	Total de clientes	Volumen total de primas (R\$)	Total de pólizas	Total de clientes	Volumen total de primas (R\$)
Open Market	2.414.662	2.036.852	3.716.675.887	2.546.837	2.129.209	4.300.394.125
Credit Related	10.305.686	7.613.574	2.615.583.226	9.279.732	7.031.733	2.574.394.103

Fuente: Superintendencia de Seguros Privados (Susep).





01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Previdencia

GRI 2-6, 203-2

Se trata de un mecanismo de inversión a largo plazo cuyo objetivo es fomentar la planificación financiera para la realización de proyectos como jubilación, educación de los hijos, una segunda carrera profesional, viajes, etc. Los planes están disponibles para particulares (individuales, niños y adolescentes) y empresas en dos modalidades: Plan Generador de Beneficios Gratuito (PGBL) y Vida Generadora de Beneficios Gratuito (VGBL).

Los fondos acumulados en los planes de pensiones de Zurich Santander son gestionados por Santander *Asset Management* (SAM), la sexta mayor gestora de activos de Brasil. A través de esta asociación, disponemos de una vasta cartera de fondos, con diferentes estrategias, para que los clientes tengan una cartera diversificada y alineada con su perfil de inversor, tiempo de vida y horizonte de acumulación. También contamos con gestoras independientes como Kapitalo K10, Legacy Capital, Giant Prev, SPX Plus, Vinland, Kinea XTR, Ibiúna ST y Ace Capital.

En 2023, añadimos 210.010 nuevos certificados y 58.718 nuevos clientes (Registro de Personas Físicas – CPF) a la base del Plan de Pensiones, cerrando el año con 826.083 certificados, lo que supone un aumento del 13% en comparación con 2022.

PGBL



- Quienes inviertan declaran el Impuesto sobre la Renta de Persona Física (IRPF) en el modelo completo.
- Permite una deducción de hasta el 12% de la base imponible anual.
- Una vez rescatado y concedida la prestación, se tributará por el importe total rescatado.

VGBL



- Declara el IRPF por el modelo simplificado o está exento – o desea aportar más del 12% de su base imponible anual bruta.
- Se tributará por el importe de la renta en el momento del rescate o concesión de la prestación.





01

02

03

04

05

06

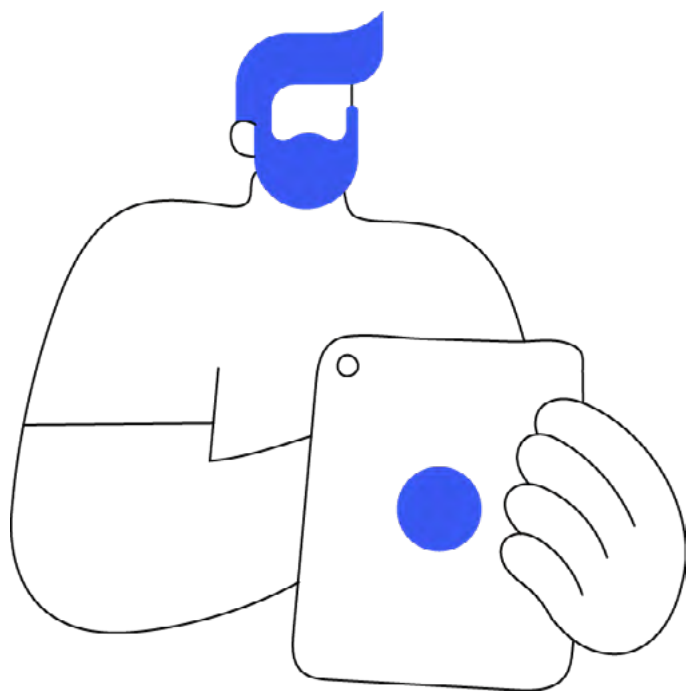
07

Zurich Santander

Propuesta de Valor Responsable

GRI 417-1

Nos enfocamos en brindarles a nuestros clientes información clara y lo más completa posible durante el proceso de oferta, contratación y postventa. Esto incluye el envío de documentos en un lenguaje claro y accesible y, especialmente, en la relación postventa, el envío de un kit de bienvenida en formato digital que describa todas las condiciones del producto contratado. Además, los materiales también pueden ser descargados por los clientes en nuestras plataformas.



Comunicación Transparente y Responsable

GRI 203-2

A lo largo de 2023, hemos potenciado los beneficios socioambientales de coberturas y asistencias que buscan mejorar la oferta de valor a nuestros clientes. En línea, por ejemplo, con la tendencia creciente en la representación de la tercera edad en la sociedad, el Seguro de Vida y el Seguro de Accidentes Personales han visto ampliada su edad máxima de aceptación, de 65 a 70 años, y de 70 a 80 años, respectivamente. También se ha ampliado la edad máxima de aceptación de los seguros relacionados con el crédito a empresas, los préstamos personales y el seguro Vida del Productor Rural. El Seguro de Tarjeta Protegida, por su parte, ya no tiene restricción de edad y se ha revisado la estrategia de precios para que este público tenga más oportunidades de contratar el producto.

La oferta de seguros para la financiación de paneles fotovoltaicos se mantuvo en vigor hasta 2023. Los programas

de eliminación sostenible, limpieza de paneles solares, asistencia médica y calidad de vida se han comunicado mejor a los clientes.

En cuanto al Seguro de Préstamos Personales, los clientes tienen ahora la opción de utilizar la prima residual, a devolver tras la cancelación del seguro, para ayudar a reducir el saldo pendiente, reduciendo el importe de la liquidación y, en consecuencia, los intereses del préstamo.

También para reforzar una comunicación responsable y transparente, junto con el equipo de Negocio Digital de Santander, revisamos las páginas de los seguros que se comercializan y creamos un espacio único para facilitar información y documentos de todos los productos activos, como Condiciones Generales, Manual de Asistencia, entre otros.

 [Más información](#)



01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Enfoque Integrado en Caso de Catástrofe

GRI 201-2

En 2023, la compañía amplió su plan de actualización en épocas de fenómenos meteorológicos, utilizando un enfoque integrado que incluye la concienciación de los clientes sobre la importancia de la prevención y el apoyo a las personas y zonas afectadas por estos fenómenos.

A partir de la información obtenida de un proveedor especializado en pronósticos meteorológicos, comenzamos a monitorear y analizar eventos climáticos extremos (como altos volúmenes de lluvia, viento, altas temperaturas, entre otros) y a notificar proactivamente a los clientes de las regiones que pudieran verse afectadas, como una forma de prevenir y reforzar las coberturas y asistencias de los productos contratados.

Por ello, cuando se identifica un evento, además de enviar los comunicados oportunos a nuestros clientes, se alerta (a través de los canales de atención 24 horas) a los equipos de Atención al Cliente, Siniestros y Asistencia ante posibles llamadas. El objetivo es que todos sean atendidos de forma más ágil y simplificada, incluso considerando la necesidad de llamadas por videoconferencia para facilitar la atención al cliente.

Al mismo tiempo, la empresa creó el Fondo de Catástrofes en colaboración con Zurich Seguros y las ONG União BR e Instituto da Criança, poniendo a disposición 1 millón de reales para apoyar a las regiones afectadas por fenómenos meteorológicos extremos. Las lluvias que afectaron a la región sur durante el segundo semestre de 2023 son un caso que hace tangible esta iniciativa y reúne todos los frentes de la estrategia de sostenibilidad de la empresa: propuesta de valor sostenible, apoyo a la comunidad y gestión responsable.

En esa ocasión, además del flujo de comunicación con los clientes y del servicio de emergencia rápido y simplificado, la empresa también destinó R\$ 330.000 a la compra de artículos básicos de emergencia para la región, además de apoyar la reconstrucción de seis escuelas en las ciudades de Lajeado, Estrela, Venâncio Aires y Encantado (Rio Grande do Sul), con el objetivo de dejar un legado como resultado de esta acción. En total, unas 2.000 personas se beneficiaron de este apoyo social ofrecido por la compañía.



01

02

03

04

05

06

07

Zurich Santander

Inversión Responsable

GRI 201-2, 203-1

La gestión responsable de los activos de los planes de pensiones de nuestros clientes es un compromiso que guía la agenda de inversión responsable de la compañía. Para ello, nos hemos asociado con *Santander Asset Management* (SAM), que ha sido la primera gestora de activos en España en integrar los factores ESG en encuestas, plataforma de inversión y gama de productos. Además, siguiendo directrices globales, a SAM cuenta con su propio modelo de calificación ESG, ofreciendo a nuestros clientes opciones de inversión que tienen en cuenta en sus decisiones de asignación a empresas que, además del potencial de revalorización financiera, incorporan buenas prácticas sociales, ambientales y de gobernanza corporativa en sus estrategias empresariales.

Reforzando nuestro compromiso con esta agenda, participamos en los debates de Inversores por el Clima (IPC) y de la *Climate Bonds Initiative* (CBI), para abordar los problemas del calentamiento global y las acciones de emisión de bonos verdes.

En 2023, también trabajamos en diversas iniciativas comerciales destinadas a promover un impacto sostenible en la relación con nuestros clientes, como la Campaña Prev Primeros Pasos, destinada a promover la educación financiera de los niños.

Con la oferta de un aporte inicial de sólo R\$ 1,00 en planes de pensiones dirigidos a niños y adolescentes y descuentos en la compra de libros, la campaña llegó a más de 10,5 familias.

Fondos Sostenibles

GRI 203-2, 413-1

Prev *Ethical* 70 Sostenibilidad

Recibe exclusivamente recursos de planes de pensiones e invierte hasta el 70% de estos recursos en empresas que se destacan por su desempeño en sostenibilidad. En 2023, la estrategia *Ethical* fue certificada por la Asociación Brasileña de las Entidades de los Mercados Financieros y de Capitales (Anbima) en toda su estructura. Es decir, tanto el fondo *master* como el fondo de asignación para clientes individuales tienen la sigla "IS" (Inversión Sustentável), aportando más transparencia y seguridad a los criterios de sostenibilidad.

Future Wealth

Future Wealth invierte en fondos temáticos del mercado global, centrándose en tres grandes temas, Sociedad, Planeta y Tecnología del Futuro. Prioriza la asignación a fondos centrados en la sostenibilidad y la tecnología, busca una solución global que permita a los clientes participar en las innovaciones y tendencias futuras.

Certificados	Unidad de medida	2022	2023
<i>Future Wealth</i>	Cantidad	1.650	1.879
<i>Ethical</i> Brasil	Cantidad	1.288	1.120
Cantidad de clientes			
<i>Future Wealth</i>	Cantidad	1.553	1.651
<i>Ethical</i> Brasil	Cantidad	1.192	1.027
Activos totales			
<i>Future Wealth</i>	R\$	142.699.039	91.876.445,72
<i>Ethical</i> Brasil	R\$	25.124.217	19.766.540,31

Además de estos fondos, la compañía dispone de *green bonds* y *sustainability linked bonds* en su propia cartera y, en línea con el compromiso del Grupo Zurich, está trabajando para reducir el volumen de carbono de su propia cartera de activos y lograr la neutralidad de las emisiones financiadas para 2050. En los últimos tres años, se han realizado reducciones significativas, pasando de 12.000 toneladas de CO₂ a finales de 2020 a 6.200 toneladas a finales de 2023.



01

02

03

04

05

06

07

Gobernanza y Gestión de Riesgos

4

Gobernanza y Gestión de Riesgos

 **ZURICH**  **Santander**
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL



Prácticas de Gobernanza

GRI 2-15, 2-23, 2-24

Nuestro compromiso con las mejores prácticas de gobernanza corporativa se describe en una política formal que establece principios, directrices y responsabilidades asignadas a todas las personas que forman parte de nuestra compañía.

Para hacer cumplir nuestras directrices, contamos con el apoyo obligatorio del Código de Conducta y un conjunto de políticas definidas para los siguientes temas: compras y *quality insurance* de proveedores, gobernanza corporativa, gestión de riesgos, inversiones, suscripción, sostenibilidad, prevención del lavado de dinero, conducta en las relaciones con los clientes, conducta con partes vinculadas, así como procesos regulares de auditoría interna y externa.

Además, contamos con una Política Local de Conflictos de Intereses y Compromisos Externos, aplicable a todos los colaboradores, directores y miembros del Consejo de Administración del Grupo Zurich en Brasil.

Nuestros principios de gobernanza buscan atender las exigencias globales de nuestros accionistas en Europa, en consonancia con la legislación que regula el funcionamiento de las sociedades de capital en Brasil.

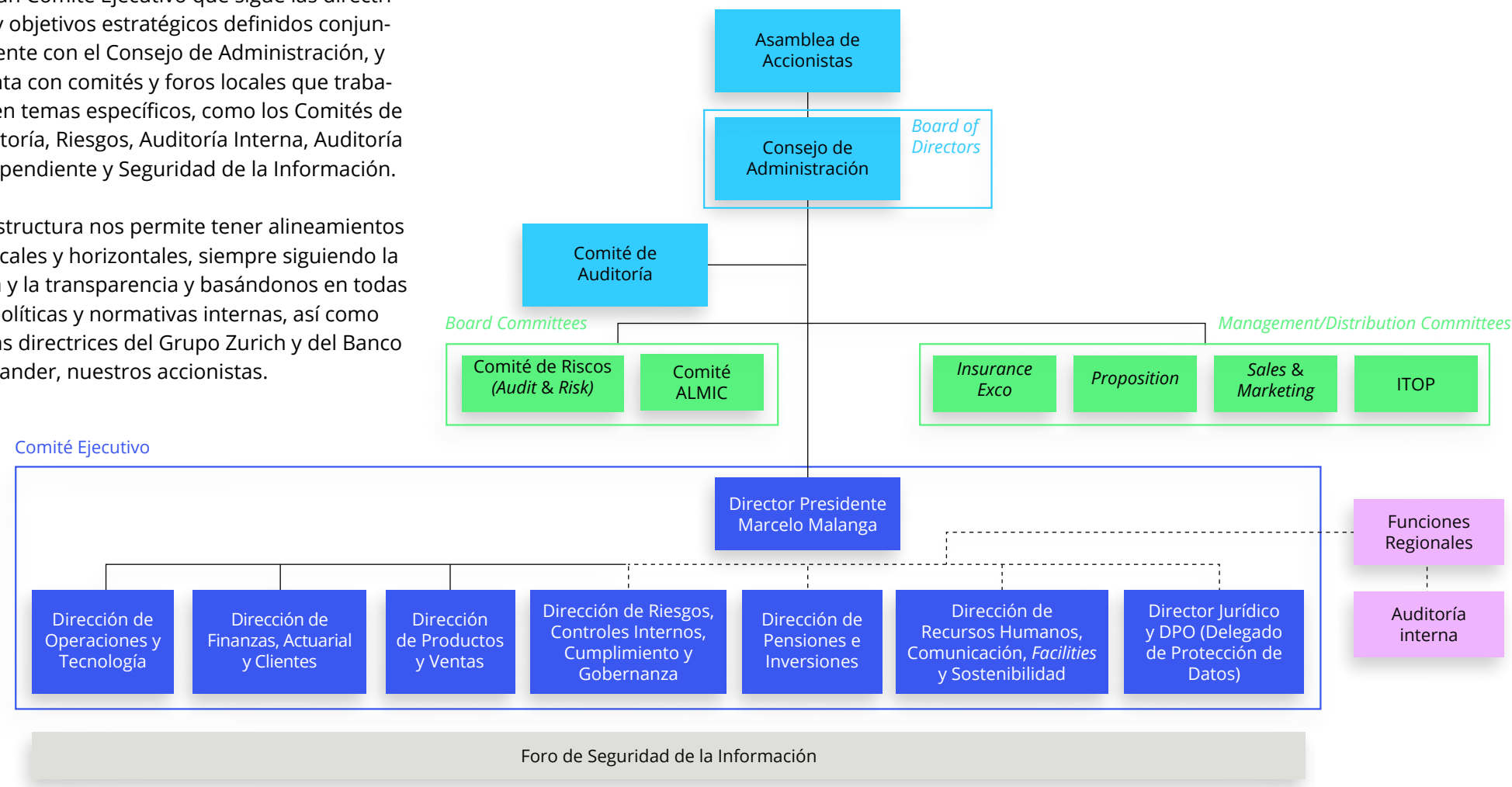
Estructura de Gobernanza

GRI 2-9, 2-13, 2-17

La compañía está gestionada y representada por un Comité Ejecutivo que sigue las directrices y objetivos estratégicos definidos conjuntamente con el Consejo de Administración, y cuenta con comités y foros locales que trabajan en temas específicos, como los Comités de Auditoría, Riesgos, Auditoría Interna, Auditoría Independiente y Seguridad de la Información.

