



Reporte de  
Sostenibilidad

# 2024

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



1 Carolina, Juliana y Fernanda conversan con Renata, que se está preparando para salir de licencia por maternidad.

2 Thayane, Fernanda y Gabriela se reúnen para hablar sobre las experiencias internacionales que tuvieron con el programa TraveZSia.

3 Flavia y Mario llegan a la oficina en bicicleta todos los días, contribuyendo a la reducción del impacto ambiental.

4 Gilberto, Marcos y Magali se encuentran en el Work Café para discutir nuevos proyectos.

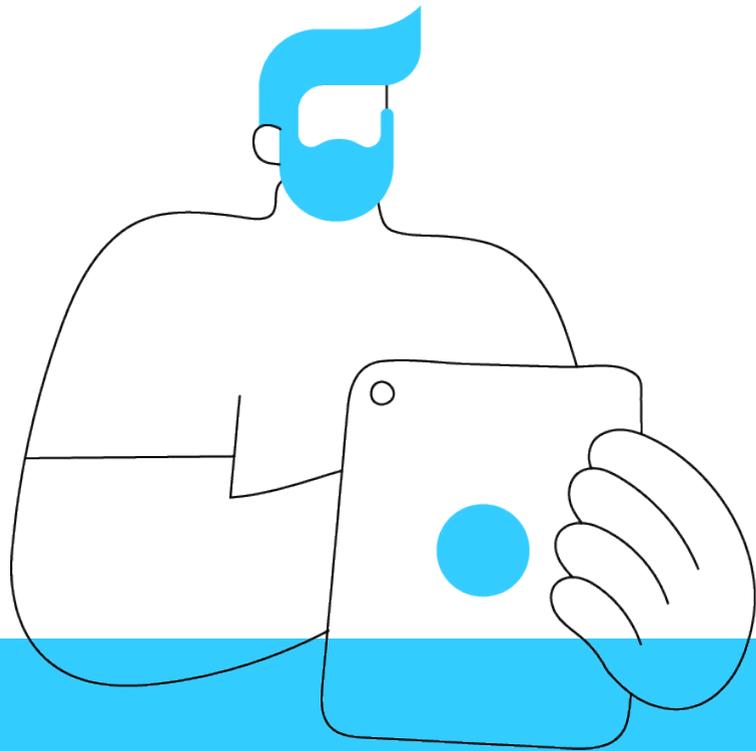
5 Pedro, Rafaella, Camila y Paloma se unen para ampliar el impacto social.

6 Rafael y Cauan conversan sobre el futuro en uno de los espacios de nuestra oficina.

7 Aline, Daniela y Sara comparten objetivos de carrera y propósitos.

8 Helder, Bruna, Douglas y Maria Jacqueline celebran los logros y las alianzas.

# Sumario



**1** Mensaje del Comité Ejecutivo

**2** Destacados del Año

**3** El Reporte  
Temas materiales

**4** Zurich Santander  
Quiénes Somos  
Dónde Estamos  
Identidad Corporativa  
Productos y Servicios

**5** Compromiso con la Sostenibilidad  
Acción Transversal  
Propuesta de Valor Responsable

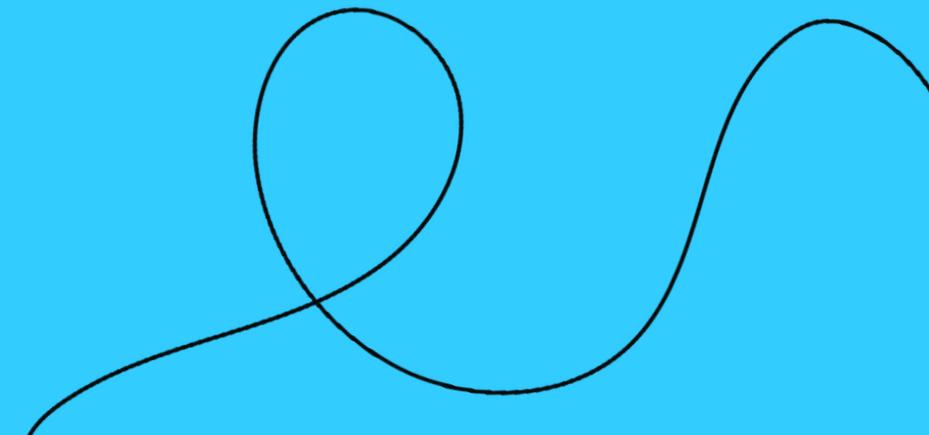
**6** Gobernanza y Gestión de Riesgos  
Estructura y Prácticas de Gobernanza  
Gestión de Riesgos  
Ética y Conducta

**7** Diálogo con los *Stakeholders*  
Construcción de Vínculos Efetivos  
Accionistas  
Clientes  
Colaboradores  
Comunidad  
Proveedores

**8** Medio Ambiente  
Principios y Gestión Ambiental  
Gestión de Recursos  
Gestión de Residuos

**9** Índice de Contenido GRI

**10** Anexos





# 1

## Mensaje del Comité Ejecutivo

GRI 2-22

Desde su fundación, en 2011, y a través de los valores heredados de sus accionistas, **Zurich Santander lleva en su identidad el compromiso con el desarrollo sostenible.**

A lo largo de los años, ha evolucionado continuamente en su actuación frente a los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés), **acompañando de cerca las transformaciones del mundo, del país y del mercado asegurador.** En 2022, este ritmo ganó aún más impulso con la definición de la **Circular n.º 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep)**, normativa que pasó a orientar a las aseguradoras brasileñas en la gestión de la sostenibilidad.



De izquierda a derecha: Washington, Valéria, Laura, Alejandro, John, Marcelo, Marcela, João, Fernanda, directores de Zurich Santander



Esta segunda edición de nuestro Informe de Sostenibilidad reafirma, por tanto, nuestra orientación pública hacia la integración estratégica y transversal de las demandas actuales y urgentes de nuestra sociedad, de nuestro negocio y de nuestra forma de operar. También busca dar transparencia sobre cómo esta perspectiva forma parte de los diferentes frentes de actuación de la compañía: en el desarrollo de productos y servicios, en el análisis de riesgos, en la propuesta de valor de una venta consultiva y en la construcción de relaciones de confianza con nuestros *stakeholders*.

Se trata de un camino construido con acciones robustas y políticas sólidas, diseñadas para ser duraderas y contribuir a los resultados expresivos y consistentes que tenemos el orgullo de presentar a lo largo de las próximas páginas.

El año 2024 fue un año de entregas relevantes que están alineadas con nuestro propósito de “innovar constantemente para proteger a las personas y sus proyectos”. Invertimos en la automatización y en el uso de la inteligencia artificial y de los datos en varios frentes de trabajo, buscando generar más eficiencia en la operación y, especialmente, en la atención a nuestro cliente.

Al mismo tiempo, profundizamos en la humanización, desde la empatía en la resolución efectiva de una demanda en el primer contacto del cliente, pasando por la capacitación de nuestros equipos, la mejora de la jornada de comunicación, hasta la oferta de servicios adicionales como el apoyo psicológico cuando el asegurado señala que está enfrentando una situación traumática.

Paralelamente, fortalecimos nuestros procesos y equipos de apoyo comercial, trabajando en una venta más consultiva, adecuada a los diferentes perfiles de clientes, lo que llevó a una reducción de cancelaciones y a un aumento en los niveles de satisfacción. Internamente, revisamos estructuras de gobernanza, reforzamos relaciones con *stakeholders*, lanzamos nuevos fondos y productos adecuados al momento del país y seguimos de cerca los cambios regulatorios que deberían modernizar el mercado de seguros y pensiones en los próximos años.

Así, cerramos diciembre de 2024 con un beneficio neto de R\$ 1,4 mil millones, un crecimiento del 6,48% en comparación con los R\$ 1,35 mil millones obtenidos en 2023. Nuestro patrimonio neto alcanzó R\$ 3,22 mil millones, mientras que las provisiones técnicas de seguros y pensiones llegaron a R\$ 108,02 mil millones, lo que indica un aumento significativo respecto al año anterior.

Nuestro compromiso con la sociedad también se evidencia a través de la Distribución del Valor Añadido. En 2024, destinamos R\$ 120 millones directamente a nuestros empleados a través de salarios, beneficios y participación en los resultados, R\$ 20 millones en iniciativas sociales y R\$ 1,3 mil millones a nuestros accionistas.

La innovación y la agilidad, características fuertes de Zurich Santander, también fueron fundamentales para superar los desafíos de 2024. Uno de ellos fue el enfrentamiento de la catástrofe en *Rio Grande do Sul*, donde alertamos a nuestros clientes días antes sobre la previsión climática y recordamos los servicios preventivos incluidos en su seguro. Durante el evento, ampliamos nuestra actuación a toda la cadena de valor (clientes, socios, empleados, comunidad, etc.), promoviendo una movilización integrada con el principal objetivo de prestar una atención ágil y proactiva a los clientes, apoyar a los socios y dar soporte a la comunidad afectada a través de nuestro Fondo de Catástrofes.

Los mismos valores y principios que orientaron nuestra cultura organizacional en el último ciclo —trayendo reconocimientos importantes como el de segunda mejor empresa aseguradora de nuestra categoría en el *Great Place to Work* (GPTW)— seguirán guiando nuestra estrategia y actuación en 2025. Continuaremos contribuyendo positivamente a la protección, la prevención y la planificación financiera de las personas, e impulsando el desarrollo de un mercado más humano, ético y sostenible. Todo ello con los ojos atentos a los impactos que generamos hoy y que influirán en el largo plazo.

### La Dirección





# Destacados del Año

## Negocios

9 millones de **clientes**

R\$ 7,7 mil millones en **primas emitidas**

R\$ 1,4 mil millones en **beneficio neto**

R\$ 99 mil millones en activos en planes de **pensiones** bajo la gestión de la empresa

3º puesto en los **sectores de seguros** en los que operamos, con un 10% de participación

9º puesto en el **mercado de seguros**, con una participación del 3,82%

5º puesto en el sector de las **pensiones** con una cuota del 7%.

14% de crecimiento en el mercado de **seguros** 17% de crecimiento en el mercado de **pensionesa**

## Empleados

400 empleados

59% de **mujeres** en **puestos de liderazgo** 50% de **mujeres** en el **Comité Ejecutivo**

2ª mejor empresa en el segmento de **seguros** de tamaño medio en el *ranking* de instituciones financieras, según investigación de *Great Place to Work* (GPTW)

5ª mejor empresa de **médio porte para jovens** em início de carreira (Jovens Potência), según investigación de *Great Place to Work* (GPTW)

## Impacto Socio-ambiental

R\$ 20,3 millones invertidos en **proyectos sociales** y culturales a través de leyes de incentivo

Más de 87 mil personas impactadas a través de iniciativas de **negocios y acciones socioambientales**

Más de 1.500 horas de **voluntariado**

80% de los **empleados involucrados** en actividades de impacto comunitario



# 3

## El Reporte

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

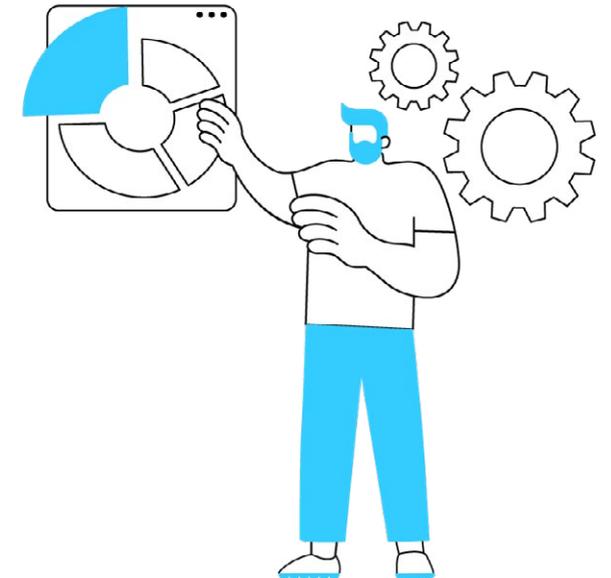
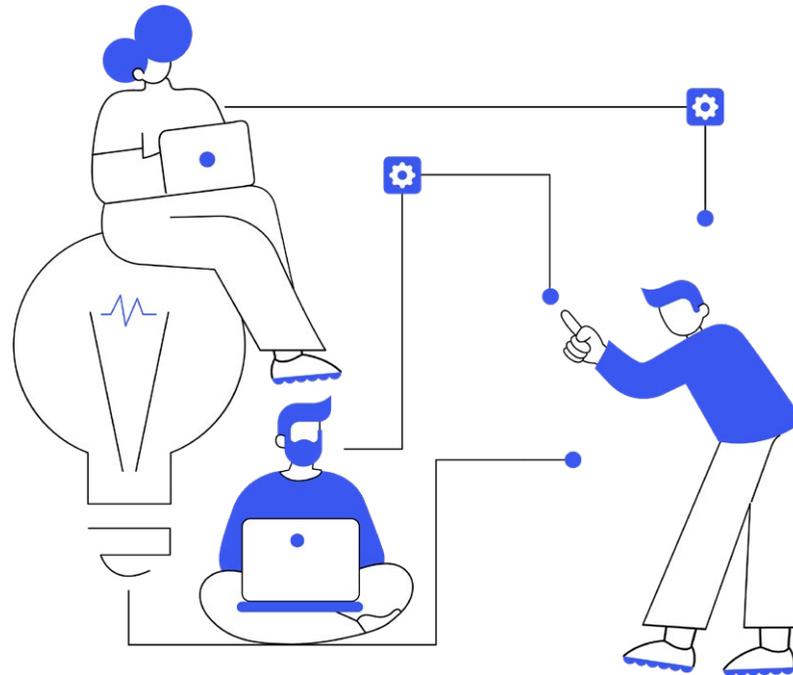
Nuestro Informe de Sostenibilidad fue elaborado con base en los lineamientos del *Global Report Initiative* (GRI) y observando los temas destacados en nuestra Matriz de Materialidad, revisada en el primer semestre de 2023. También está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y considera

las definiciones de la Circular N° 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep), estándar que tiene como objetivo integrar aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en las operaciones de las compañías locales de seguros, capitalización y reaseguros y las entidades de previsión complementaria abierta (EAPC).