La estructura nos permite tener alineamientos verticales y horizontales, siempre siguiendo la ética y la transparencia y basándonos en todas las políticas y normativas internas, así como en las directrices del Grupo Zurich y del Banco Santander, nuestros accionistas.

Organigrama y Estructura





01

02

03

04

05

06

07

Gobernanza y Gestión de Riesgos

Consejo de Administración

GRI 2-10, 2-11, 2-17, 2-19, 2-20

Es el máximo órgano de gobernanza que delibera de forma colegiada sobre la estrategia de la compañía, supervisa las actividades y analiza los resultados y la rendición de cuentas.

Está compuesto por nueve miembros, cinco designados por el Grupo Zurich y cuatro por Santander, elegidos de acuerdo con las directrices de los accionistas. El Estatuto Social de Zurich Santander Brasil detalla las competencias que cada miembro debe cumplir para ser nombrado por la compañía. Ningún miembro del Consejo de Administración ocupa un cargo ejecutivo en la empresa.

Entre los requisitos de gestión de gobernanza de la empresa se encuentran algunos obligatorios como la atención a la Política de Conflictos de Intereses de acuerdo con la legislación española y la orientación de los procesos que definen la remuneración del Consejo, basados en metodologías y mejores prácticas de mercado.

Para garantizar la implementación de la estrategia corporativa, contamos con tres comités que reportan al Consejo de Administración y que fueron creados por los socios, que están representados por sus consejeros en cada uno de ellos, en su mayoría por el Grupo Zurich.

Comités

Comité de Auditoría: es un órgano que apoya al Consejo de Administración en la supervisión de riesgos, integridad de los estados financieros y controles internos, las cualificaciones y la independencia del auditor independiente, y se reúne mensualmente.

Comité de Auditoría y Riesgos (Audit & Risk): actúa para supervisar los estados financieros de la empresa y de los auditores externos con el objetivo de asegurar que se identifican y mitigan los riesgos, así como garantizar el mantenimiento de controles internos sólidos y la gobernanza de la empresa de conformidad con las leyes y reglamentos.

Comité de Gestión de Activos, Pasivos e Inversiones (ALMIC): actúa como órgano consultivo en la gestión de activos, pasivos e inversiones de la empresa. Al gestionar los activos, el Comité representa oportunidades tanto para inversores inexpertos como para los que buscan seguridad en sus inversiones.

Además de estos comités, las cuestiones específicamente relacionadas con la gestión y distribución de productos también son tratadas por otros cuatro comités de gestión, que apoyan la toma de decisiones en función de cada cuestión definida como estratégica:

Insurance Exco: supervisa el desempeño comercial y financiero, incluidos los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) de las actividades de distribución, atención al cliente, fidelización de clientes y procesos *core* de seguros y pensiones, además de aprobar y garantizar la ejecución de la cartera de proyectos, reforzar la alineación y las definiciones de la arquitectura tecnológica para aprovechar mejor las nuevas oportunidades de negocio y los canales de distribución.

Proposition: evalúa los productos y sus desempeños, propone nuevos productos y orienta y asesora a las áreas responsables en la elaboración de los documentos que formalizan la creación y el lanzamiento de productos.

Sales & Marketing: evalúa, desarrolla, supervisa y asiste a la alta dirección en la toma de decisiones sobre las actividades relacionadas con las estrategias de ventas y marketing de acuerdo con el plan estratégico aprobado.

IT Operations (ITOP): supervisa la implementación de las estrategias de desarrollo, mantenimiento tecnológico e infraestructura de operaciones, a través de los diversos indicadores definidos para estas áreas.

Foro de Seguridad de la Información: supervisa la gobernanza de las cuestiones relacionadas con la Ciberseguridad y la Seguridad de la Información, la protección de datos y la privacidad, así como supervisa el cumplimiento por parte de Zurich Santander de los requisitos de la Ley General de Protección de Datos (LGPD). También es función del foro brindar soporte al *Data Protection Officer* (DPO) en el desempeño de sus funciones.



01

02

03

04

05

06

07

Gobernanza y Gestión de Riesgos

Consejo Ejecutivo de Zurich Santander Brasil

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-16, 2-18

La compañía es administrada y representada por un Consejo Ejecutivo, compuesto por un Director-Presidente y otros siete directores, que siguen las directrices y objetivos estratégicos de nuestro Consejo de Administración del Grupo Zurich para funciones de control. Este órgano colegiado se encarga de gestionar las estrategias, los resultados y los compromisos de la empresa, así como de elaborar y gestionar el plan estratégico de la empresa, que se define cada tres años.

Cada año, los miembros del Consejo Ejecutivo son evaluados sobre la base de un *scorecard* regional y global. Este *scorecard* tiene en cuenta indicadores y objetivos específicos (*key performance indicators* – KPIs) relacionados con sus áreas de actividad y el liderazgo que ejerce, en consonancia con los valores de la empresa. También incluye métricas de sostenibilidad, que orientan las decisiones relacionadas con el desempeño, la diversidad, la equidad, la inclusión, la pertenencia, las mejoras para los clientes y el impacto social y ambiental.

[Más información](#)

Porcentaje de miembros del órgano de gobernanza, por sexo y grupo de edad (%)

GRI 405-1.a. Porcentaje de miembros del órgano de gobernanza, por género y grupo de edad	2022	2023
Mujeres	16,6	18,7
Hombres	83,3	81,2
Distribución de mujeres por edad		
Menores de 30 años: hasta 29,99	0	0
Entre 30 y 50 años: hasta 50,99	33,3	0
Mayores de 50 años: 51 años o más	66,6	100,0
Distribución de hombres por edad		
Menores de 30 años: hasta 29,99	0	0
Entre 30 y 50 años: hasta 50,99	33,3	30,7
Mayores de 50 años: 51 años o más	66,6	69,2

Participación en Asociaciones y Entidades

GRI 2-28

Dedicamos un espacio de nuestra gestión estratégica a la actuación en comités y foros de los mercados de seguros y pensiones, buscando contribuir en debates sobre agendas que involucran el desarrollo humano, ético y sostenible del mercado. Además, los colaboradores que participan como representantes de la empresa en estos grupos se reúnen periódicamente para compartir la evolución de los temas, señalar posibles impactos en las diversas áreas de la empresa, así como fomentar el aprendizaje colectivo. Entre las organizaciones representadas por la compañía figuran:

- Confederación Nacional de Entidades Aseguradoras (CNSeg)
- Federación Nacional de Previdencia Privada y Vida (FenaPrevi)
- Federación Nacional de Seguros Generales (FenSeg)
- Asociación Brasileña de Planes Odontológicos (Sinog)



01

02

03

04

05

06

07

Gobernanza y Gestión de Riesgos

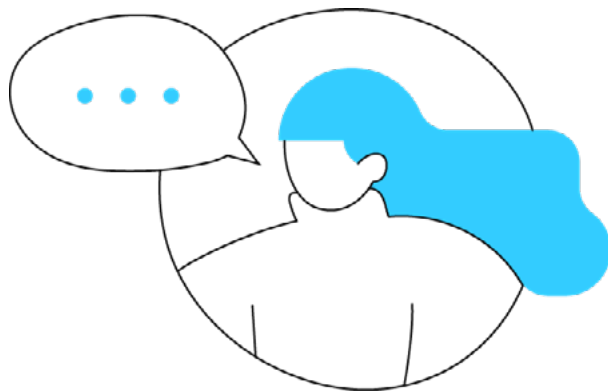
Gestión de Riesgos

GRI 2-25

Nuestra gestión de riesgos sigue las directrices del *Enterprise Risk Management* (ERM) del Grupo Zurich, que es el marco que guía y apoya la definición y gestión de los procesos de esta agenda. La metodología define las funciones y responsabilidades a la hora de asumir y gestionar los riesgos y establece una estructura de gobernanza clara que se aplica a todas nuestras operaciones.

Los principios fundamentales que rigen este modelo de gobernanza definen la independencia de la estructura de Gestión de Riesgos y Controles Internos respecto a las áreas de negocio y la participación de la alta dirección en la toma de decisiones.

A grandes rasgos, para garantizar una gestión eficaz y la implementación de las mejores prácticas, la metodología de gobernanza de riesgos se basa en el modelo de las tres líneas de defensa:



1ª

Línea de Defensa

Son las áreas de negocio principalmente responsables del riesgo (tomadores de riesgo) y su gestión diaria.

2ª

Línea de Defensa

Nuestra Dirección de Riesgos, Controles Internos, *Compliance* y Gobernanza, que evalúa y mide los riesgos operativos, de mercado, crédito, liquidez, suscripción, tecnología y estratégicos, de acuerdo con la metodología corporativa del Grupo Zurich y los requisitos normativos de la Resolución 416 del Consejo Nacional de Seguros Privados (CNSP).

3ª

Línea de Defensa

Se trata de auditorías internas y externas destinadas a proporcionar evaluaciones independientes de las actividades desarrolladas por la compañía, valorando la adecuación y eficacia de los controles definidos y el cumplimiento de la normativa interna vigente.

En este sentido, los mecanismos que orientan las actividades de gestión de riesgos de la empresa incluyen:

- **Política de Gestión de Riesgos del Grupo Zurich (*Zurich Risk Policy* – ZRP):** contiene el marco de gestión del Grupo Zurich, identificando y definiendo los principales tipos de riesgo, y el apetito de la empresa sobre cada uno de ellos, estableciendo los límites para cada país. Se complementa con manuales que describen directrices y procedimientos de acuerdo con el organismo regulador local.
- **Matriz de Riesgos Estratégicos (*Total Risk Profile* – TRP):** apoya a la dirección en la identificación, evaluación y gestión de los riesgos a los que se enfrenta la compañía o a través de la actividad evaluada, con un horizonte de uno a tres años. El Consejo Ejecutivo se reúne anualmente para revisar la matriz y actualiza trimestralmente los planes de acción.
- **Self-Assessment Operational Risk (SAOR):** ejercicio de autoevaluación que reúne a la Dirección y a las áreas de negocio para actualizar los riesgos y controles operacionales, con planes de acción de seguimiento para cualquier corrección de los procesos o controles.
- **Internal Control Integrated Framework (ICIF):** modelo integrado de control interno del Grupo Zurich que pretende mitigar los riesgos operativos y financieros y proteger a la empresa de pérdidas inesperadas.

Para gestionar los riesgos financieros y no financieros, el área de Riesgos, Controles Internos, *Compliance* y Gobernanza dispone de un sistema que consolida riesgos, controles y planes de acción a fin de garantizar un seguimiento eficaz con sus principales interlocutores. Los riesgos relevantes se comunican periódicamente al Comité Ejecutivo, al CEO local y trimestralmente al Comité de Riesgos (*Audit & Risk*) y al Comité de Auditoría.



01

02

03

04

05

06

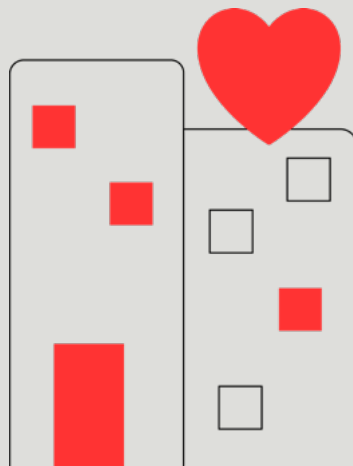
07

Gobernanza y Gestión de Riesgos

Plan de Continuidad del Negocio

GRI 2-23, 2-24

Disponemos de un plan de continuidad del negocio que se centra en las actividades operativas, pero también en incidentes sociales y ambientales. El objetivo principal es ofrecer una estructura que responda eficazmente en momentos de interrupción de las actividades, con el fin de garantizar que los procesos críticos permanezcan activos, minimizando el impacto en clientes y proveedores. Además, realizamos ejercicios de crisis que consisten en simulaciones de ciertos eventos coordinados por especialistas, en los que participan las personas implicadas en la toma de decisiones para identificar prioridades y dar soporte los procedimientos de recuperación de nuestras operaciones.



Gestión de los Riesgos de Sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24, 2-25

En 2022, la Superintendencia de Seguros Privados de Brasil (Susep) publicó la Circular n° 666/2022, que establece los requisitos de sostenibilidad que deben cumplir obligatoriamente las compañías de seguros y las entidades abiertas de previsión complementaria. Entre las directrices está la gestión de riesgos climáticos, sociales y ambientales, incluyendo procesos y controles para minimizar, prevenir y cuantificar tales riesgos.

Así, desde el segundo semestre de 2022, hemos establecido internamente un plan de implementación para asegurar la adhesión a la normativa, con la implicación de diversas áreas de la compañía y siendo la primera entrega normativa la elaboración y publicación de nuestra Política de Sostenibilidad. En ella formalizó nuestro compromiso con la sostenibilidad, los principios y directrices

y también se establecen nuestras estrategias para hacer frente a nuestros impactos positivos y negativos, la gestión de los riesgos de sostenibilidad, las relaciones con los grupos de interés, el análisis de oportunidades para la empresa y sus operaciones, entre otros aspectos.

En 2023, comenzamos a mapear los riesgos de sostenibilidad de la compañía, teniendo en cuenta los riesgos ambientales, sociales y climáticos que afectan a las actividades internas (políticas, gobernanza, relaciones con colaboradores y proveedores), así como al desarrollo y comercialización de productos de seguros y de actividades de inversión (pensión). La evaluación de los riesgos de sostenibilidad deberá estar terminada en el primer trimestre de 2024.





01

02

03

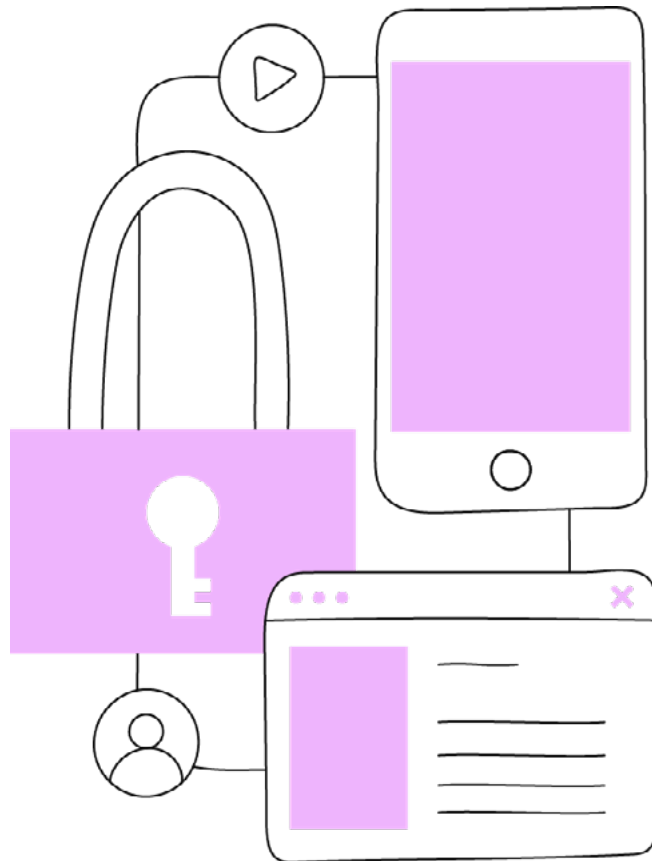
04

05

06

07

Gobernanza y Gestión de Riesgos



Promoción de la Cultura de Riesgo

GRI 2-25

Promover una cultura de gestión de riesgos en actividades que involucran a todos los colaboradores es fundamental para que esta agenda forme parte del día a día de la empresa. Para ello, la compañía cuenta con **Risk Partners**, o Embajadores de Riesgos, que son puntos focales en cada dirección con la tarea de observar todas las actividades desde esta perspectiva y también de divulgar de forma activa y permanente la cultura de gestión de riesgos entre todos. En 2023, contábamos con 23 colaboradores en esta función. Además de ese grupo, también hay **Agentes de Pérdidas**, que se reúnen mensualmente para presentar pérdidas operativas posibles o efectivas.

También como forma de aculturación, celebramos anualmente una Semana de *Compliance* y Riesgos, que en 2023 abarcó ampliamente temas como: ética, riesgos de subcontratación, fraude en materia de seguros, sanciones internacionales y sostenibilidad.

Y para fomentar esta agenda en toda la empresa, nuestro programa de reconocimiento interno, denominado **RecogniZSe**, cuenta con una categoría específica denominada **Risk Culture Award**, con el objetivo de dar visibilidad a los colaboradores que tratan de mitigar los riesgos y promover la gestión sostenible de la empresa.

Compromisos Éticos

GRI 2-23, 2-24, 3-3 205, 205-1, 205-2

Nuestro compromiso con la ética y la transparencia se basa en las directrices establecidas en nuestro **Código de Conducta** y se aplica a todos los colaboradores, proveedores, sus empresas y filiales en todas las operaciones del Grupo Zurich en todo el mundo.

El documento presenta los valores, las normas y el comportamiento que se espera de la empresa, así como las consecuencias del incumplimiento de las reglas. También se refuerzan a lo largo del contenido los acuerdos públicos mundiales, como los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), las Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Pacto Mundial de la ONU, que refuerzan la preocupación de la empresa por el respeto de los derechos humanos y la lucha contra cualquier práctica ilícita en este sentido. Además de la amplia difusión del Código de Conducta en los canales de comunicación de la compañía, existe una capacitación anual obligatoria que, en 2023, fue realizada por el 100% de los colaboradores.

Para difundir buenas prácticas de conducta, ética y *compliance*, la compañía pone en marcha frecuentes iniciativas de aculturación. En 2023, 12 colaboradores actuaron como Agentes de *Compliance*, como forma de mantener esta agenda constantemente difundida. Además de la capacitación específica, con el objetivo de prepararlos para ser multiplicadores del tema, tanto en lo que se refiere a la promoción de prácticas de conformidad a otros colaboradores de la empresa como a la mitigación efectiva de los riesgos relacionados con nuestras actividades, el grupo participó en una serie de actividades a lo largo del año.



01

02

03

04

05

06

07

Gobernanza y Gestión de Riesgos

Lucha Contra el Soborno, la Corrupción y Prevención del Lavado de Dinero y de la Financiación del Terrorismo

GRI 3-3 205, 205-1, 205-2, 2-25

Uno de los temas abordados por el Código de Conducta es la lucha contra el soborno y la corrupción como forma de conducir nuestros negocios con ética e integridad. Con respecto a ello, también contamos con nuestra Política Antisoborno y Anticorrupción, que ofrece orientación práctica sobre estas situaciones y formaliza los controles que deben observar todos los colaboradores. La política está disponible en nuestra plataforma corporativa interna, y el tema “delitos financieros” (lucha contra el soborno y la corrupción, lucha contra el lavado de dinero, la financiación del terrorismo, y sanciones comerciales y económicas) forma parte de una capacitación obligatoria que realizan anualmente el 100% de los colaboradores (incluida la Dirección).

Realizamos evaluaciones periódicas de los riesgos de conformidad en todas nuestras operaciones, además de desarrollar capacitaciones específicas para tratar el tema. De acuerdo con nuestra metodología, al inicio de las relaciones con proveedores, colaboradores y organizaciones sociales (incluidas las que reciben donaciones y patrocinios), el área de *Compliance* siempre es convocada para realizar una evaluación de reputación, asociada a historiales de soborno y corrupción.

También estamos comprometidos con la prevención del lavado de dinero y financiación del terrorismo en nuestras operaciones, siguiendo las directrices de las normativas locales y mundiales determinadas por el Grupo Zurich. Corresponde al área de *Compliance* realizar actividades periódicas de monitoreo con el objetivo de garantizar que las actividades realizadas por el área de *TechOps Governance*, así como por otras áreas, estén en conformidad con el Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo.





01

02

03

04

05

06

07

Gobernanza y Gestión de Riesgos

Protección de Datos y Ciberseguridad

GRI 3-3 418

Nuestro compromiso de actuar de forma responsable con los datos que gestionamos se formaliza en dos documentos: la **Política de Ciberseguridad y Seguridad de la Información** y la **Política de Protección y Privacidad de Datos**. El objetivo de ambas es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestros activos de información, así como de establecer directrices para que el área de Tecnología de la Información garantice una mayor adherencia a los principales controles obligatorios y actúe para mejorar continuamente esta agenda. Aún en este sentido, hemos establecido procesos y controles para proteger la información y enfrentar las ciberamenazas a las que estamos expuestos, con el objetivo de elevar nuestro nivel de madurez en lo que respecta a la protección de datos de los clientes.

A fin de garantizar nuestro alineamiento con la Ley General de Protección de Datos (LGPD), todos los colaboradores reciben capacitación anual obligatoria sobre *Data Protection and Privacy*. El objetivo es reforzar la importancia del tratamiento de la información, la confidencialidad y la destrucción de los datos una vez finalizado el período de protección. Además de este curso, en 2023 la compañía pasó a contar con la plataforma online e interactiva *Hacker Rangers*, la cual se centra específicamente en la promoción de la cultura de ciberseguridad a través de la gamificación y difusión de contenidos sobre esta materia.

Canal de Ética

GRI 2-26, 205-3, 206-1

Incentivamos a nuestros colaboradores a expresar sus opiniones de forma constructiva, aportar ideas o cuestionar lo que ya existe (*status quo*), manifestando y/o informando inmediatamente de irregularidades como comportamientos ilegales, fraudulentos, inapropiados o poco éticos, o que se sospeche de ellos.

Para ello, una de las herramientas a disposición de nuestros colaboradores es **Zurich Ethics Lines (ZEL)**, un canal de denuncia disponible por teléfono o a través de un formulario online. Las denuncias también pueden hacerse de forma anónima y se tratan de forma confidencial, preservando la identidad de la persona que la ha presentado y de todas las personas que forman parte de la investigación. Las cuestiones de integridad son analizadas por un comité de selección formado por representantes de las áreas de *Compliance*, Recursos Humanos y Jurídica.

Se puede acceder a la herramienta a través de la página web www.secure.ethicspoint.eu o por teléfono y está disponible en nuestros canales de comunicación interna, donde es ampliamente divulgada.

Nuestra compañía también cuenta con una Política sobre Cuestiones de Integridad (*Speak up Integrity Concerns*). Se aplica a todos nuestros colaboradores y define funciones, responsabilidades, procedimientos y procesos para tratar cualquier preocupación.

Durante 2023 no se registraron denuncias o acciones legales de cualquier naturaleza, incluyendo casos de corrupción o acciones legales relacionadas con competencia desleal y violaciones a las leyes antimonopolio.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

5

Diálogo con Grupos de Interés

 **ZURICH**  **Santander**
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Trabajamos para crear y mantener vínculos con todos nuestros grupos de interés, tratando de promover una relación estructurada y ética y facilitando los mejores y más adecuados canales de diálogo con los mismos, respetando y adaptándonos a las características de cada uno de ellos.

Accionistas

GRI 2-29

Nuestros accionistas están asociados a través de una *joint venture* y representan al Grupo Zurich (51%) y al Banco Santander (49%).



Grupo Zurich

Fundada en 1872 en Suiza, Zurich es una de las aseguradoras mundiales con más experiencia. Ofrece productos y servicios en los segmentos de daños y personas en más de 210 países y territorios, esforzándose por estar entre las empresas más responsables y con mayor impacto positivo del mundo.



Banco Santander

Fundado en España y con más de 150 años de historia, Santander es el mayor banco de la Eurozona y uno de los mayores del mundo, siendo el principal conglomerado en América Latina, con posiciones de liderazgo en Brasil, México, Argentina y Chile.



SUIZA

Zurich Insurance Group Ltd.

100%

Zurich Insurance Company Ltd.

100%

Zurich Latin America Holding S.L

51%

Zurich Santander Insurance America S.L

49%

ESPAÑA

Banco Santander S.A.

100%

Zurich Santander Holding (España) S.L

99,578%

Minorities
0,206%

Zurich Santander Brasil Seguros y Previdência S.A.

BRASIL

100%

Zurich Santander Brasil Seguros S.A.

99%

Zurich Santander Odonto Ltd.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Clientes

GRI 2-29

El cliente es el centro de nuestra atención, y nos comprometemos a ofrecer interacciones positivas y asertivas a lo largo de toda su trayectoria con nosotros. Nuestra estrategia de relación con este importante público, definida en el Plan Estratégico 2023-2025, se basa en cinco pilares: cultivar clientes, excelencia en los servicios, experiencia sin fricciones, gestión de alianzas y cultura organizativa.

Para llevar a cabo esta acción, contamos con una Política Institucional de Conducta en las Relaciones con Clientes, que define las directrices para una relación ética, cooperativa y equilibrada, desde la oferta de nuestros productos

hasta el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales y todas las interacciones, con el fin de generar valor y fidelizar a los clientes.

Brindamos una amplia variedad de canales de atención como sucursales Santander, app, *Internet Banking*, WhatsApp, entre otros, para mantener una relación con nuestros clientes durante todo su recorrido con nosotros.



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Canales de Atención al Cliente

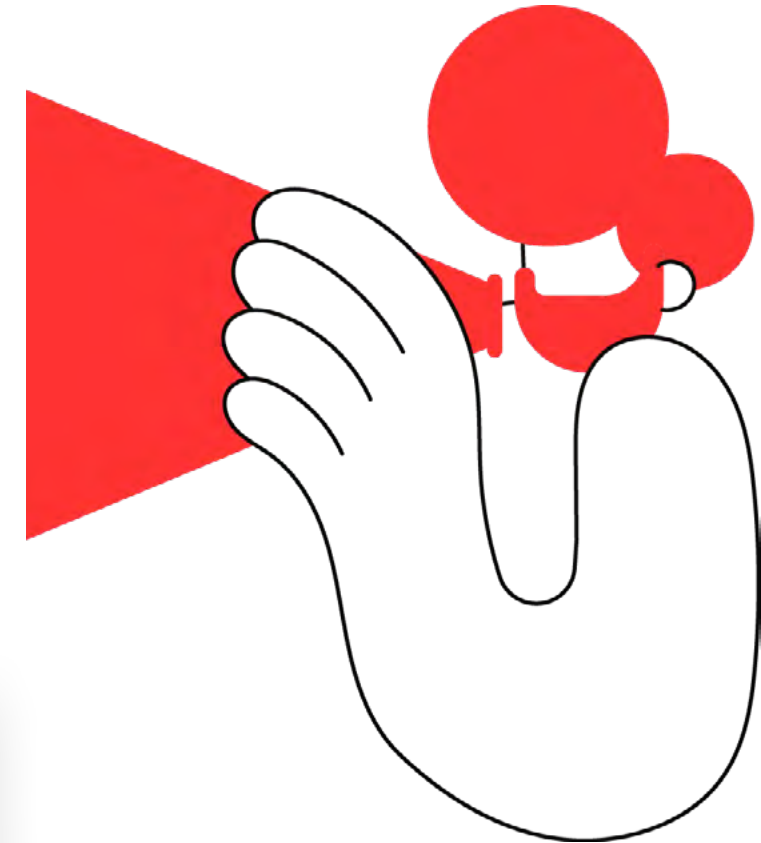
A través de los canales del Banco Santander, nuestros clientes pueden conocer, contratar y recibir asistencia sobre nuestros productos de seguros, planes de pensiones y planes odontológicos. La red de atención se compone de plataformas digitales (*internet banking*, *App Santander*, *WhatsApp* y sitio web), atención telefónica (Atención al Cliente y Defensor del Cliente), redes sociales, así como la posibilidad de atención presencial en las más de 8.600 agencias del Banco Santander en todo el territorio nacional, con el fin de garantizar una atención integral a los distintos perfiles de clientes, con adaptación física para personas con discapacidad. En las oficinas de Atención al Cliente y Defensor del Cliente, también tenemos contactos para personas con discapacidad auditiva y del habla y un enlace exclusivo para atención en Lengua Brasileña de Señas (Libras).

Una de las soluciones adoptadas para agilizar la atención a nuestros clientes en el momento en que más necesitan a la aseguradora es el Portal de Siniestros. A través de una jornada 100% digital, los clientes pueden contactarnos cuando se produce un evento, enviar toda la documentación necesaria y acompañar el proceso paso a paso. La plataforma, que se puso en marcha en 2021, sigue mejorando para ofrecer cada vez más opciones de autoservicio, con mayor agilidad y simplicidad para el cliente. En el último año, el 45% de los siniestros fueron solicitados a través de este canal.

Pero además del servicio digital, en este momento tan importante de nuestra relación con los clientes, nos preocupamos por ofrecer una experiencia humanizada. Así, en 2023, comenzamos a ofrecer asesoramiento psicológico a los clientes y los beneficiarios que se hayan puesto en contacto por casos de fallecimiento, invalidez, accidente, robo o incendio. Las sesiones están a cargo de un asociado independiente y han beneficiado a más de 400 personas a lo largo del año.

WhatsApp es otro importante canal de comunicación con el cliente, que proporciona información general sobre los productos contratados (pólizas, formas de pago, plazo, etc.) y permite abrir llamadas de siniestros y asistencia a través de un servicio humano, una función implantada en 2023.

Nuestros Canales de Atención al Cliente son cada vez más digitales, interactivos e inclusivos





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Experiencia del Cliente

Nuestra plataforma tecnológica está preparada para ofrecer canales de atención que dan soporte a consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones de los clientes. El objetivo es estar a la altura de las exigencias de nuestros clientes y trabajar para ofrecer calidad y excelentes niveles de satisfacción con nuestros productos y servicios.

Para evaluar la satisfacción de nuestros clientes, utilizamos la metodología *Net Promoter Score* (NPS), realizando encuestas tras diversas interacciones con ellos y acompañando el *Transactional NPS* (TNPS). Es a partir de la identificación de promotores (puntuaciones de 9 y 10), neutrales (puntuaciones de 7 y 8) y detractores (puntuaciones entre 0 y 6) que desarrollamos nuestras estrategias de relación, identificando los puntos positivos o críticos y priorizando los planes de acción para la mejora.

Nuestra jornada hacia la calidad en 2023 también implicó un análisis de datos aún más inteligente y la creación de un algoritmo para identificar a un cliente que llama directamente a la oficina de Atención al Cliente o a los organismos reguladores, no ve

satisfecha su demanda al 100% por el motivo que sea y vuelve a comunicarse en un plazo de 60 días. En un esfuerzo conjunto entre la oficina de Atención al Cliente y las distintas áreas de la compañía, además de mejoras en diversos procesos internos, se atendió a cerca de 6.000 clientes a través de la denominada Campaña de Reincidencia, que se tradujo en una reducción del 10,1% de las llamadas de esta naturaleza. Esta medida, junto con otras acciones, permitió mejorar el indicador de *First Call Resolution* (FCR), que pasó del 88,2% a finales de 2022 al 95,2% en 2023.

Además de la oficina de Atención al Cliente para reclamaciones de primera instancia, la compañía cuenta con la estructura de Defensor del Cliente de Santander, lo que apoya, en segunda instancia, a los clientes que no tienen sus demandas resueltas.

Con una estructura autónoma e independiente, todos los contactos del Defensor del Pueblo están a disposición del público consumidor a través de materiales promocionales de productos, publicidad y piezas publicitarias, documentación de envío obligatorio u

opcional a los clientes, folletos y páginas web de Santander.