La publicación también presenta los hechos más relevantes del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, considerando las empresas Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A. y Zurich Santander Brasil Odonto LTDA. Se celebra anualmente y ha sido aprobado por el máximo órgano de gobernanza local. No se adoptó la verificación externa.



Si tiene alguna pregunta, sugerencia o desea acceder a otra información sobre nuestro informe, envíe un correo electrónico a [sustentabilidade@zurich-santander.com.br](mailto:sustentabilidade@zurich-santander.com.br) o visite nuestro sitio [www.zurich-santander.com.br/es/](http://www.zurich-santander.com.br/es/).

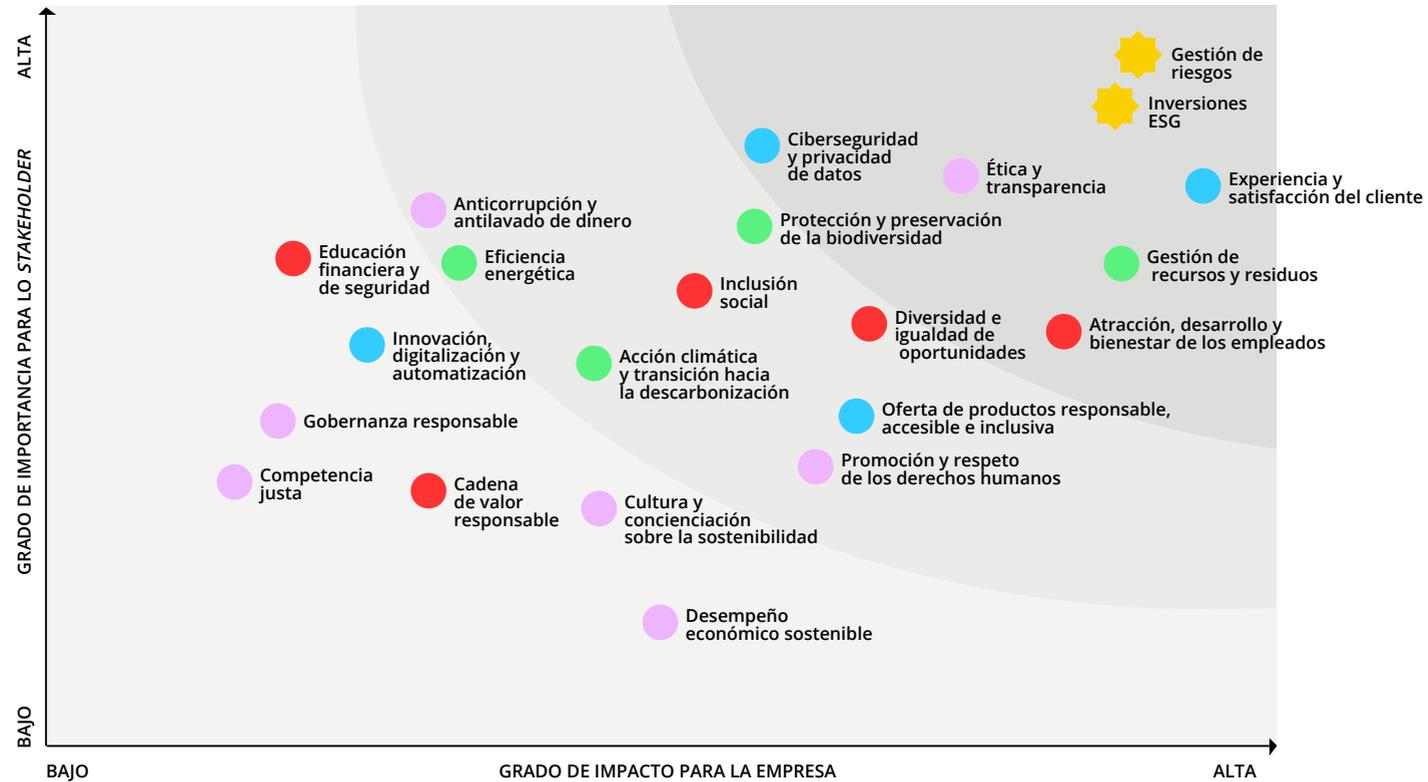


# Temas Materiales

GRI 3-1, 3-2

La Matriz de Materialidad que guía los temas de este informe utiliza el método de **dobles materialidad**, que consiste en evaluar los temas más relevantes para la **empresa desde las perspectivas de impacto financiero y socioambiental**, reforzando la importancia de estas dos áreas para la construcción de una **estrategia de sostenibilidad efectiva**.

Además de los temas priorizados por el público interno y externo, dos temas se destacaron como relevantes para la empresa, especialmente considerando el contexto regulatorio y de mercado brasileño: gestión de riesgos e inversiones ESG.



- Propuesta responsable
- Impacto positivo en la comunidad
- Gobernanza responsable
- Gestión ambiental
- Tema priorizado según relevancia para la empresa

## Propuesta responsable

- Innovación, digitalización y automatización
- Ciberseguridad y privacidad de datos
- Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva
- Experiencia y satisfacción del cliente

## Impacto positivo en la comunidad

- Educación financiera y de seguridad
- Cadena de valor responsable
- Inclusión social
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados
- Gobernanza responsable
- Competencia justa

## Gobernanza responsable

- Anticorrupción y antilavado de dinero
- Cultura y concienciación sobre la sostenibilidad
- Desempeño económico sostenible
- Promoción y respeto de los derechos humanos
- Ética y transparencia

## Gestión ambiental

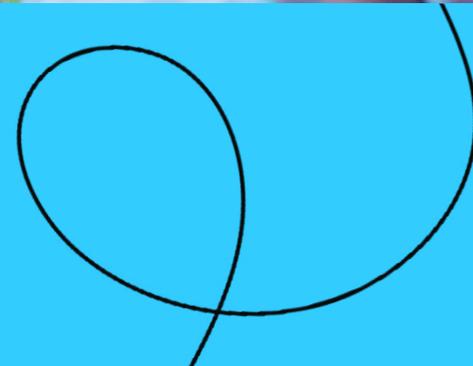
- Eficiencia energética
- Acción climática y transición hacia la descarbonización
- Protección y preservación de la biodiversidad
- Gestión de recursos y residuos

## Tema priorizado según relevancia para la empresa

- Gestión de riesgos
- Inversiones ESG



Zurich  
Santander



4



# Quiénes Somos

GRI 2-1, 2-6

**Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência fue fundada en 2011, combinando el conocimiento y la fuerza de dos de los conglomerados más grandes del mundo: el Grupo Zurich y Banco Santander.**

Así, la experiencia global en seguros del Grupo Zurich combinada con la extensa red de distribución de Santander dio lugar a una de las mayores compañías de seguros de Latinoamérica, con presencia en cinco países: **Brasil, Argentina, Chile, México y Uruguay, además de su sede en España.**

Cuenta con 13 años de historia, durante los cuales la empresa ha crecido significativamente, impulsada por la **innovación constante**, con una **propuesta de valor diferenciada**, pero, sobre todo, entregando **protección a la vida de las personas y sus proyectos**. Ofrecer tranquilidad financiera a los clientes, además de aumentar el valor para los accionistas y el bienestar y las perspectivas de futuro para los empleados, es lo que impulsa a Zurich Santander. Y, más allá de las fronteras de la organización, en un mundo lleno de grandes desafíos, buscamos **generar un impacto positivo para la sociedad y el planeta.**

En Brasil, nuestros **400 empleados** trabajan con base en una cultura de desarrollo constante, que fomenta el **compromiso, la excelencia y el servicio** como principales valores de sus actividades diarias, buscando siempre tener al cliente en el centro de sus decisiones.



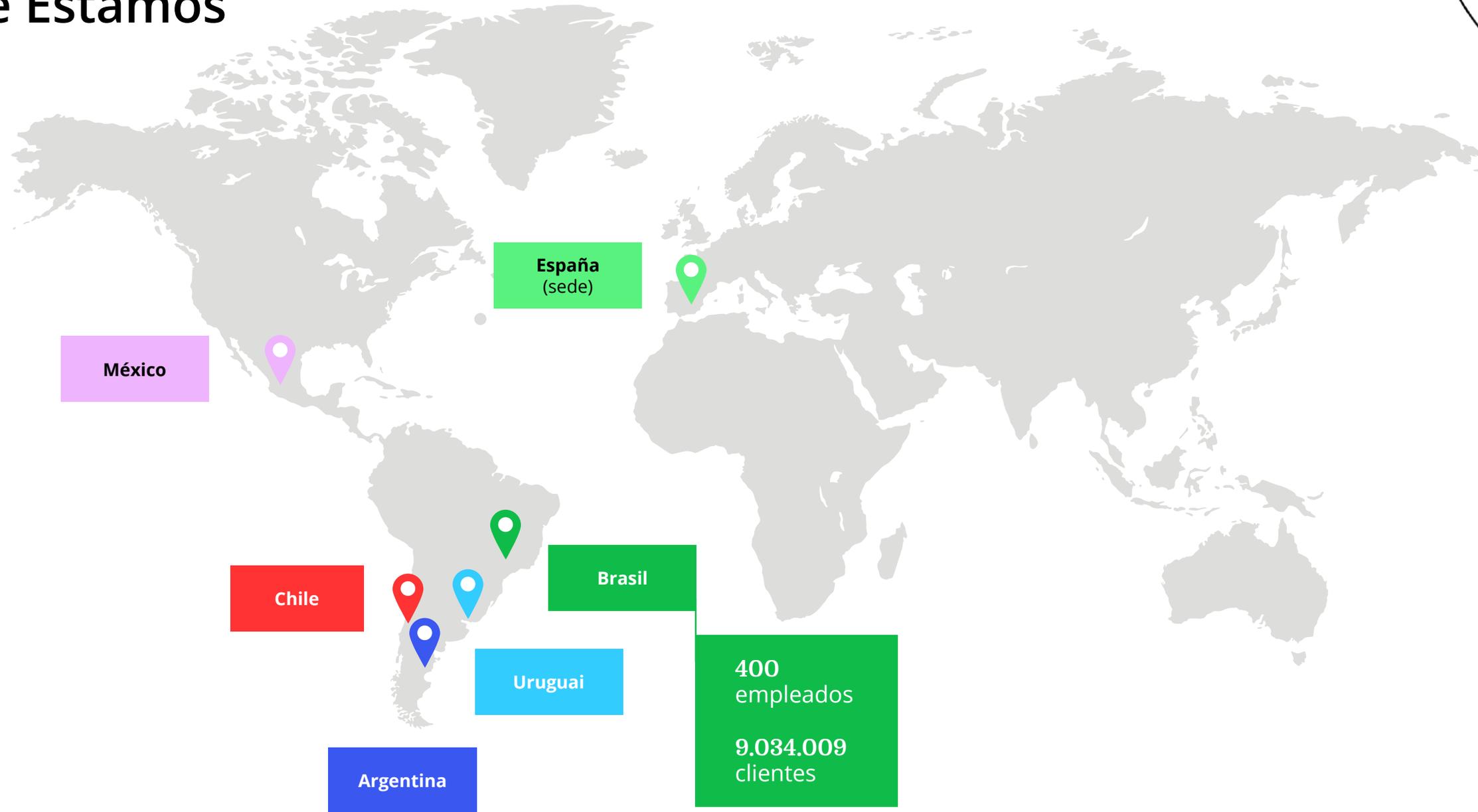
**Zurich Santander es una *joint venture* entre los grupos Zurich (51%) y Santander (49%).**

Malcolm, Natan, Mablia, Juliana, Elias y Thayane, empleados de Zurich Santander



# Dónde Estamos

GRI 2-1, 2-6





# Identidad Corporativa

GRI 2-24

A lo largo de 2024, trabajamos para **consolidar la aculturación** de todos los empleados en relación a nuestra identidad corporativa lanzada en 2023, tras un proceso de **construcción colectiva y colaborativa**.

**Combinando lo mejor del legado de nuestros accionistas** y, al mismo tiempo, valorando la **multiculturalidad y la diversidad**, contamos con pilares sólidos, transparentes, tangibles y alineados con lo que buscamos ofrecer a los públicos con los que interactuamos. Y son estos principios los que nos guían en nuestras actividades diarias.

Sabemos que **trabajar con propósito hace toda la diferencia**. Para nuestro equipo, esto significa estar **impulsados por el deseo de impactar positivamente a las personas** a través de operaciones caracterizadas por la excelencia. Para nuestros clientes, nuestra postura se traduce en **productos y servicios que ofrecen protección para sus vidas y proyectos**, incluso ante eventos imprevistos. Buscamos así **acortar distancias y vínculos, fortaleciendo la confianza**, esencial en nuestro sector.