En 2023, Zurich Santander añadió un equipo interno que actúa como *backoffice* para mejorar la gestión de las reclamaciones de seguros y pensiones y lograr una mayor eficiencia operativa. Esta oficina también es responsable de las reclamaciones registradas a través de la plataforma Consumidor.gov -un servicio público gratuito que permite el diálogo directo entre consumidores y empresas para la resolución alternativa de conflictos de consumo a través de internet. En 2023, el 97% de las reclamaciones de la oficina Defensor del Cliente se resolvieron en un plazo de 15 días y el 50% ya al primer contacto (denominado FCR).

De esta forma, las reclamaciones se reciben a través de los canales de contacto del Santander y son atendidas por la oficina Defensor del Cliente del Banco en colaboración con el equipo de *Backoffice* de Zurich Santander.

En 2023, realizamos más de 24.000 encuestas por SMS o por teléfono y alcanzamos un TNPS del 75,09%, lo que supone un aumento de 3 puntos con respecto a 2022

Certificados	2022	2023
Número de siniestros por cada 10.000 pólizas	5,45	4,71
Tiempo de resolución de siniestros (%)	86	91



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés



Capacitación

Para fomentar una cultura orientada al cliente, es fundamental contar con un programa de aprendizaje continuo en el que participen todos los profesionales que trabajan en este frente. De este modo, el 100% de los profesionales de Atención al Cliente de Seguros (colaboradores fijos y subcontractados) continuaron participando en capacitaciones centradas en los procesos de servicio y desarrollo de *soft skills* (habilidades blandas), completando 2.259 horas de capacitación hasta diciembre de 2023.

En la oficina del Defensor del Cliente de Santander, además de capacitación sobre negocios, también se ofrecen contenidos sobre habilidades interpersonales, como comunicación asertiva, acercamiento al cliente, entre otros. En 2023, han sido 182 horas de capacitación online para el equipo de Defensor del Cliente y 49 horas para el equipo de Atención al Cliente, realizadas por el equipo de *Customer Experience* (CX) de Zurich Santander con el objetivo de mejorar el servicio específico en materia de seguros.

A lo largo del año, el área de CX también empezó a promover el Desayuno con CX, invitando a los diversos equipos de la empresa a reunirse

e intercambiar información como forma de generar alianzas y conexiones en favor del cliente. También implementó el reconocimiento al empleado del mes por su destacada contribución a la mejora de la calidad de los procesos actuales, lo que repercute positivamente en las relaciones con los clientes.

Además de estas acciones, los colaboradores de Zurich Santander realizaron cursos obligatorios de relación con clientes – según la Resolución n° 382, de 4 de marzo de 2020, del Consejo Nacional de Seguros Privados (CNSP) – que se realizan anualmente y se les incentiva constantemente a replantear sus acciones diarias en este sentido. Las nuevas incorporaciones también visitan la oficina de Atención al Cliente y escuchan las llamadas de los clientes como parte del proceso de incorporación para comprender el día a día de esta actividad.

En la segunda mitad del año, también tuvo lugar una conferencia sobre Humanización y Atención en el Servicio al Cliente con un consultor externo, abierta a toda la compañía, que habló sobre la importancia de equilibrar el uso de la tecnología y el lado humano en el servicio de atención al cliente.



01

02

03

04

05

06

07

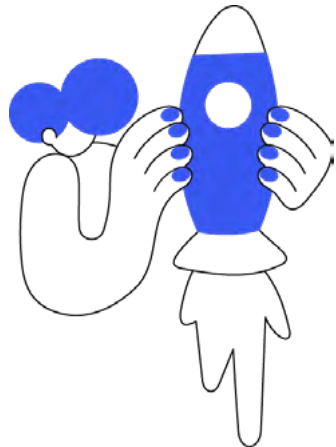
Diálogo con Grupos de Interés

Colaboradores

GRI 2-7, 2-29

Nuestros colaboradores forman parte de nuestra estrategia para generar valor en la relación con todos los demás grupos de interés, ya que son los principales embajadores de nuestra empresa. Aquí, buscamos ofrecer un ambiente de trabajo atractivo, fomentar un estilo de vida saludable, ofrecer oportunidades sólidas de carrera y desarrollo profesional tanto en Brasil como en el extranjero, tener un liderazgo fuerte y accesible y reconocer a nuestros colaboradores por su trabajo y desempeño.

A finales de 2023, la empresa contaba con una plantilla total de 379 colaboradores, de los cuales 341 eran fijos y/o estatutarios y 38 eran practicantes.



Perfil de nuestros colaboradores

Total de colaboradores por género y grupo de edad	2022	2023
Total de colaboradores	338	341
Mujeres (%)	56	57
Hombres (%)	44	43
Distribución por edad de las mujeres (%)		
Menores de 30 años: hasta 29,99	29	27
Entre 30 y 50 años: hasta 50,99	66	68
Más de 50 años: 51 años o más	5	5
Distribución por edad de los hombres (%)		
Menores de 30 años: hasta 29,99	20	23
Entre 30 y 50 años: hasta 50,99	69	66
Más de 50 años: 51 años o más	11	12

Contratación y rotación

GRI 401-1

Diversidad	2022				2023			
	Nuevas contrataciones		Rotación		Nuevas contrataciones		Rotación	
	Total	Porcentaje (%)	Total	Porcentaje (%)	Total	Porcentaje (%)	Total	Porcentaje (%)
Hombres ¹	33	43	21	40	28	57	24	52
Mulheres ¹	43	57	32	60	21	43	22	48
Mujeres en puestos directivos ¹	5	50	4	36	4	57	5	38
Personas de raza negra (negros y mestizos) ¹	21	28	11	21	9	18	8	17
Personas de raza negra (negros y mestizos) en puestos directivos ¹	1	92	2	18	1	14	2	15
LGBTQIAPN+ ¹	-	-	-	-	-	-	-	-
Por grupo de edad (Brasil)								
Menos de 30 años	27	36	18	34	21	43	9	20
De 30 a 50 años	46	61	34	64	26	53	31	67
Mayores de 50 años	3	4	1	2	2	4	6	13
Personas con discapacidad	0	0	2	4	2	4	1	2
Por región (Brasil)								
Norte	1	1	-	-	-	-	0	0
Noreste	1	1	-	-	2	4	2	4
Centro Oeste	0	0	-	-	-	-	0	0
Sureste	68	89	50	94	46	94	40	87
Sur	6	8	3	6	1	2	4	9

1. Los datos obtenidos son de autodeclaración de cada colaborador en el momento de su contratación, o en la etapa de actualización de la información registral.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Buscando adoptar las mejores prácticas de gestión de personas, la empresa cuenta con políticas que formalizan su posicionamiento de forma clara y transparente para todos los colaboradores.

En 2023, el área de Reclutamiento y Selección pasó a formar parte del *Hub* Regional de Zurich Santander junto con los demás países de la operación, con la estrategia de unificar y potenciar el discurso corporativo, los procesos y las oportunidades de empleo en diversos países. Así, en el último año, cinco colaboradores se incorporaron a las empresas del Grupo Zurich Santander o Santander fuera de Brasil, lo que demuestra la visibilidad de los profesionales brasileños y las oportunidades de desarrollo disponibles para todos.

Para conocer la percepción de todos sobre el entorno organizativo y actuar en pro de las mejoras necesarias, realizamos encuestas de clima y participación dos veces al año. En 2023, empezamos a responder a la *Zurich Experience Survey (ZES)*, aplicada por el Grupo Zurich en todas sus operaciones en todo el mundo. El cuestionario se aplica una vez al año, consta de 28 preguntas de opción múltiple y una cualitativa, y evalúa temas como participación, estrategia a largo plazo, propósito y valores, bienestar, eficacia del liderazgo y sostenibilidad. El objetivo es conocer los múltiples factores presentes en nuestra jornada

laboral y buscar la mejora continua de la experiencia de nuestros colaboradores, teniendo siempre en cuenta el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. La empresa obtuvo una puntuación de 93 puntos en el último ejercicio, una de las más altas del Grupo Zurich.

También participamos en estudios de mercado, como el *Great Place to Work (GPTW)*, que evalúa la empresa de forma amplia, con respecto a: liderazgo, prácticas de remuneración, beneficios, calidad de vida, diversidad e inclusión, recursos necesarios para el desempeño, reconocimiento, entre otros. El año pasado, además de las preguntas centradas en la gestión de personas, se incluyó una pregunta específica para conocer la percepción del valor que la sostenibilidad aporta a los productos, servicios y operaciones diarias de la empresa.



Somos comprometidos com a excelência e com as pessoas.

Juntos protegemos o que mais importa

#OQueMaisImporta

Compromisso



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Certificado *Great Place to Work*

- 2ª mejor empresa del segmento de seguros de tamaño medio en el *ranking* de instituciones financieras
- 14ª posición en la lista de medianas empresas de São Paulo
- 5ª posición en el *ranking* de empresas para mujeres
- 20ª mejor empresa mediana del sector de seguros en la clasificación nacional



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Bienestar y Seguridad

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

El bienestar de nuestros colaboradores y la implementación de prácticas que fomenten un estilo de vida saludable forman parte de la propuesta de valor que tratamos de ofrecer a diario. Además de la oferta constante de beneficios, la empresa también incluye este enfoque en su agenda de comunicados, eventos y actividades diarias.

En 2023, consolidamos la implementación del modelo de trabajo híbrido (dos días en la oficina y tres en modalidad *home office*) y lanzamos el “Programa Nómade ZS”. Con él, los colaboradores pueden trabajar hasta 25 días laborables a distancia en Brasil o en el extranjero.

Para concienciar sobre salud y la seguridad, contamos con un Comité Interno de Prevención de Accidentes (Cipa) que organizó la Semana Interna de Prevención de Accidentes Laborales (Sipat) con charlas sobre ergonomía, gimnasia laboral, chequeos médicos y un planteamiento sobre el acoso conforme a la NR-05: regulación federal. En colaboración con aliados externos, realizamos exámenes periódicos dentro de la normativa y una campaña anual de vacunación contra la gripe abierta a todos los colaboradores, practicantes y aprendices, así como descuentos para personas dependientes a través del beneficio ofrecido en las redes de socios de nuestro producto Odonto Santander. Nuestra oficina también está diseñada ergonómicamente

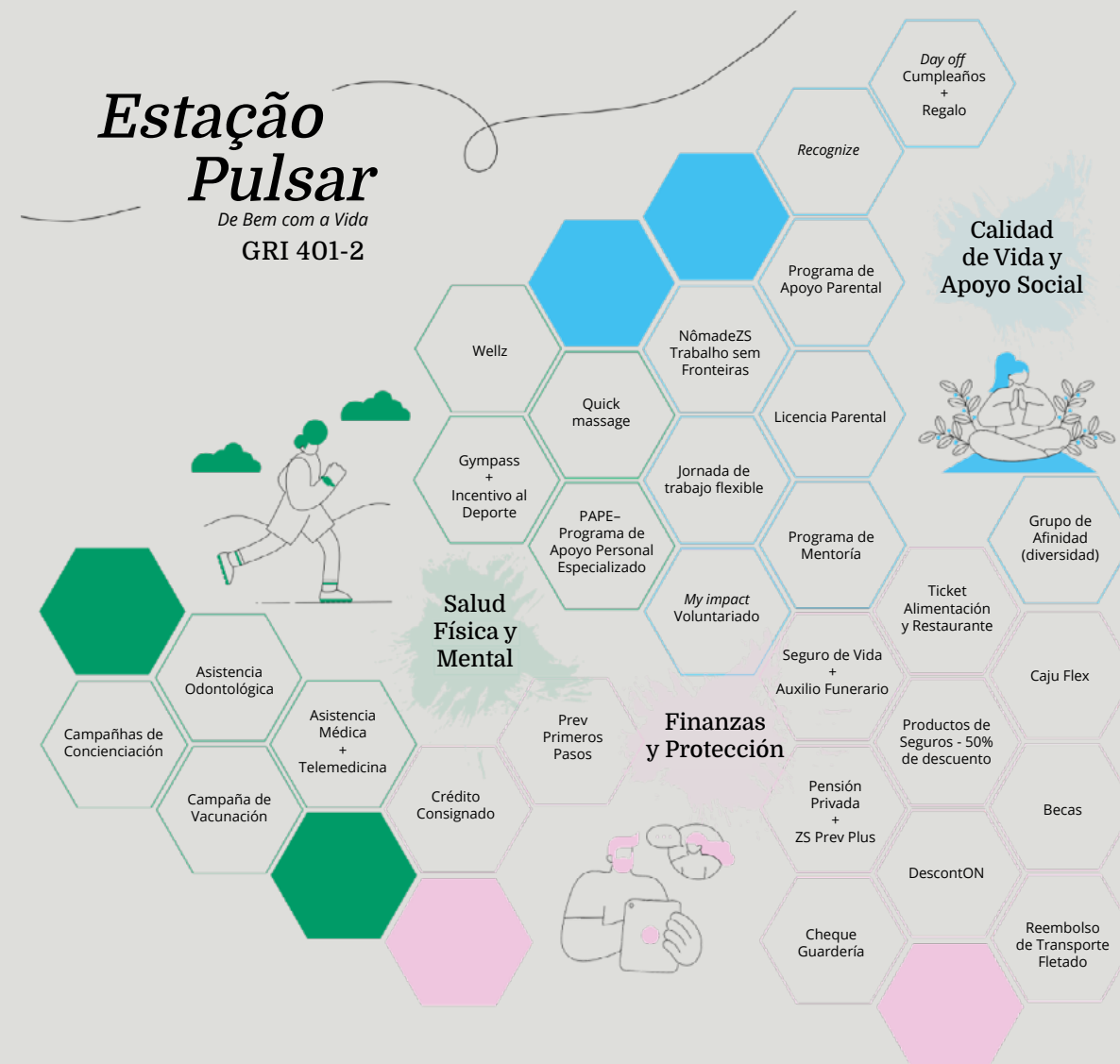
con espacio para la colaboración y la concentración, favoreciendo tanto la participación como la cooperación entre los colaboradores según sea necesario.

A lo largo del año, reforzamos nuestras iniciativas de salud mental y calidad de vida. Lanzamos la plataforma Wellz, que ofrece sesiones de terapia, meditaciones guiadas, charlas, contenidos educativos y eventos mensuales con temas variados centrados en el bienestar de las personas. Durante la campaña Septiembre Amarillo, centrada en la prevención del suicidio, promovimos una charla sobre el tema “Promoción del apoyo emocional en la era digital - Hiperconectividad”.

Pero la salud física también fue uno de los puntos a tratar en la empresa, y ofrecimos patrocinio para la participación en carreras, exención del pago de exámenes preventivos de cáncer, puesta a disposición de una cancha para deportes de equipo entre los colaboradores, entre otras medidas.

Y para mantener vivo el tema, meses de concienciación sobre la salud como Enero Blanco, Julio Neón, Septiembre Amarillo, Octubre Rosa, Noviembre Azul, entre otros, están siempre presentes en las comunicaciones internas y en la implementación de eventos que puedan comprometer a los colaboradores a replantearse sus hábitos diarios y buscar un estilo de vida más saludable.

Estação Pulsar: De Bem com a Vida reúne todas las ventajas ofrecidas por la empresa, divididas en tres áreas: Finanzas y Protección, Salud Física y Mental, y Calidad de Vida y Apoyo Social.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés



Protección y Educación Financiera

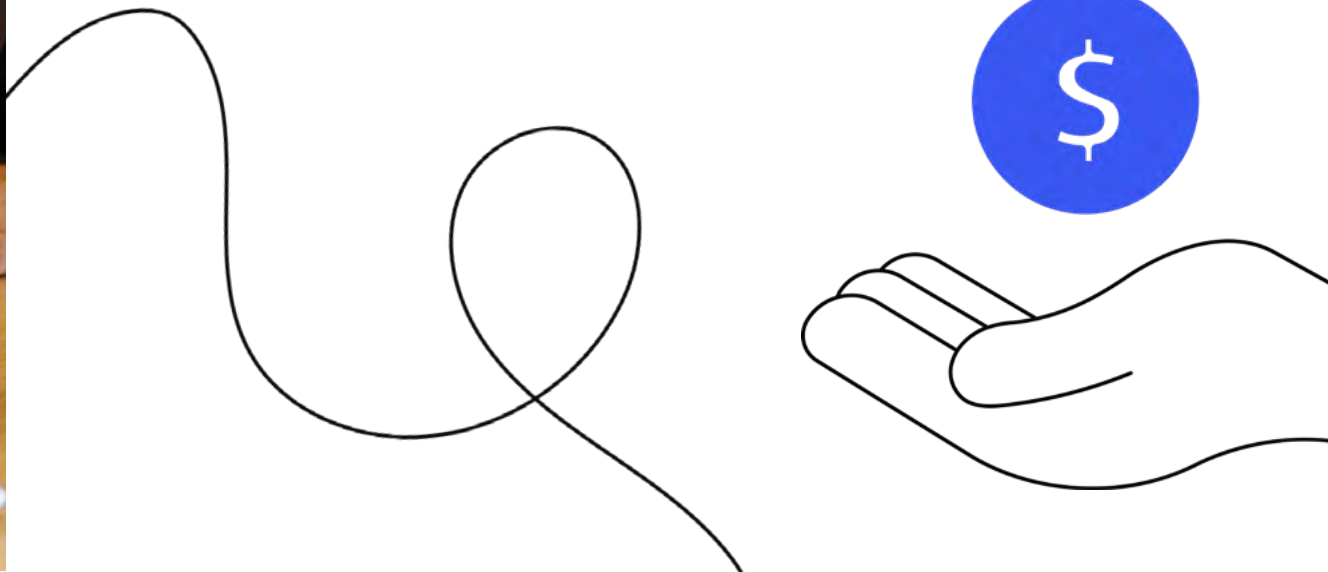
GRI 201-3, 401-2

Fomentar que nuestros empleados comprendan la experiencia de ser cliente de la empresa y animarles a convertirse cada vez más en embajadores de nuestros productos, todos pueden contratar nuestros seguros con un 50% de descuento directamente a través de la *app* o de otros canales de Santander.

Además, con el fin de incentivar la planificación financiera a largo plazo y la educación financiera, todos los colaboradores fijos tienen acceso a ZS Prev, un plan de pensiones privado exclusivo, en el que la empresa aporta como mínimo la misma cantidad que la contribución realizada, pudiendo llegar hasta el 150%, incluidos los aportes procedentes de la remuneración variable. Al mismo

tiempo, la compañía ofrece un plan de pensiones para los hijos de los colaboradores desde su nacimiento. El primer aporte lo realiza la empresa como cortesía al nuevo miembro de la familia.

A fin de ampliar los conocimientos sobre educación financiera, todos los años organizamos *Papo de Futuro*, con especialistas de nuestro departamento de Inversiones y Pensiones. Juntos, en una charla informal, abordamos conceptos de economía del comportamiento, la organización de presupuestos a corto, medio y largo plazo, así como todas las ventajas del producto de pensiones. Más de 200 de nuestros colaboradores participaron en la iniciativa en 2023.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés



ZURICH



SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Ciclo de Desempeño

GRI 2-19, 2-20, 404-3

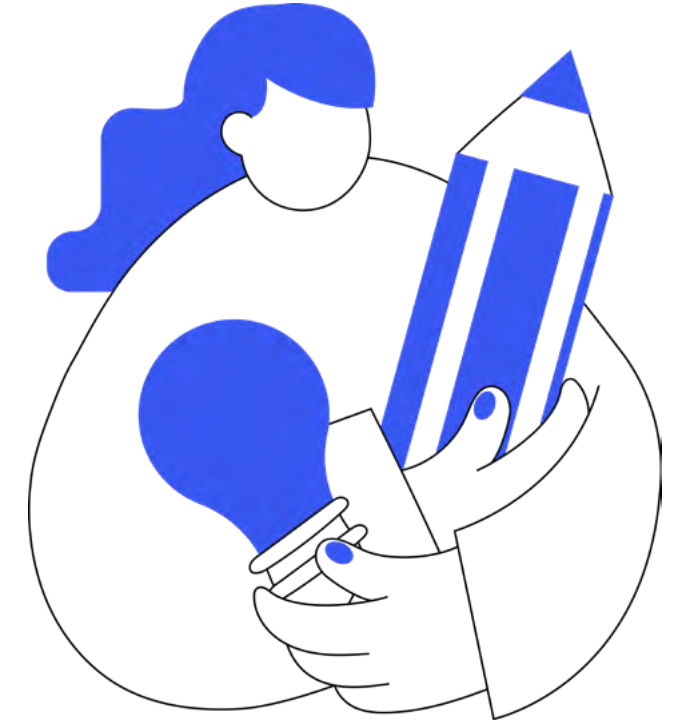
El ciclo de desempeño se compone de etapas bien definidas: definición de objetivos en consonancia con los objetivos empresariales, elaboración de un Plan de Desarrollo Individual (PDI) que traza las competencias que deben mejorarse a lo largo del año, revisión constante de los objetivos y el desempeño, con conversaciones continuas para posibles ajustes a lo largo del año, hasta la evaluación final.

Todos los años organizamos cursos de capacitación para los colaboradores como resultado del plan de desarrollo. En 2023, el consultor Alberto Roitman, de la Escola do Caos y Top 5 HR *Influencer* en Brasil, para iniciar reflexiones sobre la construcción del PDI, dio una charla sobre temas como: carrera profesional, desafíos del mundo BANI, autocuidado y *power skills*. En 2023, el 100% de los colaboradores pasaron por una evaluación de desempeño, centrada en la mejora profesional de cada colaborador, así como en el desempeño de la compañía.

Nuestras políticas de remuneración y beneficios están alineadas tanto con el mencionado Ciclo de Desempeño como con los procesos definidos por el Grupo Zurich, respetando además los criterios

establecidos en el Convenio Colectivo de las Aseguradoras, e incluyen la utilización de metodologías, referencias de mercado y niveles de aprobación tanto con el accionista como con el Consejo de Administración (*Board of Directors*). Se aplican a todos los colaboradores fijos y están vinculadas a los resultados de la empresa, teniendo en cuenta el *Business Operating Profit* (BOP) y el desempeño individual (excepto para funciones de control). Para hacer más transparente la estrategia de remuneración de la compañía – un tema que suele cuestionarse en las encuestas de clima –, el año pasado el Director Ejecutivo y la Dirección de Recursos Humanos mantuvieron reuniones con cada una de las áreas para aclarar el proceso de toma de decisiones, número de méritos, ascensos, inversión en desarrollo por persona y conexión entre estas cifras y nuestras prácticas de diversidad. En esta ocasión, los colaboradores tuvieron espacio para hacer preguntas, plantear sugerencias y hablar directamente con los ejecutivos sobre este asunto.

Cabe destacar que la política de remuneración del Consejo de Administración sigue las políticas de las sociedades Zurich y Santander por separado, ya que estos profesionales forman parte de los equipos de los accionistas.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Desarrollo Profesional

GRI 404-1, GRI 404-2

Vivimos en un mundo en constante cambio, en el que la actualización y la capacitación recurrentes son esenciales para adquirir nuevos conocimientos que aplicar en el día a día. Por ello, incentivamos a nuestros colaboradores a ser los protagonistas de sus carreras y les facilitamos el acceso a diversas plataformas de desarrollo y otras oportunidades a fin de respaldar su trayectoria de desarrollo profesional continuo.

Todos los programas tienen como objetivo proporcionar conocimientos y mejorar las competencias trazadas en el Plan de Desarrollo Individual (PDI) de cada colaborador. Sobre esta base, el área de Recursos Humanos estructura los programas de capacitación necesarios para que el público interno pueda contribuir aún más eficazmente a la consecución de los objetivos empresariales.

Nuestro camino de desarrollo de personas es integral y promueve el reconocimiento profesional

Entre las principales plataformas online puestas a disposición se encuentran:

ZS University: plataforma lanzada en 2023 que unifica en un solo lugar las capacitaciones que ofrece la compañía, tanto a través de Zurich Santander como de Grupo Zurich.

LinkedIn Learning: plataforma de LinkedIn, disponible dentro de ZS University, para adquirir habilidades empresariales, tecnológicas y creativas que permitan alcanzar objetivos personales y profesionales.

Hacker Rangers: plataforma gamificada, lanzada en 2023, centrada en la ciberseguridad.

Techknowledge: plataforma de tecnología e innovación del Grupo Santander, a través de la empresa F1rST.

Enterprise Skills Initiative de Microsoft: acceso gratuito a exámenes de certificación de Microsoft y simulacros de preparación.

Becas Santander: plataforma del banco Santander que ofrece programas de becas y oportunidades centradas en la educación y el emprendimiento.

Total de horas de formação, por gênero	2022		2023	
	Total	Promedio	Total	Promedio
Mujeres	8.599	58	7.367	35
Hombres	8.663	45	4.654	26
Total	17.263	51	12.021	31

Total de horas de formação, por categoria funcional	2022		2023	
	Total	Promedio	Total	Promedio
Directores	185	20	303	33
Superintendentes	648	46	425	28
Gerentes/gerentes senior	2.341	46	2.422	41
Coordinadores	7.551	55	4.193	25
Operativos	6.536	51	4.676	35
Total	17.263	51	12.021	31



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Uno de los proyectos lanzados a lo largo de 2023 fue *Lunch & Learn*. En un formato distendido, se invitó a colaboradores y practicantes a participar en sesiones a la hora del almuerzo, fomentando el intercambio de contenidos y fortaleciendo las relaciones. En total se celebraron cuatro reuniones, cada una de ellas con un colaborador como facilitador, que compartió sus conocimientos y experiencia en las áreas de análisis de datos, gestión de procesos, negocios y futurismo.

Como parte de esta jornada de desarrollo, nuestros colaboradores también pueden participar en un programa de mentoría con líderes de nuestra empresa. El programa tiene una duración de 6 meses e incluye el modelo tradicional centrado en la carrera profesional, por el que un colaborador con más experiencia guía a otro con menos, pero también la mentoría inversa (técnica), que permite a un analista senior compartir sus conocimientos técnicos con líderes de cualquier nivel jerárquico. Un total de 88 personas participaron en el programa, con mentorías inversas centradas en:

análisis de datos, comunicación asertiva, liderazgo de proyectos, mercado de seguros, etc.

Además de las herramientas mencionadas, también tenemos cursos organizados en la empresa, como *Young Leaders*, destinado a formar a los nuevos líderes de la compañía. En la edición de 2023, 14 colaboradores promovidos a puestos de liderazgo participaron en esta jornada de aprendizaje compuesta por cinco módulos. Inspirados en un contenido desarrollado internamente denominado Guía del Gestor, los encuentros reforzaron la alineación con nuestros valores, propósito e identidad, pero también abordaron el *feedback*, la seguridad psicológica, las conversaciones cruciales, el autoconocimiento, entre otros temas importantes para este nuevo momento profesional.

Para los líderes con más experiencia, proporcionamos un Programa de Capacitación en Liderazgo, que ofrece más de 17 actividades destinadas a mantenerlos al día sobre nuevos conceptos

y enfoques de gestión. Como resultado de esta jornada de aprendizaje, en la encuesta *Great Place to Work* pasamos de la etapa de “líder transaccional” a la de “buen líder”. A lo largo de 2024, se mantendrán y mejorarán continuamente las acciones de desarrollo centradas en este público.

Además de estas iniciativas, todos los colaboradores que lleven más de un año en la empresa pueden recibir subvenciones para cursos de grado, posgrado y otros cursos destinados a su desarrollo profesional, de acuerdo con las directrices de la política de capacitación y desarrollo.

Para dar visibilidad a estas oportunidades de desarrollo, damos a conocer constantemente la oferta de capacitaciones de educación corporativa en nuestros distintos canales de comunicación, dando a cada colaborador la posibilidad de elegir los temas, los itinerarios de aprendizaje e incluso la plataforma de estudio que más le convenga.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Reconocimiento

GRI 404-2

El principal programa de reconocimiento de Zurich Santander es RecogniZSe, cuyo objetivo es destacar a los colaboradores que marcan la diferencia en nuestro trabajo diario. Esta iniciativa hace que nuestras acciones de reconocimiento sean más completas y valora a nuestros colaboradores por su experiencia.

RecogniZSe: ¡Equipo motivado!

Applause: reconocimiento por actitudes de compañerismo, colaboración, empatía, proactividad en la resolución de problemas y ayuda, incluso en tareas cotidianas sencillas.

Innovation at ZSIA: destaca a quienes tienen la esencia propositiva para la innovación, ya sea para algo totalmente disruptivo o para mejoras continuas.

Inspirational Leadership: valora las actitudes inspiradoras e incentivadoras, independientemente de que provengan de gestores, promoviendo resultados significativos y una esencia de liderazgo.

Team Collaboration: reconocimiento a proyectos multidisciplinarios que demuestran compromiso colectivo, unión y un retorno significativo para la empresa.

Risk Culture Award: destinado a los colaboradores que identifican, informan y mitigan riesgos, promoviendo una gestión empresarial sostenible.

Customer Experience: reconoce al colaborador que busca constantemente ofrecer la mejor experiencia al cliente.

Excellence Execution: reconoce el compromiso, la agilidad y calidad en la ejecución, con un alto nivel de desempeño y la entrega de un trabajo excelente.

Gold Award: nuestro "Oscar" interno, destinado al colaborador que aúna alto desempeño, resultados y valores, en línea con el propósito, los compromisos y la esencia de la empresa.

También disponemos de otros programas internos, como *Tempo de Casa*, que reconoce a los colaboradores con más de 5 años en la empresa, y *Tô na Executiva*, en el que los líderes nominan cada semana a colaboradores con ideas o resultados para compartir con la Dirección.



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Diversidad e Inclusión

GRI 3-3 405

Promover la diversidad e inclusión es uno de los temas fundamentales identificados en nuestra Matriz de Materialidad, lo que refleja nuestro compromiso de ofrecer y mantener un entorno ético y respetuoso para todos. En este sentido, buscamos ofrecer igualdad de oportunidades, sin discriminación por motivos de discapacidad, género, orientación sexual, embarazo o maternidad, raza, origen nacional o étnico, edad, religión o creencias, identidad de género, estado civil o cualquier otra característica protegida por ley.

De acuerdo con el Código de Conducta global del Grupo Zurich, todas nuestras políticas internas incorporan cláusulas sobre diversidad, y este enfoque se extiende también a todos los contratos con proveedores. Por lo tanto, además de implementar prácticas, procesos y políticas, promovemos el conocimiento entre todos los colaboradores a través de capacitaciones y comunicados internos, con el objetivo continuo de construir una cultura inclusiva y diversa.

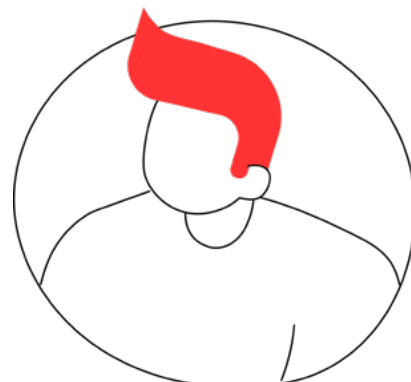
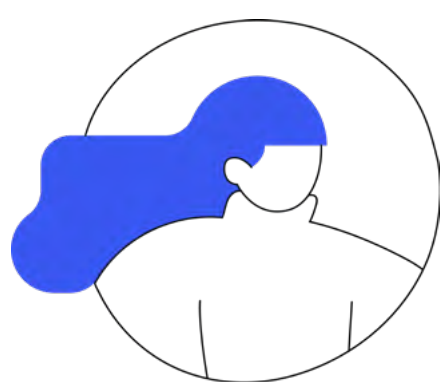
En 2023, introdujimos el Comité de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (DEIP), junto con los demás países de la operación, y con nuestro Director de Inversiones y Pensiones como representante en el país, para discutir nuestras políticas y prácticas a favor de esta agenda. Para promover la agenda con la dirección, se celebraron dos reuniones en colaboración con especialistas del mercado y de la materia. Todos los participantes recibieron un juego de cartas para respaldar el diálogo y el intercambio de conocimientos con sus equipos y empezaron a aplicarlo en su trabajo diario.