## Propósito

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



## Propuesta de valor

Somos líderes en prevención y protección, apoyando a nuestros clientes en momentos de imprevistos y orientándolos sobre cómo evitarlos.



## Visión

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

## Nuestros valores



### Compromiso

Ésta es la palabra que define nuestro sentido de responsabilidad y dedicación hacia nuestros clientes, accionistas y empleados: 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 hacer la vida de todos más fácil y mejor.



### Excelencia

Somos expertos en nuestro negocio. Innovamos para mejorar nuestros productos y modelo de gestión y mantener así nuestro liderazgo y referencia en el sector.



# Productos e Servicios

GRI 2-6, 2-29

Nuestra propuesta de valor, plasmada en los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, busca **contribuir a la protección, prevención y planificación financiera de las personas**, motivadas a **actuar en el presente y mirar hacia el futuro**, cosechando los beneficios de sus decisiones en el tiempo. El incentivo para que los clientes sigan este camino está presente en todo nuestro recorrido de relación, desde la etapa inicial de venta hasta el momento de gestionar un siniestro o prestar asistencia, así como rescatar los importes acumulados en un plan de pensiones.

## Oferta de valor



**Personalizado**  
Seguros adaptados a cada cliente y realidad.



**Completa**  
Asistencia renovada que siempre añade valor.



**Flexible**  
Contratación sencilla, a través de diferentes canales.



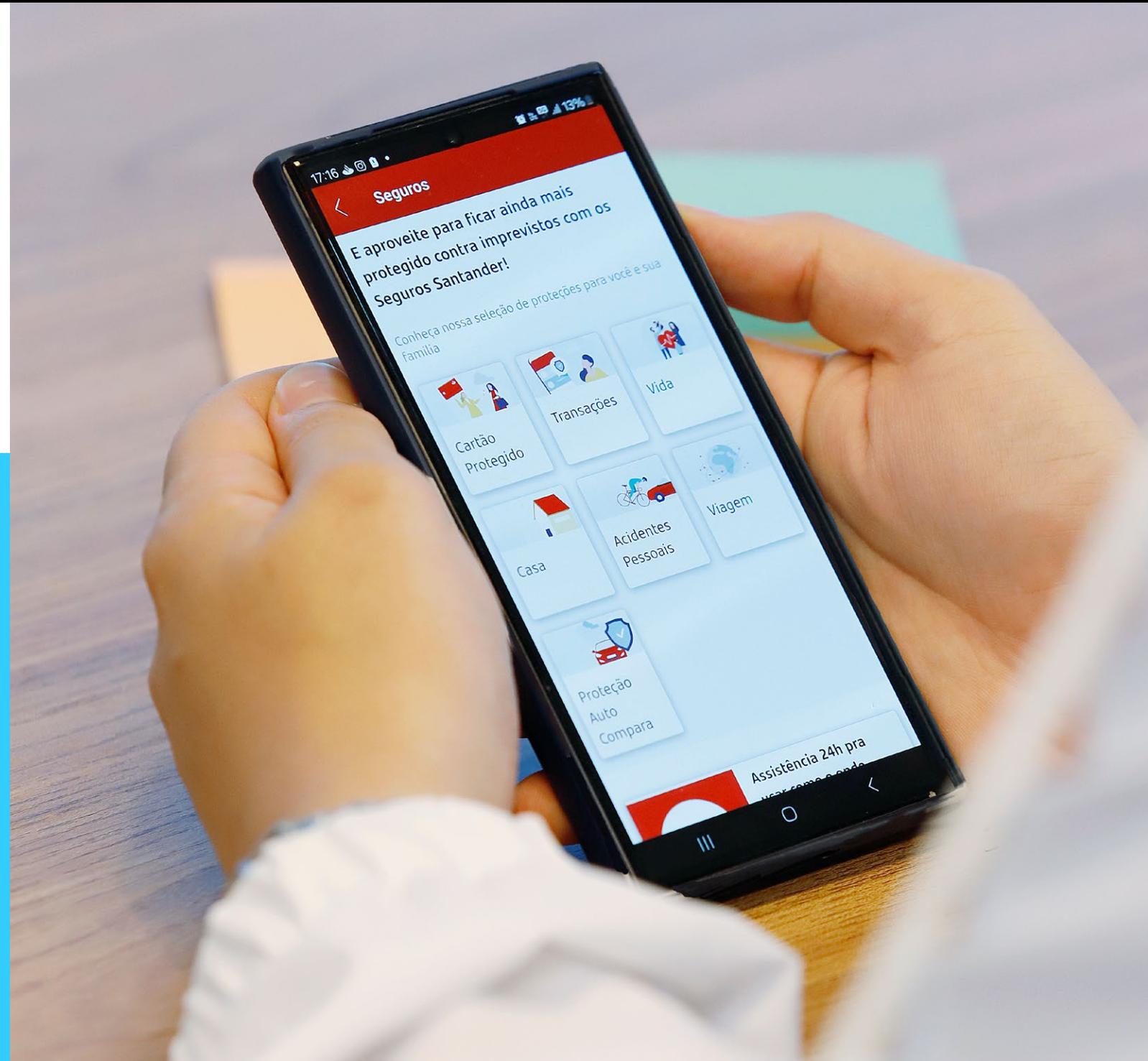
**Innovadora**  
Nuevos desarrollos para abordar los riesgos emergentes en la sociedad.



**Digital**  
Entregas rápidas y procesos simplificados.



**Ágil**  
Optimización de la interacción con los clientes y autogestión a través de canales digitales.

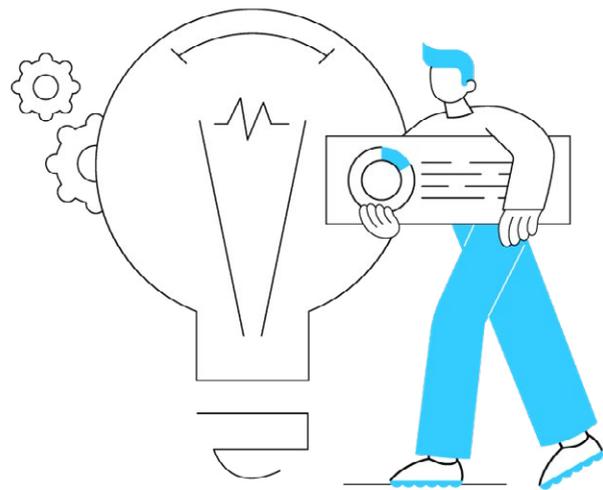




# Nuestro Portafolio

GRI 2-6, 203-2, 3-3 Oferta de productos responsables, accesibles y inclusivos

La aseguradora ofrece una cartera de seguros y planes de pensiones para garantizar una mayor **seguridad y tranquilidad a las personas y empresas en la realización de sus proyectos.** Los productos se ofrecen a través de los **canales bancarios de Santander y otras empresas que forman parte de su ecosistema** (Santander Financiamientos, Banco *Hyundai, Prospera*), con soluciones que ofrecen **protección ante circunstancias imprevistas** y apoyan a nuestros clientes en su crecimiento.



## Seguros

**Seguro Vida:** protección al cliente y su familia en casos de invalidez, diagnóstico de enfermedad grave o fallecimiento, además de asistencia por telemedicina, para el cuidado de la salud del cliente y asistencia funeraria.

**Seguro Vida Empresa:** seguro de vida dirigido a socios, empleados y pasantes con coberturas adaptadas a las necesidades de cada colaborador.

**Seguro de Accidentes Personales:** cobertura por lesiones corporales, alquiler de aparatos ortopédicos y muerte causada por accidente. También ofrece descuentos en consultas, exámenes y medicamentos y participación en sorteos mensuales a través de la Lotería Federal.

**Seguro de Transacciones:** protección contra transacciones forzadas, realizadas bajo coacción, que ofrece una compensación por los bienes adquiridos con pagos a través de PIX.

**Seguro de Viaje:** garantiza tranquilidad al viajar, con cobertura de gastos médicos, dentales y hospitalarios, así como protección en caso de cancelación de viaje y pérdida de equipaje.

**Seguro de Hogar:** ofrece cobertura por daños ocasionados por incendio, daños por agua, daños eléctricos, robo o hurto, entre otros, con servicios de asistencia que permiten al cliente realizar mantenimiento preventivo y/o utilizarlo ante imprevistos.

**Negocio/Activo:** garantiza la seguridad ante imprevistos que puedan ocurrir en la empresa, desde la infraestructura hasta el inventario y la facturación.

**Seguro de Prestamista:** vinculado a préstamos personales o de nómina, financiaciones, cheques especiales y consorcios u otros tipos de crédito bancario, garantizando tranquilidad al asegurado o a su familiar en caso de fallecimiento, invalidez, incapacidad física temporal por accidente o desempleo.

**Seguro para Negocios Inmobiliarios:** se contrata con financiamientos o préstamos inmobiliarios que tengan como garantía bienes inmuebles y garantiza una indemnización al asegurado o a su familiar en caso de muerte, invalidez o daños físicos a sus bienes.

**Seguro de Tarjeta Protegida:** protección para su tarjeta de débito o crédito, asegurando la reducción de pérdidas financieras si una persona no autorizada utiliza una tarjeta perdida o robada, cuando su bolso u otros artículos cubiertos son robados con la tarjeta o en caso de retiros o compras realizadas con la tarjeta bajo coacción.

**Planes Dentales para Personas Físicas y Jurídicas:** hasta finales de 2024, ofrecimos planes dentales para personas físicas, familias y empresas, a través de una red acreditada con más de 30 mil opciones de servicios y cobertura nacional. Sin embargo, la empresa vendió la cartera de alrededor de 30 mil beneficiarios a Amil Dental, con la autorización de la Agencia Nacional de Salud Suplementaria (ANS) y espera la aprobación del Consejo Administrativo de Defensa Económica (Cade) para el final de la operación. A partir del 1 de enero de 2025, un nuevo operador comenzará a atender a estos clientes, manteniendo íntegramente las condiciones contractuales.



Como novedad para 2024, estamos trabajando en **mejorar el producto Business**, entregando una oferta aún más inteligente que permite una mayor personalización del precio y los servicios ofrecidos, según las necesidades de cada empresa. Este avance ofreció mayor **simplificación y agilidad al proceso de ventas**, que además comenzó a incluir nuevos canales como Banca por Internet, apps y tiendas Santander.

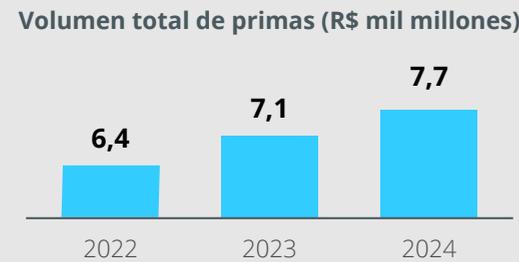
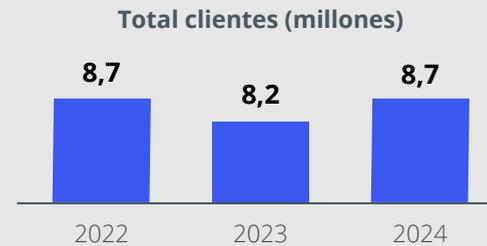
Para fortalecer la relación con el cliente a lo largo de su recorrido, para los productos de Vida y Accidentes Personales, implementamos **campañas enfocadas en la prevención y atención relacionada con la salud mental y de la mujer**, al ofrecer **beneficios diferenciados y exclusivos**, conectando con periodos de concientización que ya se dan, como Septiembre Amarillo y Octubre Rosa.

En el Seguro de Tarjeta Protegida, **redujimos el período de espera para la cobertura** denominada Subvención Protegida, de 60 días a 30 días, con exclusión del deducible, brindando una **protección más oportuna y mayor seguridad financiera** con relación a bienes robados. Además, ampliamos la cobertura para las tarjetas registradas en la billetera digital de tu celular. Para el producto de Seguro de Transacciones, hemos eliminado la necesidad de cobertura de transacciones protegidas, brindando **cobertura inmediata a los clientes**.

También **incrementamos el valor del monto asegurado** cubierto por el Seguro de Crédito Personal (SCP) y SIM (*fintech* del Grupo Santander que opera en el segmento de préstamos), **con el objetivo de ampliar la protección y la entrega de valor a los clientes**. Asimismo, ampliamos la cobertura de incapacidad permanente del producto Crédito Personal (CP) Propiedad, que antes sólo cubría eventos accidentales y ahora cubre la incapacidad permanente por cualquier causa, es decir enfermedad o accidente.

# 1º puesto en Seguros de Accidentes Personales, 3º puesto en Seguro de Vida y 6º puesto en productos de Préstamos en los mercados en los que opera

## Nuestras cifras en seguros



Helder y Maria Jacqueline, empleados de Zurich Santander



Rafael y Cauan, empleados de Zurich Santander

## Pensión

Ofrecemos **planes de pensiones privados** para personas físicas y jurídicas en las siguientes categorías: **Plan de Generación de Beneficios Gratuitos (PGBL) y Plan de Vida de Generación de Beneficios Gratuitos (VGBL)**, que tienen como objetivo apoyar a las personas en la **realización de sus proyectos a largo plazo** como jubilación, segunda carrera, educación de los hijos, viajes, etc. Los recursos acumulados en los planes de pensiones de Zurich Santander son **administrados por Santander Asset Management (SAM)**, el sexto mayor gestor de activos de Brasil y también por Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários SA. También contamos con más de 40 gestores independientes, como Adam Capital, Kapitalo, Legacy Capital, Giant Prev, SPX Plus, Vinland, Kinea, Ibiúna y Ace Capital.