También celebramos nuestra primera Mesa Redonda sobre Diversidad, a la que asistieron aproximadamente 70 colaboradores. Durante la reunión se debatieron conceptos de diferentes prejuicios inconscientes y cada colaborador tuvo la oportunidad de compartir desafíos relacionados con los prejuicios. El círculo se centró en el respeto y aportó relatos que generaron emoción, reconocimiento y empatía.

En el ámbito de la educación, nuestra plataforma interna de desarrollo (ZS *University*) cuenta con un espacio dedicado al tema, abarcando conceptos aplicables a lo cotidiano en diferentes ámbitos, alineados con cada grupo de afinidad.

En el contexto de la integración de personas con discapacidad, destacamos una iniciativa llevada a cabo el Día Internacional del Sordo. Durante este evento, un colaborador con conocimientos de lengua de señas (Libras) presentó los conceptos básicos y promovió reflexiones sobre los desafíos de accesibilidad a los que se enfrentan las personas con esta discapacidad.

En la comunicación, se buscó respetar las diferentes perspectivas, presentando testimonios de personas con experiencia directa y aliados en fechas especiales y otros foros, compartiendo sus experiencias para promover la empatía y el conocimiento entre los colaboradores. Un ejemplo de comunicación es "*Fala Tu*", que cuenta con el testimonio de una persona en el lugar del habla, abordando el significado de la fecha oficial, los desafíos experimentados en su trayectoria de vida, así como la importancia de la concienciación. De forma paralela, compartimos datos demográficos internos sobre la evolución de la diversidad en la empresa, así como referencias para enriquecer los conocimientos y el repertorio de los colaboradores, permitiéndoles entablar un diálogo sobre el tema.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Diversidad en órganos de gobernanza y colaboradores (2023)

GRI 405-1

Porcentaje de personas que componen los órganos de gobernanza de la organización y de colaboradores por categoría funcional en cada una de las siguientes categorías de diversidad (%)	Hombres	Mujeres en la organización	Mujeres en puestos directivos	Personas de raza negra (negros y mestizos) en la organización	Personas de raza negra (negros y mestizos) en puestos directivos	LGBTQIAPN+	Menos de 30 años	De 30 a 50 años	Mayores de 50 años	Personas con discapacidad
Directores	2	1	3	0	0	-	0	2	1	-
Superintendentes	1	2	10	0	0	-	0	3	1	-
Gerentes/gerentes senior	7	8	27	3	9	-	0	12	2	10
Coordinadores	21	21	17	8	6	-	4	35	4	10
Operativos	11	26	-	12	-	-	21	15	1	80





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Reconocimiento en Materia de Diversidad

GRI 405-1

Certificación *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE), nivel *Assess*

La empresa cuenta con la certificación EDGE, el primer y único sistema mundial de certificación de igualdad de género en el lugar de trabajo para todos los sectores, como resultado de sus acciones permanentes para cuidar este aspecto. Nuestro plan de acción para mejorar la igualdad de género incluye garantizar la igualdad salarial en los mismos puestos, flexibilizar el trabajo y mejorar los procesos de contratación y promoción, con especial atención al género y la diversidad. La certificación de la empresa tenía validez hasta junio de 2023.

GPTW Mujer – 5° puesto en el *ranking* 2022

Recibimos el reconocimiento de la iniciativa *Great Place to Work*, siendo destaque en el *ranking* GPTW Mujer, entre las cinco mejores empresas para que las mujeres trabajen. Este logro fue comunicado internamente a través de una campaña en la que las colaboradoras fueron las protagonistas.

Equidad de género:
En Zurich Santander el 57% de la cúpula directiva está compuesta por mujeres y el 56% del personal total por público femenino

También formamos parte del Foro de Empresas y Derechos LGBTQIA+. Una de las iniciativas destacadas en este contexto fue la charla con una destacada *influencer* (celebrada en colaboración con Grupo Zurich), que compartió su trayectoria y conocimientos durante el Mes del Orgullo, ofreciendo valiosas perspectivas a los colaboradores desde su visión como mujer trans.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Parentalidad

GRI 3-3 401, 401-2

Nuestra empresa cuenta con una Política Parental con el objetivo de garantizar la equidad en el ejercicio de los derechos de madres y padres que trabajan en ZS, independientemente de su género

Dicha política pretende fomentar la corresponsabilidad entre ambos progenitores, contemplando 120 días en el caso de licencia por maternidad y hasta 42 días en el caso de licencia por paternidad. También incluye prácticas que fomentan un entorno más acogedor para mujeres, hombres y familiares durante el embarazo y los primeros 12 meses del recién nacido. Esto incluye licencias para asistir a consultas prenatales, visitas al pediatra, reembolso parcial para guarderías, entre otras medidas. Estas prácticas se aplican por igual a parejas del mismo sexo, parejas heterosexuales y en casos de adopción.

Zurich Santander también ofrece a colaboradores una comunidad de apoyo llamada Parentalidad Atípica, vinculada al grupo Banco Santander. Este grupo está destinado a padres, madres o responsables de niños y adolescentes con necesidades específicas, fuera de los patrones típicos, como personas con discapacidad, síndromes raros y personas neurodivergentes (como Trastorno del Espectro Autista, Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad, Discapacidad Intelectual, entre otros).

El objetivo de este grupo es ofrecer un entorno acogedor y de escucha activa, fomentando el intercambio de experiencias y ofreciendo una valiosa orientación para promover la calidad de vida tanto de los padres como de sus hijos o cuidadores.

Licencia por maternidad/paternidad

GRI 401-3

	2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de colaboradores con derecho a licencia por maternidad/paternidad, clasificados por género	149	189	146	195
Número total de colaboradores que gozaron de licencia por maternidad/paternidad	4	5	7	9
Número de colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras gozar de licencia	4	5	7	9
Número de empleados aún en excedencia al cierre del periodo	0	0	0	0
Número total de colaboradores que se reincorporaron al trabajo tras finalizar la licencia de maternidad/paternidad y continuaron empleados 12 meses tras dicha reincorporación	3	5	7	9
Tasas de reincorporación (%) ¹	100	100	100	100
Tasa de retención (%) ²	75	100	100	100

1. Número de colaboradores que retornaram de licença dividido pelo número que saíram de licença, por gênero.

2. Número de colaboradores que permaneceram na companhia pelo menos 12 meses após o retorno da licença dividido pelo número de colaboradores que saíram de licença, por gênero.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Incentivo al Primer Empleo

GRI 3-3 405

Además, mantenemos el programa Joven Aprendiz, centrado en la inclusión de jóvenes, preferentemente negros y mestizos. En 2023, se integraron siete nuevos participantes, entre ellos los del proyecto social Habilidades para el Futuro, una iniciativa de desarrollo y empleabilidad llevada a cabo en colaboración entre Z Zurich Foundation, Zurich Santander, Fundação Forge y el Instituto Aliança.

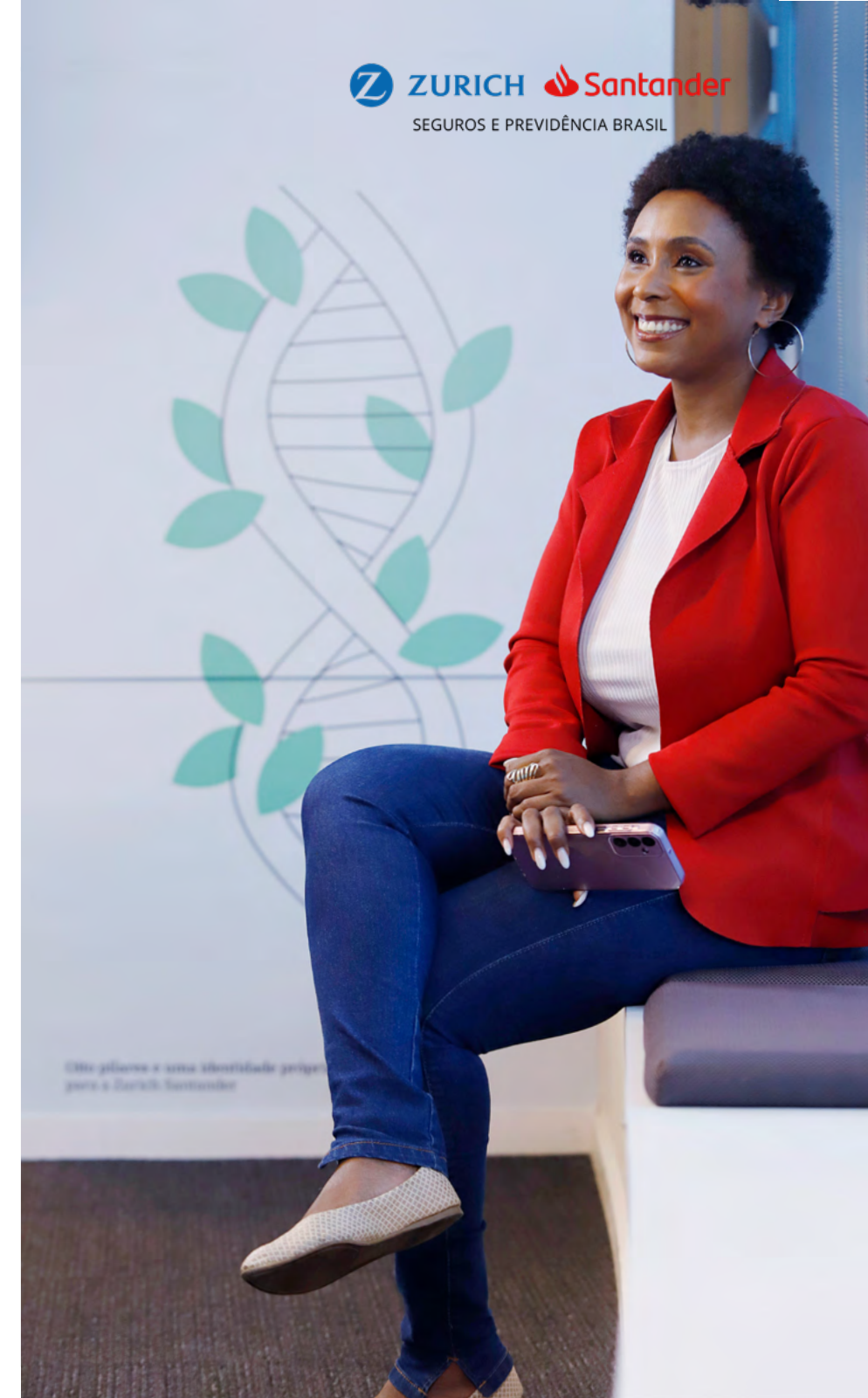
Desde 2022, establecemos criterios de representatividad para nuestros practicantes, colaborando con Universia – empresa del Grupo Santander y nuestra aliada en la contratación en esta categoría – con el objetivo de incorporar estudiantes de diferentes razas y etnias en las nuevas contrataciones.

Combinando estos escenarios, y buscando aumentar la pluralidad en nuestra compañía, incentivamos continuamente a nuestros colaboradores a contribuir a este compromiso e indicar perfiles diversos para los puestos vacantes. Además de las candidaturas, tenemos abierto un *Banco de Talentos Afirmativo* en LinkedIn (nuestro canal de recepción de currículos) para captar perfiles que se ajusten a las vacantes disponibles en Zurich Santander.

Nuestra red de protección interna de diversidad e inclusión (D&I) incluye beneficios como:

- Igualdad de beneficios para parejas del mismo sexo
- Ruta de aprendizaje – D&I
- Banco de talentos
- Horario flexible y trabajo híbrido
- Licencia parental
- Atención médica prenatal (y hasta 1 año) para padres, con horas extras
- Programa *Nascer*: sin copago
- Accesibilidad personalizada

Trabajadores que no son empleados de la empresa	Unidad de medida	2022	2023	Observaciones
Aprendices	Cantidad	7	9	Todos están en la región Sudeste (SP)





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Comunicación y Eventos

La comunicación desempeña un papel clave como herramienta de integración y acceso para que todos los colaboradores comprendan la estrategia corporativa, alineen sus objetivos personales con los de la empresa y participen activamente en la consecución de las metas establecidas. La certificación de la empresa tenía validez hasta junio de 2023.

En 2023, llevamos a cabo una revisión y actualización de la identidad corporativa de Zurich Santander, con el objetivo de que nuestro propósito, misión, visión y valores se vuelvan más claros, transparentes, tangibles y alineados con nuestra situación actual y los objetivos que perseguimos. Para promover estos conceptos, así como para fomentar la participación y actualización de los colaboradores en los temas clave de la empresa, utilizamos diversos canales de comunicación, entre ellos:

Intranet: un canal completo que ofrece noticias sólidas con alcance regional, que funciona como centro diario de la información institucional más importante.

Portal ZS: una red social interna abierta a la contribución de todos, destinada a proporcionar información rápida y permitir a los colaboradores compartir cuestiones laborales cotidianas.

Correo electrónico: utilizado para comunicaciones en toda la organización que requieren una acción inmediata, contenidos urgentes, boletines, informes periódicos y trámites.

Embajadores: grupo diverso de colaboradores encargados de difundir asuntos estratégicos, especialmente cuando se requiere la acción de los equipos.

Leadership Team: Canal utilizado por los gestores para alinear cuestiones estratégicas y capacitar en materia de liderazgo.

Organizamos campañas, eventos y reuniones específicas en las que participan todos los colaboradores (denominada Reunión General), destacando la fuerza colectiva como motor de las transformaciones. La Reunión General, que se celebra cada tres meses, es un momento importante en la cultura organizativa, ya que en ella se presentan los temas estratégicos, resultados y logros, así como pautas para el ciclo siguiente.

En la última Reunión General de 2023, hicimos hincapié en el mensaje “Tu forma de hacer las cosas genera valor”, reafirmando el impacto positivo que nuestra compañía tiene en la sociedad y en sus clientes. El evento, con formato de *talk show*, reunió a representantes de cada dirección para compartir los desafíos y proyectos.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Proveedores

GRI 2-29, 3-3 204, 204-1, 3-3 408, 3-3 409, 3-3 410

En Zurich Santander entendemos que nuestros proveedores son aliados estratégicos y buscamos desarrollar con ellos una relación ética y sostenible, basada en las directrices definidas en nuestro Código de Conducta y en la Política de Compras.

Nuestra política define los procedimientos para la contratación de bienes y servicios y establece un proceso de homologación en función de la criticidad y el tipo de impacto del proveedor en la empresa. En este sentido, contamos con un foro que actúa directamente en la homologación de proveedores críticos y orienta sobre los criterios de evaluación e informes procedentes de esta categorización.

La gran mayoría de nuestros proveedores se concentran en las áreas de tecnología (software, desarrollo, ciberseguridad), consultoría, asesoría, regularización de siniestros y servicios en general. Pero también tenemos contratos de reaseguro y coaseguro, traslados y viajes, comunicación y marketing y servicios en general.

Siempre que es posible, optamos por dar prioridad a los proveedores locales, que son la base del desarrollo de la economía, garantizando siempre la calidad y el precio del servicio y/o producto suministrado.