En 2024, invertimos en la **plataforma tecnológica para planes de pensiones corporativos, para entregar una experiencia aún más ágil y simplificada** para el cliente en la contratación y durante todo el recorrido, con la facilidad de consulta y mantenimiento del plan de forma autónoma. Además, reforzamos **la diversificación como una estrategia importante para nuestros clientes**, con el lanzamiento de seis fondos de renta fija y otros tres fondos multimercado. Entre los más destacados se encuentran el Fondo de Crédito Privado (Pamplona RF Crédito Privado), que captó R\$ 500 millones en tres meses, y el Fondo Multimercado Málaga, que fue el único multimercado con tasa cero en el mercado cuando se lanzó.

En términos más generales, el **mercado de pensiones se vio fuertemente impactado por el avance de las regulaciones** que vinieron a fortalecer el valor de este instrumento de ahorro tanto para las aseguradoras como para los consumidores.

Entre ellos se encuentran:

- Facilidad para **elegir la tabla de en el momento de la primera retirada o prestación** del plan de pensiones, facilitando una planificación fiscal más efectiva.
- La flexibilidad para **convertir el valor acumulado en renta o retiro en distintos momentos de la vida**, lo que refuerza el papel de los planes de pensiones no sólo para brindar tranquilidad al momento de la jubilación, sino también para llevar a cabo otros proyectos a largo plazo.
- La posibilidad de que los **planes de pensiones se utilicen como garantía** para reducir los costos de los préstamos, lo que debería aumentar el acceso de la población al crédito.
- Los **planes corporativos han abierto la posibilidad de inscripción automática para nuevos empleados**, incentivando la planificación financiera y reforzando la herramienta como beneficio para los empleados.

## Nuestras cifras en pension

### 2023

826.083 total de certificados

180.501 nuevos certificados

284.556 total de clientes

### 2024

921.982 total de certificados

210.692 nuevos certificados

315.052 total de clientes



# Resultados Financieros

## GRI 3-3 Desempeño económico sostenible, 201-1

En 2024, el Producto Interior Bruto (PIB) de Brasil creció un 3,4%, impulsado por los sectores de servicios e industria. El crecimiento de la actividad económica fue fuerte; el bajo desempleo y el significativo crecimiento de la demanda interna, especialmente del consumo de los hogares, contribuyeron a que la inflación, medida por el IPCA, cerrara el año en el 4,83%, por encima del techo objetivo del 4,5%. Los principales impulsores fueron el tipo de cambio depreciado, los alimentos y los servicios. La percepción de los agentes económicos sobre la política fiscal se tradujo en un desanclaje de las expectativas de inflación a largo plazo.

Incluso en este contexto, **la empresa obtuvo un beneficio neto de unos 1.400 millones de reales, un 6,48% más que el año anterior**, unos fondos propios de unos 3.200 millones de reales, unas provisiones técnicas de seguros y pensiones

de unos 109 millones de reales y unas provisiones técnicas para operaciones de asistencia sanitaria de unos 1,6 millones de reales. El valor económico generado fue de unos 8.600 millones de reales, de los que 7.200 millones se destinaron a la sociedad a través del coste de las operaciones, el pago de impuestos, tasas y contribuciones al gobierno, la remuneración de los empleados, el pago de dividendos a nuestros accionistas y otras inversiones.

Las principales iniciativas que condujeron a este resultado fueron **la mejora de la cartera de productos y servicios**, la entrega de soluciones que se adapten a las necesidades de cada cliente que puedan generar a lo largo de su viaje con nosotros, así como nuestro **fuerte desempeño comercial con la red de distribución y la evolución de la experiencia del cliente con un enfoque en la reducción de las cancelaciones.**

## Valor económico generado y distribuido (VEGD)

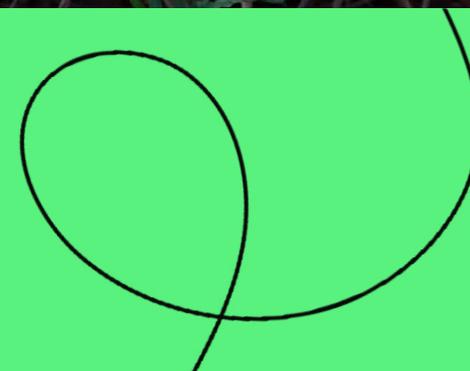
	2023 (R\$)	2024 (R\$)
<b>Valor económico generado</b>	<b>7.868.443.738,57</b>	<b>8.616.179.217,03</b>
Ingresos	7.868.443.738,57	8.616.179.217,03
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>6.599.193.674,39</b>	<b>7.232.978.888,30</b>
Costos de operaciones	4.286.992.023,25	4.630.650.147,86
Salarios y beneficios	130.359.652,99	120.968.529,27
Pagos a proveedores de capital	1.150.000.000,00	1.320.000.000,00
Pagos al gobierno	1.005.075.582,31	1.141.003.754,17
Inversión en la comunidad	26.766.415,84	20.356.457,00
<b>Valor económico retenido (valor generado menos valor distribuido)</b>	<b>1.269.250.064,18</b>	<b>1.383.200.328,73</b>





Pedro, Rafaella, Camila y Paloma, empleados de Zurich Santander

Compromiso con  
la Sostenibilidad



5



# Acción Transversal

GRI 3-3 Cultura y conciencia de la sostenibilidad, 3-3 Gobernanza responsable, 2-24

## Nuestro compromiso con la sostenibilidad se reafirma día a día a través de iniciativas concretas

que se basan en una estrategia bien establecida en Zurich Santander y en los demás países donde la compañía opera. Esta estrategia tiene tres frentes que se complementan e integran entre sí:

**Propuesta de valor responsable:** buscamos desarrollar productos y servicios que ofrezcan una propuesta de valor sustentable, satisfaciendo las necesidades de los consumidores y de la sociedad hoy y en el futuro y que, en consecuencia, sean parte de negocios sustentables.

**Impacto en la comunidad:** promovemos acciones de relacionamiento con las comunidades que nos rodean como forma de potenciar nuestro rol como agentes de apoyo al desarrollo económico y social del país.

**Gobernanza responsable:** Trabajamos cada día para poner la sostenibilidad en el centro de la toma de decisiones, construyendo una cultura de conciencia ambiental, social y de gobernanza (ESG) que pueda generar valor para nuestros *stakeholders*.



Estos principios **influyen directamente en nuestra toma de decisiones**, orientando los objetivos de negocio, la gestión de impactos positivos y negativos, la gestión de riesgos y las relaciones con los stakeholders. El Plan Estratégico para el período 2023-2025 **incluye la sostenibilidad en los demás pilares estratégicos de la compañía**, abarcando el desarrollo de productos, la experiencia del cliente, la oferta de valor, el uso de datos, entre otros frentes. Por ello, pretendemos actuar de forma cada vez más sostenible, permeando las distintas actividades de la compañía en esta dirección.

El posicionamiento de Zurich Santander también está alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los **Principios de Seguros Sostenibles (PSI, acrónimo en inglés de Principles for Sustainable Insurance)** de la **United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)**, iniciativa a la que nos hemos adherido a través del Grupo Zurich desde 2020.

Para fortalecer el desempeño del mercado asegurador frente a los desafíos de sostenibilidad, la Superintendencia de Seguros Privados (Susep) publicó la **Circular N° 666/2022** y viene incentivando al sector a adoptar prácticas más robustas. A lo largo de 2024, se publicaron otras normas, como la estandarización para la clasificación de seguros y planes de previsión complementarios abiertos como sustentables (a través de la Resolución n° 473/2024 del Consejo Nacional de Seguros Privados – CNSP), que tiene como objetivo dar más claridad y transparencia a los productos con beneficios de sustentabilidad. Además, a nivel federal, se estableció el Sistema Brasileño de Comercio de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (SBCE), mediante la Ley n° 15.042/2024, que incluye la participación de compañías de seguros, entidades de previsión complementaria abierta, compañías de capitalización y reaseguradoras locales, invirtiendo un porcentaje de sus reservas técnicas y provisiones en la adquisición de créditos de carbono. Estamos monitoreando los avances en este y otros temas que impactan el mercado, a través de la participación en foros de la industria.



# Gestión de Gobernanza y Sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24, 3-3 Gobernanza, 3-3 Cultura y Conciencia de Sostenibilidad

Es fundamental **asegurar que los principios de sostenibilidad se materialicen en una agenda consistente y permeen de forma práctica las actividades diarias de la empresa**, especialmente a través de su integración en proyectos y acciones efectivas. Para ello, nuestra Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración, establece cómo esto debe ocurrir en la práctica, con base en principios y directrices de gestión y objetivos relevantes, como el desarrollo de productos y servicios alineados con las necesidades de los consumidores, la construcción de relaciones éticas y justas con todos los públicos y la gestión de riesgos.

## Comité Ejecutivo Regional

GRI 2-9, 2-12

### Chief Sustainability Officer (CSO)

Es responsable de desarrollar y coordinar la estrategia de sostenibilidad a nivel regional en todas las operaciones de Zurich Santander.

### Junta Regional de Sostenibilidad

Proporciona apoyo y asesoramiento sobre la implementación de estrategias, así como cuestiones generales de sostenibilidad, y desarrolla e implementa iniciativas regionales en coordinación con líderes locales de sostenibilidad.

### Comité Ejecutivo Local

Monitorea y supervisa el logro de los objetivos de la estrategia de sostenibilidad en cada país. Además, aprueba el documento final del Informe de Sostenibilidad.

### Departamento de Sostenibilidad Local

Responsable de coordinar e implementar la estrategia de sostenibilidad en Brasil junto con todas las áreas de la empresa. Además, evalúa y elabora el Informe de Sostenibilidad.

La responsabilidad de la **gobernanza y gestión de la sostenibilidad involucra a los equipos que están en la primera línea del negocio**.

Corresponde a los empleados, por ejemplo, llevar a cabo sus actividades diarias de acuerdo con los **principios y directrices de la Política de Sostenibilidad**; orientar sus relaciones con los demás grupos de interés de la empresa de forma ética, justa e igualitaria, fomentando la adopción de prácticas de sostenibilidad recomendadas por la empresa; y participar activamente y contribuir en los grupos de trabajo sobre el tema.

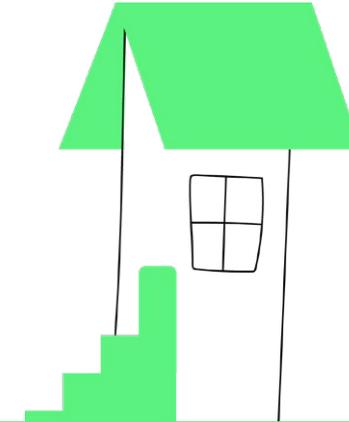
Por ello, **todos los profesionales que trabajan en la compañía están llamados a comprometerse de forma práctica y concreta con los objetivos anuales relacionados con las iniciativas de transformación empresarial y el impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente**. Para ello, la difusión de la estrategia de sostenibilidad incluye la publicación de contenidos en los canales de comunicación internos y la realización de acciones sociales y ambientales. Al mismo tiempo, el área de Sostenibilidad se ha ido ampliando, estructurándose y fortaleciéndose cada vez más, para poder hacer frente a las crecientes exigencias de la vida cotidiana.



# Propuesta de Valor Responsable

GRI 3-3 Cultura y concienciación sobre sostenibilidad, 2-6, 203-1, 417-1

Nuestra contribución al desarrollo sostenible implica entregar productos y servicios que no sólo satisfagan sino que **superen las necesidades del cliente, a través de una comunicación clara y transparente (más allá de la regulación), fácil acceso a la información en nuestros canales y una experiencia que genere valor**. De esta forma, la empresa está atenta a las demandas de sus clientes y desarrolla iniciativas que puedan estar en línea con estos deseos. En este sentido, destacamos algunos de ellos:



## Destacues de 2024

GRI 2-6, 203-2

### Seguro de Hogar

- Ofrecer asistencia con el descarte sostenible y el mantenimiento de paneles solares.
- Reducción de precio y aumento de la suma asegurada de las coberturas contra robo o hurto asociadas al uso de medios de transporte alternativos, como bicicletas, *skates* y patinetes.
- Comunicaciones preventivas ante eventos climáticos, para reforzar la asistencia y cobertura disponible ante daños a la propiedad.

### Seguro de Vida y Accidentes Personales

- Oferta de asistencia que promueve el cuidado de la salud y la calidad de vida y refuerza los beneficios de su uso en las comunicaciones con el cliente.
- Red de descuentos en consultas, exámenes y medicamentos para beneficiarios y dependientes.
- Subsidio para medicamentos y consulta gratuita con especialista por año, exclusivamente para clientes del Seguro de Accidentes Personales, clasificados como vulnerables (según las definiciones de la Federación Brasileña de Bancos – Febraban).

### Seguro Prestamista

- Oferta de seguros para la financiación de paneles fotovoltaicos.
- Seguros con condiciones especiales y precios reducidos en líneas de reorganización de crédito personal.