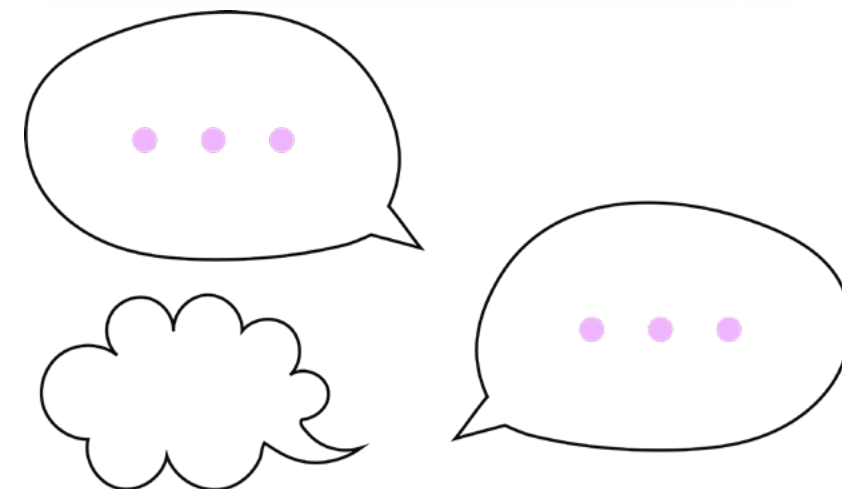
En 2023, continuamos reforzando nuestra práctica de contratación de proveedores locales, manteniendo una tendencia al alza. Los contratos locales representaron el 99,09% del total de desembolsos realizados con proveedores durante el año, lo que indica un aumento porcentual en comparación con el año anterior, que fue del 98,97%.

Durante el procedimiento de contratación y reaprobación de proveedores, se examinan los Certificado Negativo de Deudas de FGTS (Fondo de Garantía por Tiempo de Servicio), INSS (Seguridad Social) y certificado laboral, que forman parte de las “Obligaciones Socioambientales”, de acuerdo con los Principios Constitucionales, Derechos y Garantías Fundamentales y Derechos Sociales estipulados en la Constitución Federal. Además, como complemento a estas comprobaciones, realizamos un análisis de reputación por medio de *Google* y *World Check*.

Nuestros contratos incluyen una descripción de nuestro Código de Conducta, una cláusula relativa a las prácticas antisoborno y anticorrupción, y directrices sobre buenas prácticas de sostenibilidad. En 2023, alcanzamos una tasa del 100% de evaluaciones sociales completadas de nuestros 254 proveedores contratados.

También realizamos auditorías presenciales para evaluar los servicios de proveedores críticos y mantuvimos una supervisión remota de Garantía de Calidad para asegurarnos de que dichos aliados cumplieran sus compromisos, logrando una tasa de éxito del 100%.

99,09% de nuestros contratos se celebran con proveedores locales





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Comunidad

GRI 3-3 413, 413-1

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad, estamos comprometidos a promover acciones de apoyo y compromiso con la sociedad y las comunidades que nos rodean, como una forma de potenciar nuestro rol como agentes de transformación para el desarrollo económico y social del país.

Formalizamos este compromiso en nuestra Política de Sostenibilidad, que se presenta a todos los empleados en el momento de su incorporación y se refuerza en los canales de comunicación interna a lo largo del año.

Para ello, apoyamos y desarrollamos programas y acciones destinados a la cultura, el deporte, la educación básica y profesional, la lucha contra el trabajo infantil, la exclusión social y la calidad de vida. Buscamos formar

alianzas con instituciones, ONGs y otros actores locales, trabajando juntos para responder a las necesidades que surgen, definiendo objetivos comunes, supervisando las contribuciones y midiendo el impacto generado.

A tal efecto, la empresa colabora con la *Z Zurich Foundation*, que incentiva el desarrollo de relaciones con instituciones y colaboradores mediante donaciones financieras y oportunidades de voluntariado a nivel global. Además, la compañía utiliza beneficios fiscales y sus propios recursos para impulsar sus actividades en la sociedad.

Al cierre de 2023, con acciones socioambientales enfocadas en el voluntariado, actuar en emergencias climáticas y ofrecer valor a los clientes, 29.850 personas fueron impactadas.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Voluntariado

GRI 413-2

La participación social a través del voluntariado corporativo forma parte de la cultura de Zurich Santander y es uno de los frentes de la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Más que donar tiempo y conocimientos, entendemos que el voluntariado significa tener la oportunidad de ejercer la empatía, contribuir a una sociedad más justa y buscar el autodesarrollo. Esta pauta se comunica durante la integración de los nuevos colaboradores, se refuerza a través de los canales de comunicación, pero también cuenta con el protagonismo de los propios colaboradores que proponen iniciativas para el área de Sostenibilidad.

Por eso, desde 2022, disponemos de una política que les permite dedicarse a acciones sociales por hasta tres días al año, durante el horario de trabajo. Además, a través de la plataforma denominada *My Impact*, ofrecida por *Z Zurich Foundation*, nuestros colaboradores tienen acceso a oportunidades de voluntariado online y presencial en todo el mundo, pueden registrar las horas dedicadas a estas actividades e indicar organizaciones sociales que pueden formar parte de esta red y recibir también recursos financieros.

En 2023, un total de 182 colaboradores – lo que equivale al 55% de la compañía – realizó al menos una actividad de voluntariado durante el año. Considerando las 17 acciones organizadas por la compañía, se dedicaron 936 horas.

Habilidades para el Futuro

GRI 413-2

Entre 2020 y 2023, llevamos a cabo el programa Habilidades para el Futuro con el patrocinio de *Z Zurich Foundation* y la colaboración de *Fundação Forge* y el *Instituto Aliança*. El objetivo de la iniciativa era capacitar a jóvenes de entre 17 y 24 años para su incorporación al mercado laboral y se desarrolló simultáneamente en los cinco países en los que Zurich Santander está presente.

El programa formó parte de las actividades de voluntariado de la compañía y en él los colaboradores compartieron conocimientos sobre: entorno corporativo, sector de seguros y pensiones, estrategia, gestión de riesgos y educación financiera.

Además, se realizaron simulacros de entrevistas de primer empleo online, que contaron con el apoyo de nuestros colaboradores como voluntarios en la actividad, así como posterior *feedback* sobre los puntos positivos y a desarrollar en esta etapa de su vida profesional.

Al final del curso, promovimos una feria de profesiones que incluyó los modelos online y presencial, dando a los jóvenes del programa Habilidades residentes en la ciudad de São Paulo la oportunidad de visitar nuestra sede, donde pudieron interactuar y conocer las diferentes áreas de actividad y capacitación de nuestros colaboradores a través del intercambio de sus experiencias. El modelo online siguió el mismo patrón y contó con la participación de jóvenes de Bahía y Pernambuco.

En 2023, el programa capacitó a 281 jóvenes, 117 de Bahía, 107 de Pernambuco y 57 de São Paulo. Desde el inicio del programa en Brasil, más de 1.500 estudiantes y profesores se han beneficiado directamente del proyecto y más de 16.000 jóvenes y docentes han sido beneficiados indirectamente a través de alianzas con otras organizaciones.

“Era la primera vez que estaba en un entorno empresarial y las personas me parecieron amables y muy acogedoras. Me encantó la dinámica que hicimos y pude conocer un poco cada sector de la empresa y aprender más sobre cómo funcionan los valores y principios, saber que cada colaborador es muy bien tratado y que se siente a gusto en la empresa.”

Bruna Maximo,
participante del proyecto social Habilidades para el Futuro en São Paulo, que hoy es colaboradora de Zurich Santander



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Otras iniciativas sociales promovidas por la compañía que destacamos:

- **Movilización para promover una mejor salud bucodental**, en colaboración con las ONGs *Amigo da Vez* y *Associação Fraternidade*, que benefició a 81 niños de Embu, del estado de São Paulo. La acción, que tuvo lugar durante la campaña Julio Neón, contó con la participación de 38 voluntarios en la organización general y el apoyo de dentistas voluntarios. Además, atendimos a 90 niños que participan en el proyecto *Escola Skate* en la región central de São Paulo.

- **Donación de alimentos y kits de higiene a ciudades del Sur del país** afectadas por fenómenos climáticos durante el segundo semestre de 2023.
- **Donación de sangre** al Instituto Sirio Libanés, que benefició a 360 personas.
- **Entrega de más de 1.200 huevos de Pascua y juguetes** a los niños atendidos por la ONG *Aldeias Infantis SOS*, durante una mañana de charla y juegos.
- **Mesa redonda sobre educación financiera** con responsables y actividades recreativas con los niños atendidos por la *Casa de Apoio à Criança com Câncer e Transplantado*.

- **Preparação**: organizado por nuestro socio educativo, Univerisia, este es un evento gratuito de empleabilidad enfocado a jóvenes que están comenzando sus carreras. Estuvimos presentes con un grupo de más de 40 colaboradores promoviendo juegos y dinámicas y conversando sobre la experiencia de trabajar en Zurich Santander. Además, ofrecimos 20 asesorías financieras a través de nuestros equipos de Pensiones e Inversiones y entregamos un libro electrónico de Educación Financiera y de Pensiones a los participantes. El evento reunió a más de 2 mil jóvenes.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés



ZURICH Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Inversión Social

GRI 413-2

Leyes de Incentivo

Nuestra empresa apoya la cultura, el deporte, la calidad de vida, los derechos de los niños y adolescentes y la accesibilidad al tratamiento del cáncer, a través de leyes de incentivo puestas a disposición por el gobierno. Al brindar apoyo a tales proyectos, buscamos garantizar que estén alineados con nuestros objetivos de promover la transformación y ofrecer apoyo a la comunidad, y de acuerdo con las mejores prácticas de cumplimiento y gobernanza.

En 2023, la compañía destinó R\$ 26 millones a iniciativas de esta naturaleza, que se desarrollarán a lo largo de 2024.

Mecanismos de incentivo

GRI 201-4, 413-2

	2022		2023	
	Número de proyectos	Valor total destinado (R\$)	Número de proyectos	Valor total destinado (R\$)
Ley Rouanet – Ley Federal de Incentivos a la Cultura (Pronac)	9	9.474.443,00	13	10.732.732,56
Ley del Deporte – Ley de Incentivo al Deporte	3	2.382.429,00	7	5.366.367,28
Ley del Anciano/Programa Amigo del Anciano	11	2.382.428,57	8	2.683.183,64
Fondos para la Infancia y la Adolescencia/Programa Amigo de Valor	17	2.382.428,57	9	2.683.183,64
Programa Nacional de Apoyo a la Atención Médica de Personas con Discapacidad (Pronas/PCD) ¹	-	-	6	2.683.183,64
Programa Nacional de Apoyo a la Atención Oncológica (Pronon) ¹	-	-	1	2.683.183,64

1. Leyes no disponibles para captación en 2022.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo con Grupos de Interés

Entre los proyectos subvencionados se encuentran:

- **Programa “Amigo de Valor”:** programa promovido por Santander que actúa en consonancia con el Estatuto del Niño y del Adolescente y tiene como objetivo implicar a clientes, colaboradores y proveedores en esta causa. En asociación con el programa, apoyamos 8 proyectos realizados en las regiones Norte y Nordeste con foco en la prevención de abusos, combate al trabajo infantil, inclusión de personas con discapacidad, educación y acogida. Además de éstos, la compañía también apoya el proyecto “Bienestar Físico y Mental” de *United Way*, centrado en la parentalidad positiva.
- **Amigo del Anciano:** programa promovido también por Santander con el apoyo de la Ley del Anciano y que cuenta con nuestro respaldo en siete proyectos que trabajarán para promover la calidad de vida, el envejecimiento saludable, la atención a personas mayores en el medio rural, la capacitación de cuidadores de ancianos, así como la atención integral y multidisciplinar. Además, el Instituto de Investigación y Proyectos Empresariales (IPPE) también recibió financiación para promover actividades educativas para un público maduro, con especial atención a los emprendimientos.
- **Programa Nacional de Apoyo a la Atención de la Salud de Personas con Discapacidad (Pronas/PCD):** apoyamos proyectos sociales enfocados a atender a las personas con discapacidad a través del deporte, la inclusión y la educación. En 2023, apoyamos cinco Asociaciones de Padres y Amigos Excepcionales (APAE) en las ciudades de Lagoa Dourada y Lagoa da Prata, en Minas Gerais, en Alto Santo, en Ceará, en São Miguel dos Campos, en Alagoas y en Anchieta, Santa Catarina.

- **Programa Nacional de Apoyo a la Atención del Cáncer (Pronon):** apoyamos iniciativas dirigidas a la investigación, el desarrollo, la compra de equipos y la atención general de personas en tratamiento contra el cáncer. En 2023, apoyamos al Instituto Brasileño de Control del Cáncer (IBCC Oncología), para la adquisición de equipos de diagnóstico y tratamiento que permitirán asistencia médica a más personas.
- **Ley Federal de Incentivo a la Cultura:** apoyo a proyectos culturales centrados en el teatro como “*Tarsila, a brasileira*”, “*Cabaret*”, “*Elvis, o Rei do Rock*”, “*Shakespeare Apaixonado*”, proyectos en asociación con orquestas como el concierto promovido por la “*Orquestra Chiquinha Gonzaga*” y exposiciones culturales como: “*Anatomia do Skate*”, “*Além da Fantasia – Yoshitaka Amano*” y Artefatos do Sul son algunos de los proyectos apoyados por la compañía, que se llevarán a cabo a lo largo de 2024.

- **Ley del Deporte:** con el objetivo de incentivar acciones deportivas y de fondo social, en 2024 apoyamos proyectos como: el campeonato Tenis *Try*, la carrera Juntos, el Instituto *Mano Down* y la *Escola Skate* son algunas de las iniciativas que recibieron financiación de la compañía y que se llevarán a cabo a lo largo del próximo ciclo.





01

02

03

04

05

06

07

Meio Ambiente

6

Meio Ambiente

 **ZURICH**  **Santander**
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL





01

02

03

04

05

06

07

Medio Ambiente

Compromiso y Gestión Ambiental

GRI 2-23, 2-24, 2-25

En nuestra Política de Sostenibilidad, formalizamos el compromiso con la gestión de nuestros impactos sobre el medio ambiente, incluidos los relacionados con nuestras operaciones. En este contexto, la gestión de riesgos climáticos y ambientales adoptada por la compañía en este último ejercicio, con base en la Circular Susep nº 666/2022, está en línea con el escenario global y también con las demandas de nuestros grupos de interés, que destacaron la protección y preservación de la biodiversidad, así como la gestión de recursos y residuos como temas relevantes para nuestro negocio.

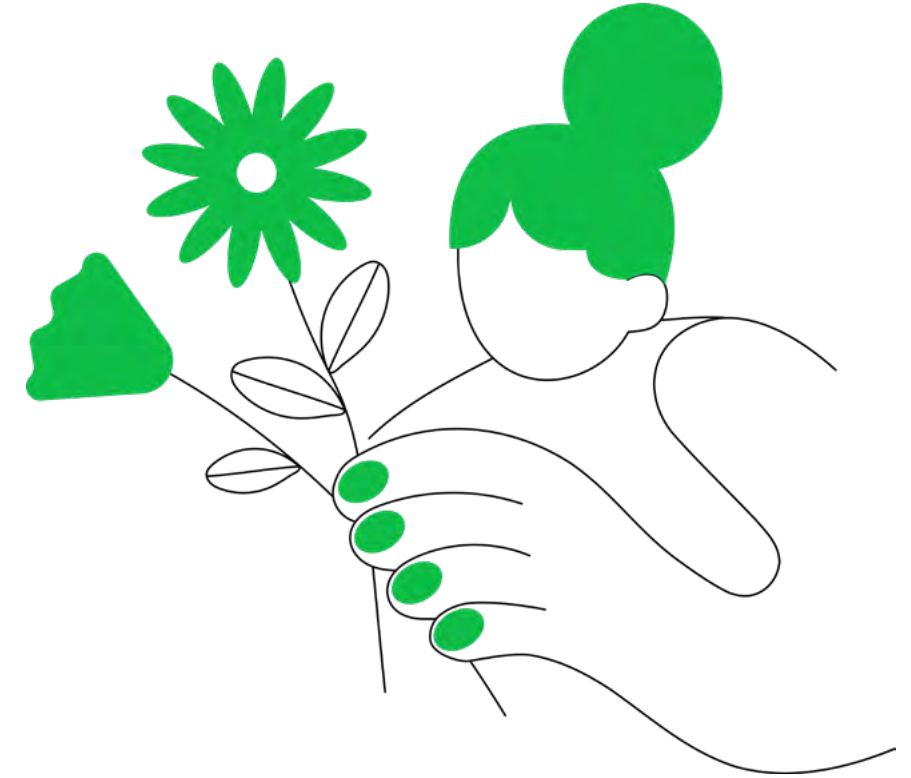
Ante este posicionamiento, en 2023 realizamos un amplio diagnóstico de nuestras prácticas ambientales, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y lograr una mayor eficiencia en los procesos. Como resultado, empezamos a supervisar el consumo de energía y agua, la eliminación de residuos y los servicios de movilidad,

como transporte terrestre y aéreo. Este paso nos permitió mejorar las buenas prácticas existentes y poner en marcha nuevas iniciativas, siempre con el apoyo de la comunicación y el compromiso de los colaboradores, que son fundamentales en este proceso.