### Tarjeta de Beneficios de Seguro de Vida y Consignación

- Beneficio ofrecido por el banco para la tarjeta de nómina del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS): ampliación de la edad para aceptar el Seguro de Vida Tarjeta Beneficio INSS a 77 años, en línea con la tendencia de crecimiento de la representación de las personas mayores en la sociedad.

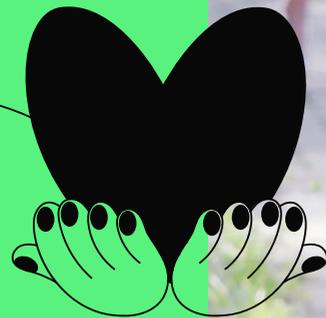
### Energía Renovable

En alianza con FIT Energía, empresa del Grupo Santander que gestiona fuentes de energía renovables, ahora ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de utilizar esta fuente de energía limpia y, al mismo tiempo, adoptar hábitos sostenibles y ahorrar en su factura de luz. El proceso es totalmente digital, tiene una comunicación fácil y amigable y está disponible para todos los clientes, de forma gratuita.



# Asistencia Emocional

Es una asistencia disponible en Seguros de Vida, Accidentes Personales, Hogar y Negocios que atiende a clientes o beneficiarios que han experimentado una pérdida producto de una situación traumática, como la muerte de un ser querido, incapacidad debido a un accidente, robo o hurto, incendio, entre otros casos. En estas situaciones, la empresa se pone en contacto para ofrecer sesiones de apoyo psicológico sin coste adicional, lo que supone un valor relevante desde el punto de vista de la experiencia y de los aspectos intangibles. Desde el inicio del proyecto piloto en 2023 hasta su efectiva implantación interna, se han atendido a más de 700 clientes –383 a lo largo de 2024–, con un total de 1.700 sesiones y un *Net Promoter Score* (NPS) de 90 puntos, lo que demuestra el alto nivel de satisfacción de nuestros clientes.



**Se realizaron más de 1.700 sesiones de Asistencia Emocional, con un NPS de 90 puntos**



Camila, Paloma, Pedro y Rafaella, empleados de Zurich Santander



# Inversiones Responsables

GRI 3-3 Cultura y concienciación sobre sostenibilidad, 3-3 Inversiones, 3-3 Inversiones ESG, 201-2, 203-1

La gestión responsable de los recursos de los planes de pensiones de nuestros clientes y el deber fiduciario que es parte fundamental de esta operación están formalizados en la Política de Inversión Sostenible de la compañía.

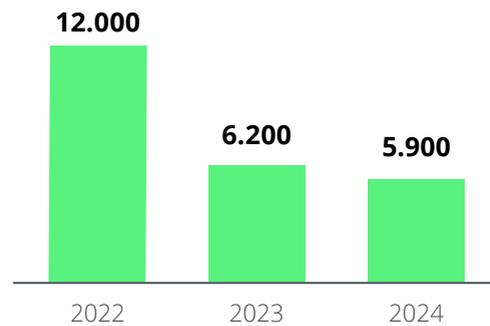
Para ello, nos hemos asociado con Santander Asset Management (SAM), la primera gestora de activos en España en integrar factores ESG en su investigación, plataforma de inversión y línea de productos, para ofrecer opciones de inversión que consideren buenas prácticas sociales, ambientales y de gobierno corporativo en sus estrategias de negocio.

Además, dado nuestro rol como compañía de seguros, tenemos la posibilidad de realizar inversiones de impacto que contribuyan al desarrollo sostenible del país. Parte de los recursos que administra la compañía se encuentran actualmente invertidos en debentures emitidos por empresas de los sectores de infraestructura (energía y saneamiento, entre otros) y en proyectos que promueven la sostenibilidad.

En este contexto, también estamos conectados con agendas de mercado como el calentamiento global, acciones para la emisión de bonos verdes, créditos de carbono, entre otros, y participamos en los debates de la Climate Bonds Initiative (CBI), además de las comisiones del sector seguros de la Confederación Nacional de Seguros (CNSeg).

La compañía también cuenta con Green Bonds y Sustainability Linked Bonds. Basándose en un compromiso del Grupo Zurich, trabaja para reducir la huella de carbono de su cartera de activos propios y lograr la neutralidad de emisiones financiada para 2050.

## Menos emisiones de CO<sub>2</sub> (toneladas)



# Fondos con Aportaciones Sostenibles

GRI 203-2, 413-1

En su cartera de planes de pensiones, Zurich Santander cuenta con el Fondo Ethical Especial Ações Sustentabilidade Special IS, el cual está certificado por la Asociación Brasileña de Entidades Financieras y del Mercado de Capitales (Anbima), que otorga la sigla IS (Inversión Sostenible).

Con recursos exclusivos de planes de pensiones, invierte hasta el 70% del monto disponible en empresas con desempeño destacado en sostenibilidad.

El fondo tiene como objetivo invertir en empresas que presenten un mejor desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo, de acuerdo a criterios definidos en la propia metodología de evaluación de SAM.

Ethical Brasil	2022	2023	2024
Número de certificados	1.288	1.120	3.075
Activos totales (R\$)	25.124.217	19.766.540	18.538.750



# Enfoque Integrado de los Eventos Climáticos

GRI 3-3 Cultura y concienciación sobre sostenibilidad, 201-2

Los últimos años, especialmente 2024, han estado marcados por fenómenos climáticos intensos y de gran magnitud, que han movilizado a la sociedad y han aumentado la conciencia sobre el impacto real del cambio climático en el planeta. Además de participar en debates en la sociedad y en foros del sector, Zurich Santander también continúa desarrollando su desempeño en este área.

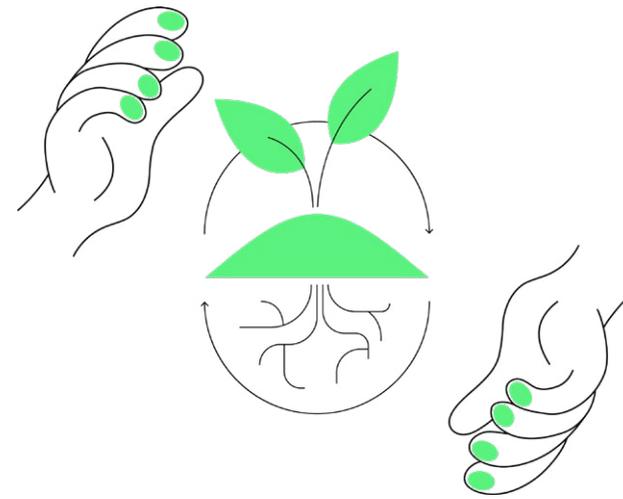
En 2024, seguimos mejorando nuestro enfoque integrado ante eventos climáticos, con áreas de acción que incluyen antes, durante y después del desastre, comenzando por concientizar a los clientes sobre la importancia de la prevención y extendiéndose al apoyo a las personas y áreas afectadas. El tema ganó aún más espacio en los foros estratégicos de la compañía, resultando en un plan de iniciativas que contempla mejoras en los procesos internos, acciones de capacitación en las áreas, mejora en la evaluación de riesgos, entre otros, y que continuaremos ejecutando en 2025.

En el caso de las fuertes lluvias e inundaciones ocurridas en Rio Grande do Sul a finales de abril, la implementación de este modelo integrado permitió actuar con agilidad y sentido de

urgencia, con una perspectiva humanizada que incluyó el apoyo a los clientes, socios comerciales y comunidades afectadas. Nuestro trabajo comenzó alertando a los clientes de las regiones que podrían verse afectadas, días antes de que ocurriera el evento climático, brindándoles orientación preventiva sobre las asistencias disponibles para sus productos y reforzando nuestro apoyo en esta situación. Luego alertamos y ampliamos los equipos de Servicio al Cliente y Reclamaciones y a todos los socios involucrados en este proceso, implementamos un canal de servicio rápido y simplificamos la documentación solicitada, pero también monitoreamos a las víctimas para garantizar asistencia proactiva a las familias, incluso a través del contacto activo con aquellos que no habían contactado a la compañía de seguros.

Además, en línea con el mercado asegurador, ampliamos los vencimientos de las pólizas de seguros en las regiones afectadas y, para quienes tenían opción de cobertura contra inundaciones, adelantamos parte de los pagos de indemnizaciones, como forma de paliar los gastos de emergencia que tendrían que afrontar los clientes impactados debido a este desastre climático.

Para la comunidad afectada, incluido uno de nuestros socios de servicio al cliente con sede en la región Sur, movilizamos donaciones en varios frentes, tanto a través de campañas internas con empleados como también a través de nuestra asociación con la Z Zurich Foundation (ZZF). Como resultado, pudimos recolectar ropa de invierno, ropa interior, toallas, almohadas y artículos de higiene personal que beneficiaron a alrededor de 2.700 personas.



## Fondo para Desastres

Creado en 2023, en asociación con Zurich Seguros y las organizaciones no gubernamentales (ONG) União BR e Instituto da Criança, con recursos del orden de R\$ 1 millón, el Fondo de Catástrofes se utilizó en 2024 para apoyar a las comunidades de Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Acre, Espírito Santo y Amazonas que fueron impactadas por eventos climáticos extremos, como fuertes lluvias, inundaciones, sequías e incendios. En general, nuestra contribución a las poblaciones afectadas en estas regiones ayudó con la compra de alimentos, comidas deshidratadas, purificadores de agua, artículos de higiene, colchones y hasta la reconstrucción de viviendas en Rio Grande do Sul.

R\$ 700 mil invertido

23.722 Personas impactadas



Thayane, Mahybe, Malcolm, Juliana, Natan, Rana y Pedro, empleados de Zurich Santander



# Estructura y Prácticas de Gobernanza

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 3-3 Gobernanza responsable

Alineadas con los requerimientos globales de nuestros accionistas y la legislación local, **nuestras prácticas de gobernanza están orientadas a garantizar la seguridad, responsabilidad y transparencia en nuestras actividades.** Más aún, satisfacen la creciente demanda de ética e integridad de las partes interesadas, del mercado y de la sociedad en general.

Así, en 2024, continuamos fortaleciendo nuestras estructuras y mejorando procesos, para que, cada vez más, **las mejores prácticas de gobernanza contribuyan al desarrollo de una gestión excelente con foco en la longevidad de la organización.** A través de instrucciones emitidas por el Grupo Zurich, realizamos una amplia revisión de nuestras políticas, las cuales fueron optimizadas para brindar mayor enfoque y claridad en los lineamientos internos.

En este sentido, contamos con una Guía de Gobierno Corporativo que establece lineamientos y responsabilidades a seguir por todos los que trabajan en la empresa, además de ser un instrumento de difusión de nuestros principios. Los siguientes pilares son parte esencial de nuestra gobernanza:

- **Transparencia**, con el suministro de datos sobre el desempeño económico-financiero y otra información relevante.
- **Equidad** en las relaciones con los accionistas y otras partes interesadas.
- **Rendir cuentas** de forma clara, concisa, comprensible y oportuna, asumiendo plenamente las consecuencias de los actos y omisiones y actuando con diligencia y responsabilidad.
- **Responsabilidad corporativa**, reduciendo las externalidades negativas y contribuyendo positivamente a la sociedad, a través de la agenda ambiental, social y de gobernanza (ESG), en el corto, mediano y largo plazo.

Entre los requisitos de gestión de gobernanza de la compañía se encuentran algunos elementos obligatorios como la atención a la Política de Conflictos de Intereses y Compromisos Externos, que son aplicables a todos los empleados, directores y miembros del Consejo de Administración del Grupo Zurich en Brasil.

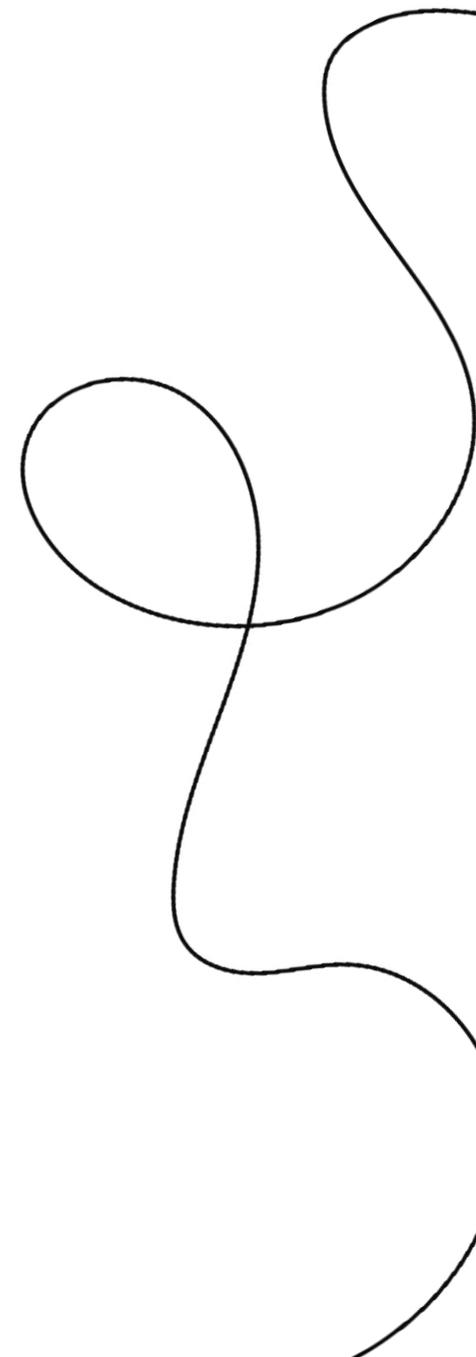
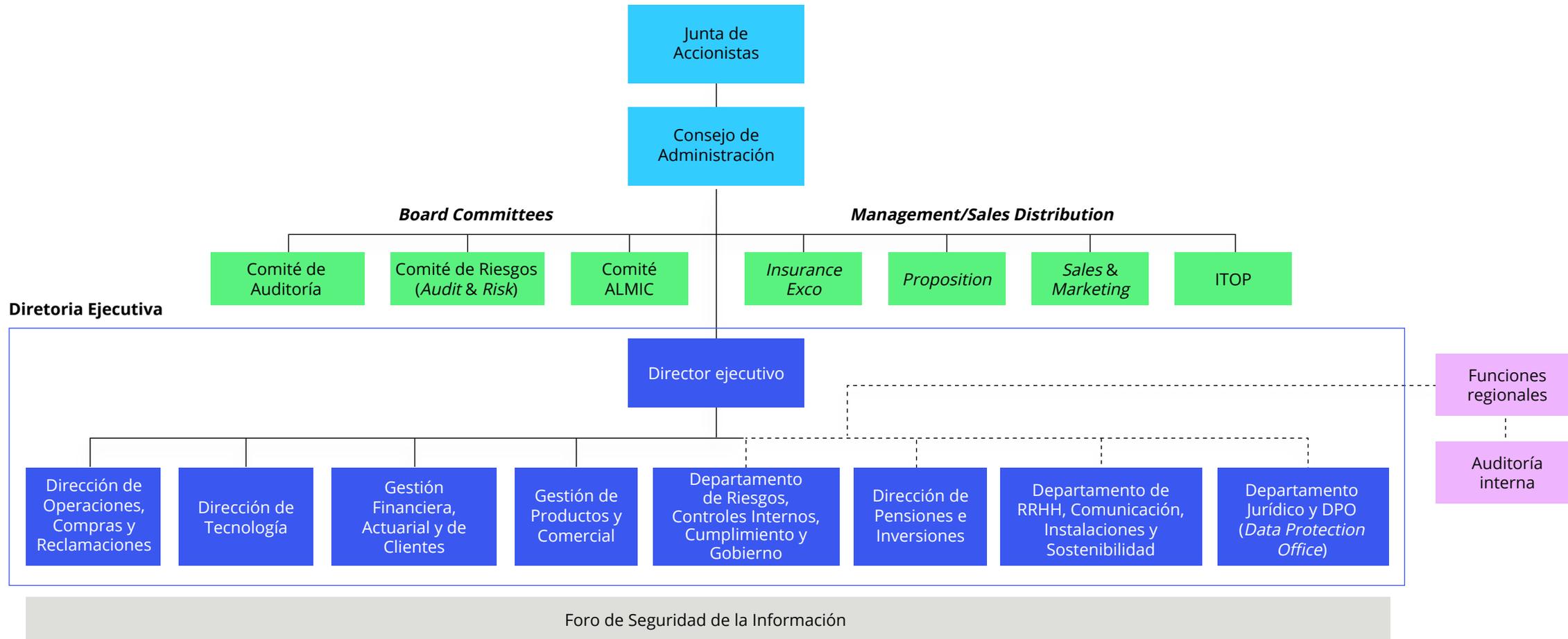


De izquierda a derecha, de pie: John, Washington, Fernanda, Marcelo, Laura, João; sentados: Valéria, Alejandro, Marcela – directores de Zurich Santander



# Organigrama y Estructura

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





# Consejo de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-16, 2-17

El **máximo órgano de gobierno de la compañía** está formado por nueve miembros, cinco designados por el Grupo Zurich y cuatro por Santander, elegidos de acuerdo con las directrices de los accionistas. Los **Estatutos Sociales de Zurich Santander Brasil** detallan las competencias que cada miembro debe cumplir para ser designado por esta compañía, y ningún miembro del Consejo de Administración desempeña una función ejecutiva en la compañía. Las reuniones se realizan trimestralmente y abordan resultados, principales desafíos y temas relevantes para la ciencia o la deliberación colegiada, orientando la estrategia y la gestión de la empresa.

La implementación de la estrategia corporativa también se asegura a través de la contribución de tres comités que reportan al Directorio y fueron constituidos por los socios, quienes están representados por sus directores en cada uno de ellos.

**Comité de Auditoría (COAUD):** de carácter consultivo y permanente, directamente vinculado al Consejo de Administración, actúa en la supervisión de los riesgos, la integridad de los estados financieros y los controles internos, dirigiendo las actividades de Auditoría Interna y garantizando la independencia del auditor externo. Sus reuniones tienen lugar mensualmente.

**Comité de Riesgos (Audit & Risk):** órgano auxiliar del Directorio, vela por un sistema eficaz de identificación y mitigación de riesgos y garantiza el mantenimiento de fuertes controles internos y un gobierno corporativo en cumplimiento de las leyes y regulaciones.

**Comitê ALMIC (Assets, Liabilities and Investment Management Committee):** órgano asesor en la gestión de los activos, pasivos e inversiones de la empresa.

También existen comités relacionados con la gestión y distribución de productos que apoyan la toma de decisiones. Ellos son:

### Insurance Exco

Monitorea el desempeño comercial y financiero a través de los procesos de distribución, servicio, fidelización de clientes y seguros y pensiones centrales, además de aprobar la cartera de proyectos estratégicos y asegurar la ejecución de los proyectos aprobados. Delibera sobre nuevos contratos y acuerdos entre las partes y sobre la arquitectura tecnológica para aprovechar nuevos negocios y canales de distribución.

### Proposition

Dirige la estrategia de producto, enfocándose en la mejora y competitividad del portafolio en los diferentes canales de distribución, y aprueba nuevos productos y modificaciones a los productos en venta.

### Sales & Marketing

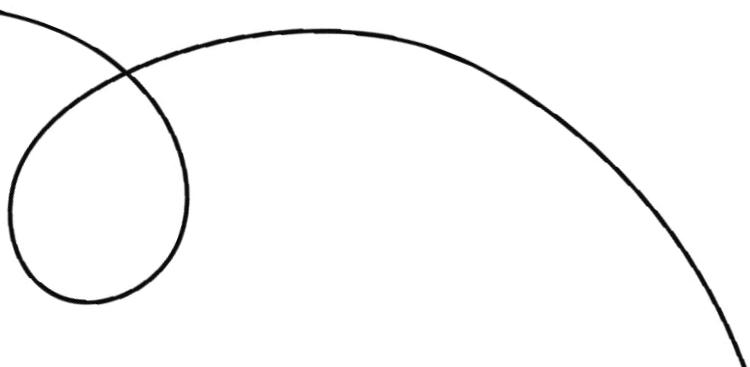
Responsable de evaluar, desarrollar y monitorear la estrategia de ventas y marketing, de acuerdo con el plan previamente aprobado por la empresa, asistiendo a la alta gerencia en la toma de decisiones.

### IT Operations (ITOP)

Monitorea la implementación de la estrategia acordada para el mantenimiento y desarrollo de la tecnología (TI), infraestructura operativa y reclamaciones, así como sus indicadores.

### Fórum de Segurança da Informação

Supervisa la gobernanza de los temas relacionados con la Ciberseguridad y Seguridad de la Información, la protección de datos y la privacidad, además de supervisar el cumplimiento por parte de Zurich Santander con los requisitos de la Ley General de Protección de Datos (LGPD). También es función del foro apoyar al Delegado de Protección de Datos (DPD) en el ejercicio de sus funciones.





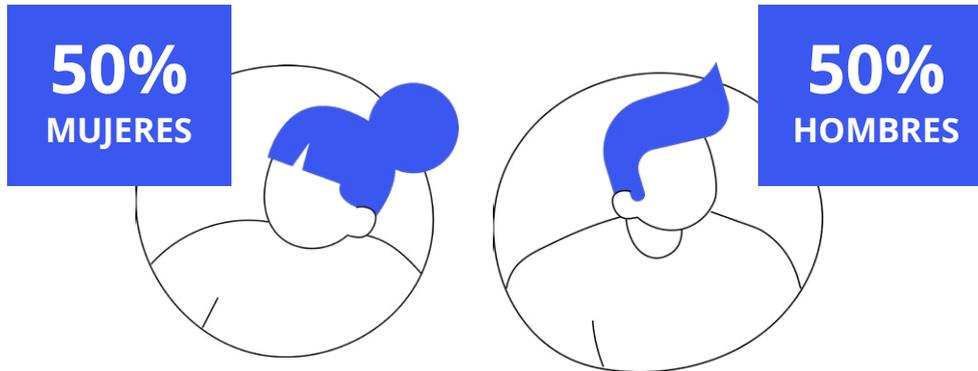
# Diretoria Ejecutiva

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

Nuestro Comité Ejecutivo tiene la responsabilidad principal de **gestionar las estrategias, el desempeño y los compromisos de la empresa** y está compuesto por un Director Ejecutivo y otros ocho directores. También es responsable de desarrollar y **gestionar el plan estratégico de la empresa**, que se revisa cada tres años.

Además de los indicadores y metas directamente relacionados con el negocio y sus áreas de actividad, los miembros del Comité Ejecutivo son evaluados anualmente, de forma independiente, con base en el cumplimiento de los Indicadores Clave de Desempeño (KPIs), valores de la empresa y métricas de sostenibilidad, más específicamente **aquellas vinculadas a los temas de innovación, compromiso con la comunidad e impacto socioambiental**. El Departamento de Riesgos y Controles Internos actúa de manera independiente con

Tanto las reuniones mensuales del Comité Ejecutivo como las reuniones trimestrales del Consejo de Administración **abordan los avances y desafíos en materia de sostenibilidad en relación con el negocio, la comunidad y la gobernanza**.



Porcentaje de miembros del órgano de gobierno, por género y grupo de edad (%) GRI 405-1	2022	2023	2024
Mujeres	50	18,7	16,6
Hombres	50	81,2	83,3
<b>Distribución de mujeres por edad</b>			
Menores de 30 años: hasta 29,99	0	0	0
Entre 30 y 50 años: hasta 50,99	75	0	33,3
Mayores de 50 años: 51 años o más	25	100	66,6
<b>Distribución de hombres por edad</b>			
Menores de 30 años: hasta 29,99	0	0	0
Entre 30 y 50 años: hasta 50,99	50	30,7	33,3
Mayores de 50 años: 51 años o más	50	69,2	66,6

100% dos membros da Diretoria-Executiva possuem metras atreladas à sustentabilidade GRI 202-2

[Saber más](#) **Conozca más sobre nuestro gobierno corporativo.**



# Gestión de Riesgos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3 Gestión de riesgos

El modelo de gobierno adoptado por Zurich Santander contempla la **independencia de la estructura de gestión de riesgos de otras áreas de negocio** y la implicación de la alta dirección en la toma de decisiones, de acuerdo con las directrices del Grupo Zurich que definen roles y responsabilidades para esta actividad.

En Brasil, nuestro **Departamento de Riesgos, Controles Internos, Cumplimiento y Gobernanza gestiona los riesgos operacionales, de mercado, de crédito, de liquidez, de suscripción, sostenibilidad, tecnológicos y estratégicos**, de acuerdo con las metodologías corporativas del Grupo Zurich y los requisitos regulatorios de la Resolución No. 416 del Consejo Nacional de Seguros Privados (CNSP).

Para ello, la empresa cuenta con los siguientes mecanismos y herramientas:

## Política de Gestión de Riesgos

Marco de gestión de riesgos que identifica y define los principales tipos de riesgos y el apetito de la compañía para cada uno de ellos, de acuerdo con los requerimientos del regulador local y del Grupo Zurich.

## Matriz de Riesgos Estratégicos

Soporte esencial para los procesos de identificación, evaluación y gestión de los riesgos que enfrenta la empresa y sus actividades específicas, con un horizonte de uno a tres años. Se revisa anualmente y sus planes de acción se monitorean trimestralmente.

## Autoevaluación de Riesgo Operacional

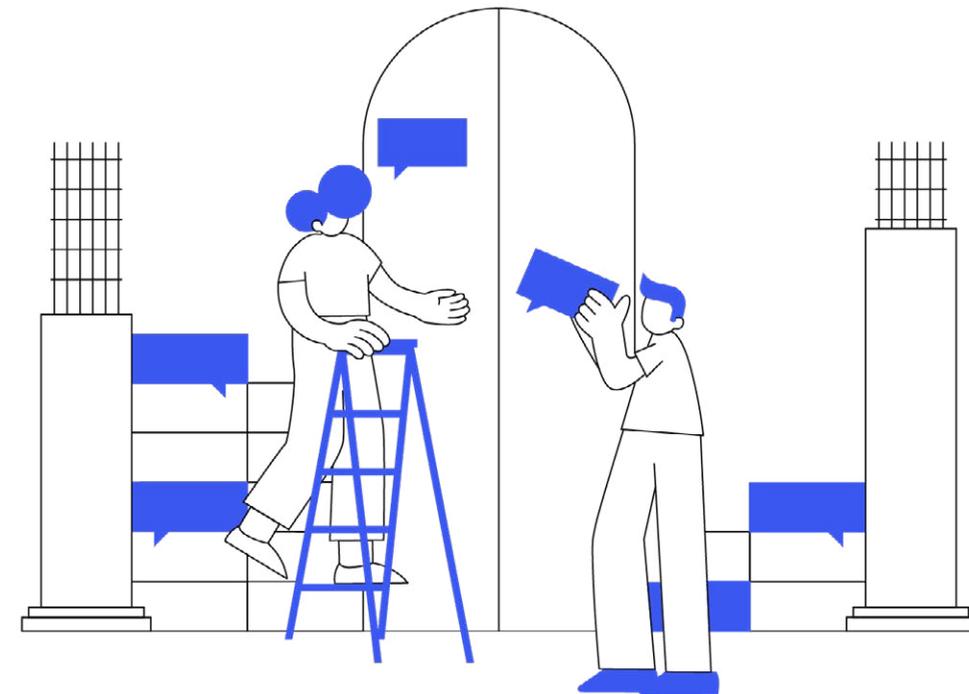
Proceso de autoevaluación que reúne al Directorio y áreas de negocio para actualizar los riesgos y controles operacionales, con seguimiento de los planes de acción para posibles correcciones a los procesos o controles.