Las iniciativas e indicadores ambientales supervisados en este plan se utilizarán para elaborar nuestro inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), que se informará en 2024, con el fin de conocer el impacto de nuestra huella de carbono y establecer objetivos de reducción factibles para las características de nuestras operaciones. GRI 305-1, 305-2, 305-3

Nuestra sede central, situada en el edificio *Tower Bridge*, zona sur de São Paulo, opera bajo las certificaciones *Leadership in Energy & Environmental Design* (LEED) en prácticas de construcción sostenible, como ahorro de agua, uso consciente de energía y mejor gestión de los residuos.

Actualmente, no evaluamos de manera significativa los impactos de nuestras actividades, productos y servicios en relación con la biodiversidad, pero reconocemos que esto es un tema material. Nuestro objetivo es mapear e implementar prácticas futuras que contribuyan a la preservación de este recurso vital. GRI 304-2





01

02

03

04

05

06

07

Medio Ambiente

Gestión de Recursos

Eficiencia Energética

GRI 3-3 302, 302-1

Nuestra oficina dispone de espacios con amplia luz natural, lo que permite una mayor eficiencia en el uso de la energía eléctrica. Para reforzar este entorno, también implementamos la iniciativa **Hora del Planeta** en 2023.

La idea propuesta por un grupo de colaboradores durante el *Shark Thank* de Sostenibilidad, una acción de innovación promovida por la Regional, consiste en apagar las luces de la oficina a la hora del almuerzo, cuando hay menos afluencia de personas. Además, limitamos el horario de funcionamiento del aire acondicionado a primera hora de la mañana y a última hora de la noche lo que también ha contribuido a este movimiento.

Nuestros servicios de entrega inmediata se realizan a través de transporte 100% eléctrico en lugar de aquellos que utilizan combustibles fósiles.

También seguimos sustituyendo las bombillas fluorescentes convencionales por bombillas LED más eficientes. Se trata de un proceso que se ha ido llevando a cabo gradualmente, centrándose en sustituir únicamente las bombillas que no funcionan, lo que garantiza un uso responsable de este material.

Consumo de energía eléctrica



Gestión de Residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Promovemos la recogida selectiva de los residuos generados en nuestra oficina, incentivando frecuentemente a los colaboradores a eliminar correctamente los residuos reciclables y no reciclables. Para ello, revisamos la estructura interna, poniendo a disposición únicamente contenedores para materiales reciclables y no reciclables, con una comunicación clara sobre qué artículos pueden depositarse y cuáles no en cada uno de ellos. Al mismo tiempo, en la segunda mitad del año, comenzamos a pesar internamente estos residuos en un intento de ser más asertivos sobre el volumen de estos materiales.

Durante el año, eliminamos un total de 1.313 kilos de residuos no reciclables y 1.357 kilos de residuos reciclables



01

02

03

04

05

06

07

Medio Ambiente

Menos Papel

GRI 301-1

Mejoramos continuamente nuestros procesos, buscando una mayor digitalización de los documentos, tanto internos como externos.

Entre los colaboradores, incentivamos el uso de canales digitales y el uso de la impresora sólo cuando es necesario. Para ello, desde 2022 contamos con un área central de envíos que gestiona las entregas de la compañía, pero también es responsable de las impresoras de la misma.

En cuanto a los clientes, también reforzamos continuamente la disponibilidad de canales digitales y la posibilidad de enviar documentos contractuales por correo electrónico, como forma de evitar el uso de papel.

Pasamos del 83% de comunicaciones digitales en 2021 al 95% en 2022, alcanzando el 96% en 2023

Desplastifique

La iniciativa *Desplastifique*, llevada a cabo en colaboración con Santander desde 2019, ya forma parte de nuestra cultura empresarial. Todos los colaboradores, incluidos los recién llegados, reciben instrucciones de no utilizar plástico de un solo uso y se les proporcionan artículos de mayor durabilidad para beber agua, café, etc. Internamente, no se pone a disposición ni se ofrece a los colaboradores ni a los invitados ningún material de plástico de un solo uso.

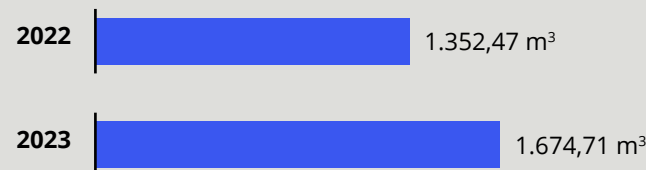
Agua

GRI 303-1, 303-2, 303-5

Estamos situados en un edificio comercial y el consumo de agua se controla mediante prorrateo. Para profundizar en los indicadores, mantenemos un estrecho diálogo con el administrador del condominio para identificar oportunidades de mejora.

El edificio también cuenta con un sistema de reutilización de aguas pluviales y subterráneas que abastece a todos los aseos y riega los jardines interiores y exteriores.

Consumo de agua



Participación a Nivel Interno

Desde la llegada de los nuevos colaboradores, dedicamos una sesión específica a la importancia de cuidar el medio ambiente, integrando este tema en el Código de Conducta. De este modo, pretendemos sensibilizar a los miembros del equipo desde el principio de su trayectoria con nosotros.

Buscamos convertirlos en agentes de cambio en lo que respecta a nuestro compromiso ambiental. Para ello, hemos desarrollado capacitaciones virtuales a través de la plataforma *ZS University*. Estas capacitaciones incluyen lecturas e información audiovisual centrada en nuestros Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) prioritarios, proporcionando una comprensión más profunda de cómo y por qué cada persona puede contribuir a estos objetivos esenciales.



Nuestro canal interno, el Portal ZS, comunica sistemáticamente a todos los colaboradores las iniciativas que implementamos a lo largo del año y las prácticas de concienciación ambiental. También contamos con identidad visual en toda la oficina sobre el consumo consciente de papel, energía, agua y la correcta eliminación de residuos.



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

7

Índices de Contenido GRI y ODS

 **ZURICH**  **Santander**
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

Índice de Contenido GRI

Declaración de uso	Zurich Santander Insurance America ha reportado la información citada en este índice de contenido GRI para el período [01/01 al 31/12/2023] con referencia a los Estándares GRI.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	6	-
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3	-
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3 La fecha de publicación de este reporte es 30 de abril 2024.	-
	2-4 Actualización de la información	Este es el primer informe elaborado para Zurich Santander Brasil. Por lo tanto, no hay revisiones que informar.	-
	2-5 Verificación externa	3	-
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6, 7, 12, 13, 14, 15	-
	2-7 Empleados	34, 64	8 y 10
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Contamos con trabajadores no empleados de la empresa, como jóvenes aprendices (que trabajan bajo contratos especiales y temporales), así como proveedores para tareas administrativas, atención al cliente, liquidación de siniestros y desarrollo de tecnología de la información (TI).	-
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	11, 20, 22	5 y 16
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	21	5 y 16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	21 Marcelo Malanga es el director de Zurich Santander en Brasil.	16
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	11, 22	-
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	20, 22	-
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	3	-
	2-15 Conflictos de interés	20	16
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	22	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20, 21	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	22	-
	2-19 Políticas de remuneración	21, 38	-
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	21, 38	-



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21 Ratio de compensación total anual	Por razones de confidencialidad, Zurich Santander no informa la proporción de la remuneración total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la remuneración total anual media de todos los empleados, ni de la proporción del incremento porcentual de la remuneración total anual de la persona mejor pagada de la organización.	-
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4	-
	2-23 Compromisos y políticas	8, 9, 11, 20, 24, 25, 55	16
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	9, 11, 20, 24, 25, 55	16
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	23, 24, 25, 26, 55	16
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	27	16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No se registraron violaciones significativas de leyes o regulaciones por parte de Zurich Santander.	-
	2-28 Afiliación a asociaciones	22	-
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	12, 29, 30, 34, 48	-
	2-30 Convenios de negociación colectiva	100% de los empleados de Zurich Santander Brasil están cubiertos por acuerdos colectivos.	8
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	10	-
	3-2 Lista de temas materiales	10	-
	3-3 Gestión de los temas materiales	25, 26, 27, 42, 45, 46, 48, 49, 56	-
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	17, 18	13
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	37 Además de las obligaciones legales, la compañía también ofrece un plan de pensiones llamado ZSPrev a todos los empleados permanentes. Además de la contribución del empleado, la compañía también realiza aportes, aumentando el ahorro de recursos a largo plazo.	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	52	-
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Por razones de confidencialidad, Zurich Santander no revela la proporción del salario anual total de la persona mejor remunerada en la compañía en comparación con el promedio del salario anual total de todos los empleados, ni la proporción del aumento porcentual en el salario anual total de la persona mejor remunerada en la compañía.	1, 5 y 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los miembros de la Dirección de Zurich Santander Brasil son contratados en Brasil, aunque puedan tener otra nacionalidad.	8
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	18	5, 9 y 11
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	15, 16, 18	1, 3 y 8
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	48	8



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	25, 26	16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25, 26	16
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	27	16
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	27	16
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	57	8 y 12
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	56	7, 8, 12 y 13
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	57	6 y 12
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	57	6
	303-5 Consumo de agua	57	6
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	55	6, 14 y 15
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	55	3, 12, 13, 14 y 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	55	3, 12, 13, 14 y 15
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	55	3, 12, 13, 14 y 15
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	56	3, 6, 11 y 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	56	3, 6, 11 y 12
	306-3 Residuos generados	56	3, 11 y 12
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	56	3, 11 y 12
	306-5 Residuos destinados a eliminación	56	3, 11 y 12
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	No utilizamos criterios ambientales para la selección de proveedores. En 2023, se identificó un problema en el certificado del Instituto Brasileño del Medio Ambiente y los Recursos Naturales Renovables (Ibama), y solicitamos aclaraciones para abordarlo. Estamos siguiendo la evolución de la situación.	-
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	La empresa evalúa criterios ambientales para los proveedores críticos. De los 11 BPOs evaluados, solo 1 (9%) tuvo un problema relacionado con la emisión del certificado de Ibama. Solicitamos aclaraciones y estamos siguiendo la evolución.	-



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	34	5, 8 y 10
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	36, 45	3, 5 y 8
	401-3 Permiso parental	45	5 y 8
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los cambios organizativos y eventos relevantes se comunican formalmente a los empleados a través de diversos canales de ZS. El período de tiempo entre la ocurrencia y la comunicación no está especificado en los acuerdos colectivos; sin embargo, la empresa está atenta a los plazos para garantizar los derechos y deberes establecidos por la legislación laboral brasileña.	8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	36	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	36	8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	36	8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	36	8 y 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	36	8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	36	3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	36	8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	36	8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	No hubo accidentes laborales ni incidentes laborales en 2023.	3, 8 y 16
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	65	3, 8 y 16
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	39	4, 5, 8 y 10
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	37, 39, 41	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	38	5, 8 y 10
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	22, 43, 44, 65	5 y 8
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2023, no se identificó ningún caso de discriminación en la cadena de proveedores.	5 y 8
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	En 2023, no hubo quejas relacionadas con los derechos de los trabajadores de las empresas contratadas por la compañía.	8



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se registraron señalamientos relacionados con el trabajo infantil en la cadena de proveedores.	8 y 16
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	En 2023, no se identificaron proveedores con un riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.	8
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Contamos con una empresa colaboradora contratada para la seguridad en nuestra oficina que anualmente capacita a sus empleados de acuerdo con las mejores prácticas de gestión, de acuerdo con las reglas establecidas en el contrato.	16
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	18, 49	-
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	50, 52	1 y 2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	En 2023, la compañía contó con 254 proveedores y el 100% de ellos fueron evaluados con base en criterios sociales.	5, 8 y 16
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se identificaron impactos sociales negativos reales ni potenciales.	5, 8 y 16
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	En 2023, ninguna empresa recibió subvenciones públicas. No hubo contribuciones a partidos y/o representantes políticos, ya que esta práctica está prohibida según la política.	16
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	16	12
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2023 no se identificaron casos de incumplimiento normativo.	16
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2023, no registramos ningún caso de incumplimiento relacionado con las comunicaciones de marketing.	16
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2023, no registramos ninguna reclamación relacionada con violaciones de la privacidad y pérdida de datos de clientes.	16



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

Archivos Adjuntos

GRI 2-7 – Empleados

Funcionarios en 2023	Unidad de medida	2022		2023		Observaciones
Por contrato de trabajo ¹ y género		Mujeres	Mujeres	Mujeres	Hombres	
Número de empleados (total)	Cantidad	205	167	212	167	CLTs, estatutarios y becarios
Número de empleados permanentes	Cantidad	189	149	195	146	CLTs y estatutarios
Número de empleados temporales	Cantidad	16	18	17	21	Becarios
Total de empleados por región (considerando solo CLTs, estatutarios y becarios)						
Norte	Cantidad	1	0	1		
Nordeste	Cantidad	3	1	3	1	
Centro-oeste	Cantidad	1	0	1		
Sul	Cantidad	9	3	7	4	
Sudeste	Cantidad	191	163	200	162	

1. No tenemos trabajadores por horas no garantizadas.

Funcionarios en 2023	Unidad de medida	2022		2023		Observaciones
Por contrato de trabajo ¹ y género		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Total de empleados permanentes por región (CLTs y estatutarios)						
Norte	Cantidad	1	0	1	0	
Nordeste	Cantidad	3	1	3	1	
Centro-oeste	Cantidad	1	0	1	0	
Sul	Cantidad	9	4	7	3	
Sudeste	Cantidad	175	144	183	142	
Total de empleados temporales por región (becarios)						
Norte	Cantidad	0	0	0	0	
Nordeste	Cantidad	0	0	0	0	
Centro-oeste	Cantidad	0	0	0	0	
Sul	Cantidad	0	0	0	0	
Sudeste	Cantidad	16	18	17	21	

Número de empleados con contrato temporal y/o a tiempo parcial ²	Unidad de medida	2022	2023	Observaciones
Brasil	Cantidad	34	38	

2. En Brasil, tenemos 38 pasantes con contrato de trabajo a plazo determinado y a tiempo parcial.



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Contenido GRI y ODS

403-10 – Enfermedades profesionales

Absentismo ¹	2023	
	Cantidad	Horas
Enfermedades profesionales ²	2	1.216
Vacaciones pagadas	16	9.012
Licencia no remunerada	-	-
Otras causas ²	-	-
Total	18	11.128

1. Se incluyen las horas de ausentismo por ausencias relacionadas con el Covid-19 (cuarentena obligatoria, enfermedad).

2. Las enfermedades identificadas son monitoreadas por la empresa con confidencialidad médica.

La empresa establece lineamientos, responsabilidades y procedimientos relacionados con licencias, permisos y ausencias legales para sus empleados a través de la Política de Licencias, Licencias y Ausencias Legales, disponible para todos en una plataforma interna.

405-1 – Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

Personas con discapacidad (%)	2022	2023
Hombres	1	1
Mujeres	2	2
Total	3	3



Créditos

Coordinación general **Zurich Santander Brasil**

Laura Vidmontas
Natalia Moreira
Rana Bertagna

Fotos

Edu Viana y Shutterstock
Foto de portada: Puente Estaiada – São Paulo, SP
Participación especial: colaboradores Zurich Santander

Redacción, diseño gráfico y revisión

TheMediaGroup