## Estructura de Controles Internos Integrados

Modelo de controles internos integrados del Grupo Zurich, con el objetivo de mitigar los riesgos operativos y financieros y proteger a la empresa de pérdidas inesperadas.

Además, la dirección consolida riesgos, controles y planes de acción de manera que garantiza el seguimiento efectivo con sus principales interlocutores. Y, **cuando se identifican riesgos relevantes, estos se reportan periódicamente al Comité Ejecutivo, al director general (CEO) local y, trimestralmente, al Comité de Riesgos.**

En 2024, comenzamos las discusiones sobre el *Own Risk and Solvency Assessment (ORSA)*, que es la autoevaluación de riesgos y solvencia y gestión de capital de la compañía, de acuerdo con la Resolución CNSP nº 471/2024. El objetivo de este proceso es alinear la planificación estratégica con la gestión de capital y riesgos, con enfoque en la identificación, evaluación, mitigación de riesgos y preservación de la solvencia de la compañía durante el período proyectado. Según la regulación, la implementación debe llevarse a cabo hasta 2026.





# Riesgos de Sostenibilidad

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

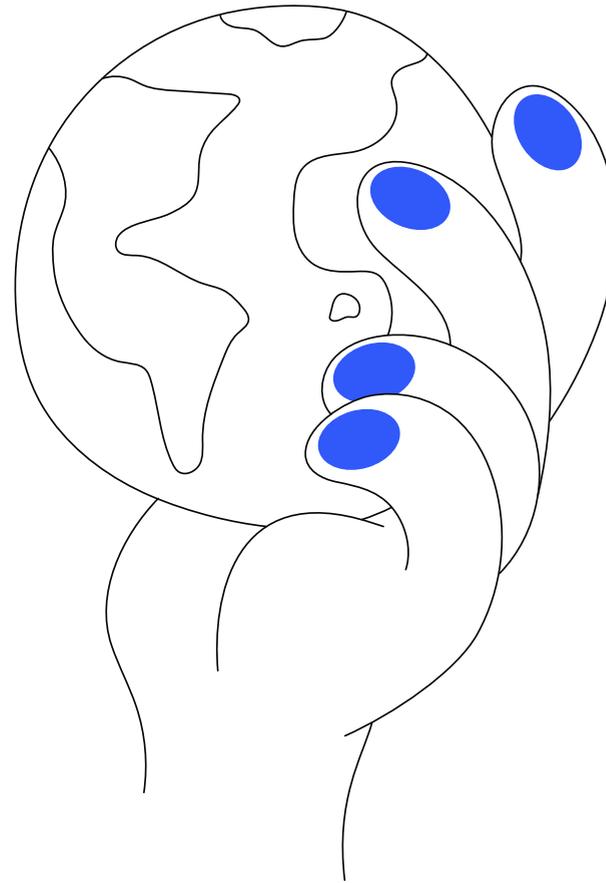
En 2023, iniciamos el mapeo de los riesgos de sostenibilidad de la empresa, con base en la Circular nº 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados de Brasil (Susep), que incluye la gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos y los procesos de prevención y mitigación y controles y mitigación.

El estudio de materialidad se basó en nuestra metodología interna de gestión de riesgos SAOR (*Self Assessment Operational Risk*) y en estudios sectoriales sobre gestión de riesgos sociales, ambientales y de gobernanza elaborados por los Principios para la Sostenibilidad de los Seguros (PSI), los Principios para la Inversión Responsable (PRI) y los Principios del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA-FI).

El primer ejercicio sobre riesgos medioambientales, climáticos y sociales incluyó la construcción de matrices que abarcaban las actividades internas, la suscripción, las inversiones y las pensiones, y se

**completó en 2024.** Sobre esta base, se identificaron, evaluaron y clasificaron por nivel de materialidad los riesgos de sostenibilidad a los que está expuesta la aseguradora, teniendo en cuenta las características de nuestras actividades, operaciones, productos, servicios, clientes, proveedores y prestadores de servicios. **Se clasifican en función de criterios cualitativos y cuantitativos, considerando la combinación de probabilidad de materialización e impacto esperado.**

**La gestión de los riesgos de sostenibilidad y la construcción de una estrategia resiliente se realizan de forma transversal** a los demás riesgos mapeados por la empresa y siguen las mismas políticas y procesos definidos en la Estructura de Gestión de Riesgos y Controles Internos. Para ello, se realizan ejercicios estratégicos periódicos que involucran a los foros de decisión de la empresa, así como a las áreas de negocio, considerando los eventos históricos y los mapeados como tendencias, con el fin de mitigar los impactos potenciales en el negocio.



# Plan de Continuidad de Negocio

GRI 2-23, 2-24

Contamos con una **estructura capaz de responder eficazmente a los momentos de interrupción del negocio**, asegurando que los procesos críticos permanezcan activos y se minimicen los impactos en clientes, proveedores y toda la cadena. Para ello, realizamos **simulacros periódicos de eventos adversos, coordinados por especialistas**, con participación de tomadores de decisiones clave y relacionados con la identificación de prioridades y procedimientos para la recuperación de las operaciones y que, por tanto, se activarán en escenarios de crisis.

Las principales posibilidades de activación del Plan de Continuidad de Negocio (PCN), con potencial de generar incidentes críticos, están relacionadas con –pero no se limitan a– eventos que interfieren con el avance del trabajo: **desastres climáticos, fugas de datos, ciberataques, pandemias y apagones sistémicos.**

En 2024 se realizaron actualizaciones al PCN con mejoras en los procesos de identificación de incidentes críticos y su gobernanza.



# Cultura del Riesgo

GRI 2-25

La **gestión de riesgos y la promoción de una cultura eficaz y eficiente** pasan necesariamente por la implicación de los empleados y la concienciación de la importancia de estas agendas en el trabajo diario de la empresa.

Como forma de movilización interna para esta agenda, la empresa cuenta con un valioso recurso para ello: **los Risk Partners, o Embajadores de Riesgo**. A ellos les corresponde difundir activa y permanentemente la **cultura de gestión de riesgos y ser los puntos focales, en cada una de las direcciones**, en la observación y evaluación de las diversas actividades, con base en esta misma cultura. En 2024 tendremos 19 empleados en esta función.

Además de este grupo, también existen los **Agentes de Pérdidas, quienes son los encargados de identificar, de manera oportuna, las posibles pérdidas operacionales** en cada una de las áreas de operación, reducir su ocurrencia e implementar mejoras.

También ofrecemos charlas que proporcionan los conocimientos necesarios para que los colaboradores se desempeñen y tomen decisiones de acuerdo a la normativa y teniendo en cuenta la gestión de riesgos de la empresa. Este movimiento incluye eventos como **Compliance Week y Risk Week**, que abordan temas como ética, fraude, inteligencia artificial, *compliance* en la era digital, *compliance* de alto desempeño, cultura de mitigación y gestión de riesgos.

Con el estímulo y la difusión del conocimiento llega el reconocimiento. Nuestro programa de reconocimiento interno, denominado **RecogniZSe**, incluye una categoría específica denominada **Premio Cultura de Riesgos, que da visibilidad a los profesionales que trabajan para mitigar riesgos y promover la gestión sostenible**.

**Los Risk Partners y los Agentes de Pérdidas actúan como puntos focales para fomentar la cultura de gestión de riesgos en la compañía**



Aline y Daniela, empleadas de Zurich Santander



# Ética y Conducta

GRI 3-3 Ética y transparencia, 3-3 Competencia justa, 2-15, 2-23, 2-24, 3-3 205, 205-1

Nuestro compromiso con la integridad en la realización de actividades e interacciones diarias está formalizado en las pautas del **Código de Conducta**. El documento presenta los valores, reglas y comportamientos esperados por la empresa, además de las consecuencias del incumplimiento de las normas. Se aplica a todos los empleados, altos directivos, proveedores, sus empresas y filiales en todas las operaciones del Grupo Zurich en todo el mundo.

Si bien el cumplimiento del Código de Conducta es obligatorio, es fundamental fomentar el **compromiso de los empleados para que se conviertan en defensores y difusores de la idea de siempre “hacer lo correcto” y expresen sus preocupaciones y posibles irregularidades con libertad y confianza de que su voz será escuchada**. Para ello, la compañía promueve diversas acciones, entre las que se encuentran contenidos de sensibilización e información en los canales de comunicación interna, además de formaciones obligatorias, que en 2024 fueron completadas por el 100% de los empleados.

En línea con esta dirección, durante el último año, 14 empleados actuaron como agentes de cumplimiento, difundiendo las directrices del **Programa de Compliance, que tienen como objetivo mantener las actividades diarias dentro de los estándares**

**éticos y apoyar las demandas regulatorias con las áreas.** Los empleados participan en capacitaciones y actividades específicas centradas en la ética, la integridad, el cumplimiento y prácticas efectivas de mitigación de riesgos.

Para apoyar esta acción, también contamos con políticas específicas, a las que se puede acceder en nuestra plataforma corporativa:

- Conflictos de Intereses y Compromisos Externos (aplicable a todos los empleados, directores y miembros del Consejo de Administración del Grupo Zurich en Brasil)
- Política de *Compliance* (Zurich *Compliance Program*)
- Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo
- Sanciones Comerciales y Económicas
- Antimonopolio y Competencia Desleal
- Antisoborno y Anticorrupción
- Seguridad Cibernética y de la Información
- Protección y Privacidad de Datos



Gabrielle, Juliana y Carla, empleadas de Zurich Santander



1

Mensaje del Comité Ejecutivo

2

Destacados del Año

3

El Reporte

4

Zurich Santander

5

Compromiso con la Sostenibilidad

6

Gobernanza y Gestión de Riesgos

7

Diálogo con los Stakeholders

8

Medio Ambiente

9

Índice de Contenido GRI

10

Anexos



ZURICH Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

## Combatir el Soborno y la Corrupción y Prevenir el Lavado de Capitales y la Financiación del Terrorismo

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3 Anticorrupción y lucha contra el blanqueo de capitales, 205-1, 205-2

La lucha contra el soborno y la corrupción, una prioridad para nuestra empresa, es objeto de una política y prácticas específicas. El documento presenta pautas prácticas sobre la conducta correcta en situaciones de este tipo y formaliza los controles que deben observar los empleados y directivos en las diferentes áreas. El tema de los delitos financieros se aborda en las políticas Antisoborno y Anticorrupción, Sanciones Económicas y Comerciales y Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo y se incorpora de manera unificada en capacitaciones anuales obligatorias para el 100% de los empleados (incluida la gerencia).

En términos prácticos, el área de Cumplimiento evalúa el historial y la reputación de potenciales proveedores y organizaciones sociales (incluyendo aquellas que reciben donaciones y patrocinios).

A nivel internacional, apoyamos la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en nuestras operaciones, siguiendo los lineamientos de la regulación local y global determinada por el Grupo Zurich.

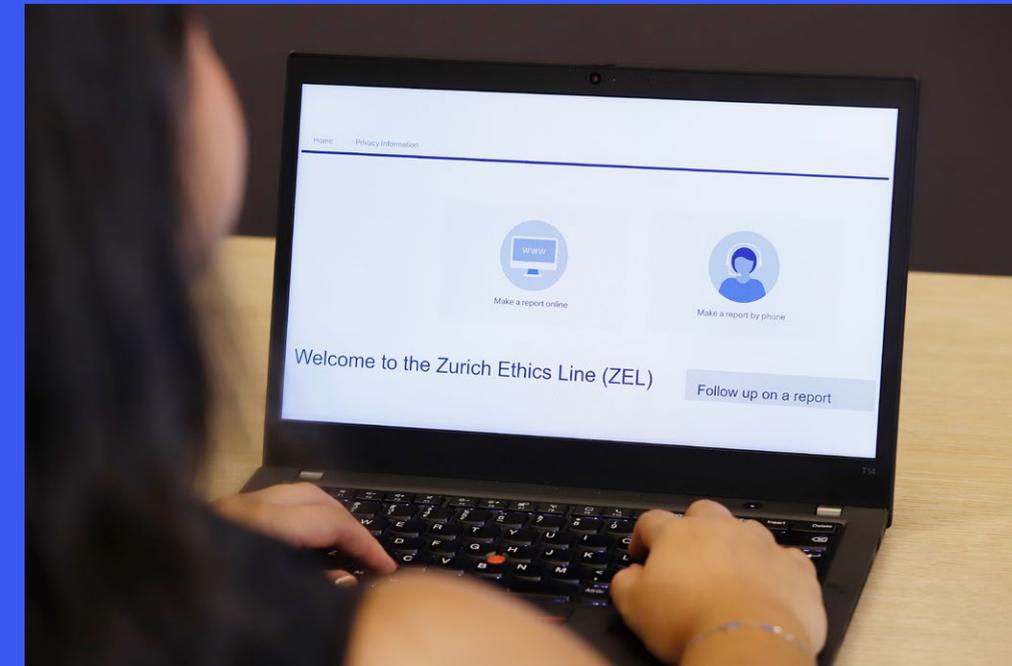
## Canal de Ética

GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 205-3, 206-1, 3-3 Competencia leal

Como base de nuestro compromiso con un comportamiento ético y honesto, se anima a **nuestros empleados a denunciar cualquier irregularidad, ya sea sospechada o confirmada**, de la que tengan conocimiento directo o indirecto. Esto incluye conducta ilegal, fraudulenta, inapropiada o poco ética.

El canal adecuado para este tipo de denuncias son las **Zurich Ethics Lines (ZEL)**, disponibles por teléfono y a través de un formulario en línea. **Las comunicaciones son anónimas y confidenciales**, preservando la identidad tanto de los autores como de las personas involucradas en la investigación. Posteriormente son analizados por un comité de selección integrado por representantes de la sede central de la empresa (Regional), de las áreas de *Compliance*, Recursos Humanos y Legal.

Otra iniciativa relevante es la política denominada **Speak Up Integrity Concerns**, que aplica a todos nuestros empleados y define roles y responsabilidades, procedimientos y procesos para abordar cualquier inquietud. El objetivo principal es promover una cultura de diálogo abierto que permita la construcción de una empresa sólida y ética para todos.



Durante el año 2024 se presentaron tres casos de violación al Código de Conducta, los cuales recibieron el debido tratamiento y las medidas pertinentes. No se presentaron denuncias ni acciones legales de ninguna naturaleza, incluidos casos de corrupción o relacionados con competencia desleal y violaciones a las leyes antimonopolio.



# Protección de Datos y Ciberseguridad

## GRI 3-3 Ciberseguridad y privacidad de datos

La confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la empresa, así como la orientación al área de Tecnologías de la Información para el cumplimiento de los requisitos de los controles obligatorios, están garantizadas por la **Política de Ciberseguridad y Seguridad de la Información y la Política de Protección de Datos y Privacidad**.

También contamos con **procesos y controles que ayudan a proteger la información y abordar los riesgos y ciberamenazas** característicos de nuestro sector de actividad, con especial atención a la protección de los datos de los clientes.

En este ámbito, el **tratamiento de la información, la confidencialidad y la destrucción de datos una vez finalizado el periodo de protección son elementos de seguridad** garantizados por la alineación con la LGPD, incluida la formación anual obligatoria para todos los empleados.

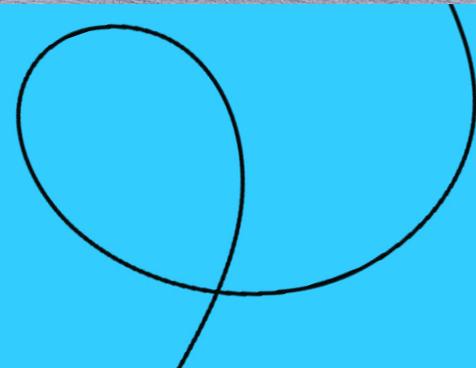
En 2024, mejoramos la gestión de accesos de los colaboradores de la compañía, con base en una matriz de funciones por área, luego de un exhaustivo trabajo de mapeo y evaluación de riesgos. Cada profesional tiene sus accesos mejor delimitados, siguiendo estrictamente las actividades que realiza, aportando más seguridad al sistema.





Rafael, Emily, Cauan, Carolline, Daniela y Aline, empleados de Zurich Santander

# Diálogo con *Stakeholders*





# Construyendo Vínculos Efectivos

Fortalecer los valores fundamentales de nuestra empresa pasa necesariamente por involucrar a nuestros grupos de interés. Buscamos construir relaciones éticas y efectivas con empleados, comunidades, clientes, proveedores, inversores y socios comerciales. Para ello, facilitamos canales adecuados de diálogo, practicamos la escucha activa, implementamos proyectos que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental, fomentamos una cultura de prevención, entre otras iniciativas.

## Accionistas

GRI 2-1, 2-29

Establecer y mantener vínculos efectivos con nuestros grupos de interés también incluye la relación que construimos con nuestros accionistas, el Grupo Zurich y Banco Santander. Esta relación se materializa a través de prácticas robustas de gobierno corporativo y rendición de cuentas estructuradas de manera transparente y ética, buscando principalmente generar valor consistente en el tiempo.

### Grupo Zurich

Fundada en 1872 en Suiza, Zurich es una de las aseguradoras globales con más experiencia. Ofrece productos y servicios en los sectores de daños y personales en más de 210 países y territorios, buscando estar entre las empresas más responsables y con mayor impacto positivo en el 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 de América Latina, con posiciones destacadas 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 e Previdência S.A.

### Brasil

100%

Zurich Santander Brasil Seguros S.A.

99%

Zurich Santander Odonto Ltd.



# Clientes

GRI 2-29

Es parte de la dirección estratégica de Zurich Santander **cultivar clientes, brindar excelentes experiencias, además de construir alianzas y fomentar una cultura que coloque al cliente en el centro de todas las decisiones.** Esta posición se formaliza en la Política Institucional de Conducta en las Relaciones con el Cliente, que define lineamientos para que esta relación sea ética, cooperativa y equilibrada.

De esta forma, buscamos **ofrecer un recorrido satisfactorio, desde la comercialización de los productos hasta el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales, brindando interacciones de calidad orientadas a resolver eficazmente los problemas.** Esto se debe a que queremos generar valor, hacer tangibles las ventajas de lo que ofrecemos y, en consecuencia, fidelizar a nuestros clientes. Este esfuerzo incluye **la prestación de servicios que generen beneficios socioambientales,** como asistencia emocional, disposición sostenible, promoción del uso de energías renovables, entre otros.

Y, para mantener este enfoque, buscamos **evolucionar continuamente escuchando las motivaciones y comportamientos de los clientes** que deciden adquirir un seguro o un plan de pensiones, y también de los consumidores, de manera más amplia, para entender qué factores o percepciones aún los alejan de nuestros productos. Se trata de una acción que se desarrolla de forma recurrente a lo largo del año, llevando a los empleados a los call center y promoviendo reuniones presenciales con los clientes en las Juntas Generales y también con el Comité Ejecutivo.

Para la atención al cliente y la gestión de los asuntos que involucran a este importante grupo de interés, las estructuras de Banco Santander y Zurich Santander operan de forma coordinada. La compañía mantiene un equipo de **apoyo comercial, que opera en todo el país para liderar capacitaciones y brindar apoyo a los gerentes de Santander.** Además, todos los gestores participan en formaciones online, realizadas en colaboración con Santander, y una iniciativa destacada es **Proteção em Foco, destinada a mejorar el abordaje de los productos de seguros y pensiones.**



Isabella, Vitor, Jailton y Aline, empleados de Zurich Santander



Aline y Gilberto, empleados de Zurich Santander

## Automatización y Humanización

GRI 3-3 Innovación, digitalización y automatización, 3-3 Ofrecer productos responsables, accesibles e inclusivos

Los clientes pueden encontrar **lo que necesitan para contratar y recibir asistencia sobre nuestros productos de seguros y pensiones en los canales de Banco Santander**. Es una estructura conformada por plataformas digitales (Banca por Internet, App Santander, WhatsApp y sitio web), atención telefónica (Centro de Atención al Cliente y Ombudsman), redes sociales y más de 2.600 sucursales en todo el país. En el Centro de Atención al Cliente y en el Ombudsman existen contactos destinados a atender a las personas con discapacidad auditiva y del habla y un *link* exclusivo para atención en Lengua Brasileña de Señas (Libras). En 2024, logramos la **certificación de nuestro modelo de gestión integral de call center, que evalúa métricas y prácticas enfocadas en la calidad del servicio al cliente y de los procesos de atención**.

Una tendencia importante y cada vez más relevante es la **automatización de procesos, que tiene como objetivo garantizar la mejor calidad de servicio con el menor tiempo de respuesta posible, aumentando la eficiencia y la rapidez en el análisis, aprobación y liberación de compensaciones**. El Portal de Reclamaciones es una herramienta de autoservicio que permite a los clientes **contactar a la compañía de seguros a través de un recorrido 100% digital** cuando ocurre un evento. Con un acceso rápido y sencillo, el cliente envía toda la documentación necesaria, sigue el proceso paso a paso de su solicitud y puede recibir notificaciones sobre el progreso. El año pasado, el 50,9% de las reclamaciones se presentaron a través de este canal.

Otro recurso utilizado es la videollamada, en aquellos momentos cuando el cliente presenta un reclamo y, por alguna razón de gran impacto, nuestro equipo no puede acudir presencialmente al cliente. Es el caso de desastres climáticos, como el ocurrido en la región Sur, cuando se requirió agilidad en la inspección y respuesta rápida a las solicitudes de los clientes. También hemos implementado, por ejemplo, el autoservicio vía WhatsApp para la gestión de siniestros, asistencia y otras consultas sobre seguros, un movimiento que debería intensificarse en 2025.

Una innovación importante fue la **automatización de las transferencias de fondos de los planes de pensiones**, lo que redujo a casi cero la necesidad de formularios en la agencia, reduciendo el trabajo manual y el tiempo de respuesta al cliente. La regla se aplica a fondos del mismo certificado o de diferentes certificados siempre que sean del mismo plan (Plan de Generación de Beneficios Gratuito – PGBL para PGBL o Plan de Generación de Beneficios Gratuito – VGBL para VGBL).

Al mismo tiempo que nos centramos en **automatizar y ofrecer una mayor eficiencia y agilidad operativa, continuamos humanizando el servicio al cliente a través de inversiones en comunicación, capacitación de socios comerciales y equipos internos**. Todo para mantener la atención en los aspectos técnicos involucrados en las transacciones de seguros y pensiones, pero también para superar esta interacción entregando una atención personalizada y humanizada.



## Capacitación

**El aprendizaje continuo enfocado en la calidad del servicio al cliente es una práctica permanente en Zurich Santander.** En 2024, los equipos de *Ombudsman* (Canales, Red Social, *Ombudsman* SAC, Servicio de *Ombudsman* y oficinas que atienden el Programa de Protección y Defensa del Consumidor – Procon y Consumidor.gov) fueron capacitados sobre el manejo y consulta de sistemas de productos de seguros y reclamos, conceptos generales sobre seguros y asistencia y renovación de cartera de productos antiguos, totalizando **172 horas de capacitación**. Además, en el segundo semestre del año se realizaron 3 capacitaciones a 50 profesionales de Atención al Cliente (SAC), en materia de **seguros, siniestros y pensiones, totalizando 72 horas de capacitación**.

Mirando nuestra red de distribución, con la iniciativa Protección en Foco, realizamos capacitaciones con sesiones exclusivas entre nuestros especialistas del equipo Comercial y gerentes de Relación, con el objetivo de mejorar el desempeño del seguro. En 2024 se formaron **más de 15.000 especialistas, totalizando más de 22.500 horas de formación**.

## Experiencia del Cliente

### GRI 3-3 Experiencia y satisfacción del cliente

Trabajamos en diferentes frentes para mejorar **constantemente la experiencia de nuestros clientes, tanto a través de nuestra plataforma tecnológica, preparada para soportar consultas, sugerencias y reclamos de los clientes**, como en las interacciones personales con los profesionales que actúan en las distintas etapas de los procesos de seguros y pensiones. En consonancia con esta orientación y con la Resolución nº 382 del Consejo Nacional de Seguros Privados (CNSP), de 4 de marzo de 2020, todos los empleados reciben una capacitación anual obligatoria sobre relaciones con el cliente.

Un avance relevante en este contexto fue la adopción, en 2024, de una plataforma **de investigación y gestión de la experiencia del cliente** que contribuye tanto a la recopilación como al análisis de información. En la práctica, esto significa **no sólo dar voz a los consumidores, sino también incorporar sus opiniones en las actividades y operaciones de la empresa, realizando las mejoras necesarias**. En las encuestas *Net Promoter Score* (NPS) evaluamos cuestiones relacionadas con el pago de reclamaciones y servicios de asistencia de seguros, así como reembolsos, transferencias entre fondos y portabilidad de los fondos de pensiones.



En 2024, realizaremos alrededor de **22 mil** encuestas de NPS, por SMS o teléfono, y logramos un NPS transaccional (TNPS) del **73,04%**

Guilherme y Fabiana, empleados de Zurich Santander



## Resultados Concretos en la Experiencia del Cliente

### Nivel de Servicio (NS) en 2024

88,6% de llamadas atendidas de manera oportuna.

### Mejora en la *First Call Resolution* (FCR)

el indicador pasó del 95,2% (2023) al 95,8% (2024), reflejando una mayor resolución en la primera llamada.

### Reducción de devoluciones de llamadas:

sólo el 2,9% de las llamadas requirieron un nuevo contacto.

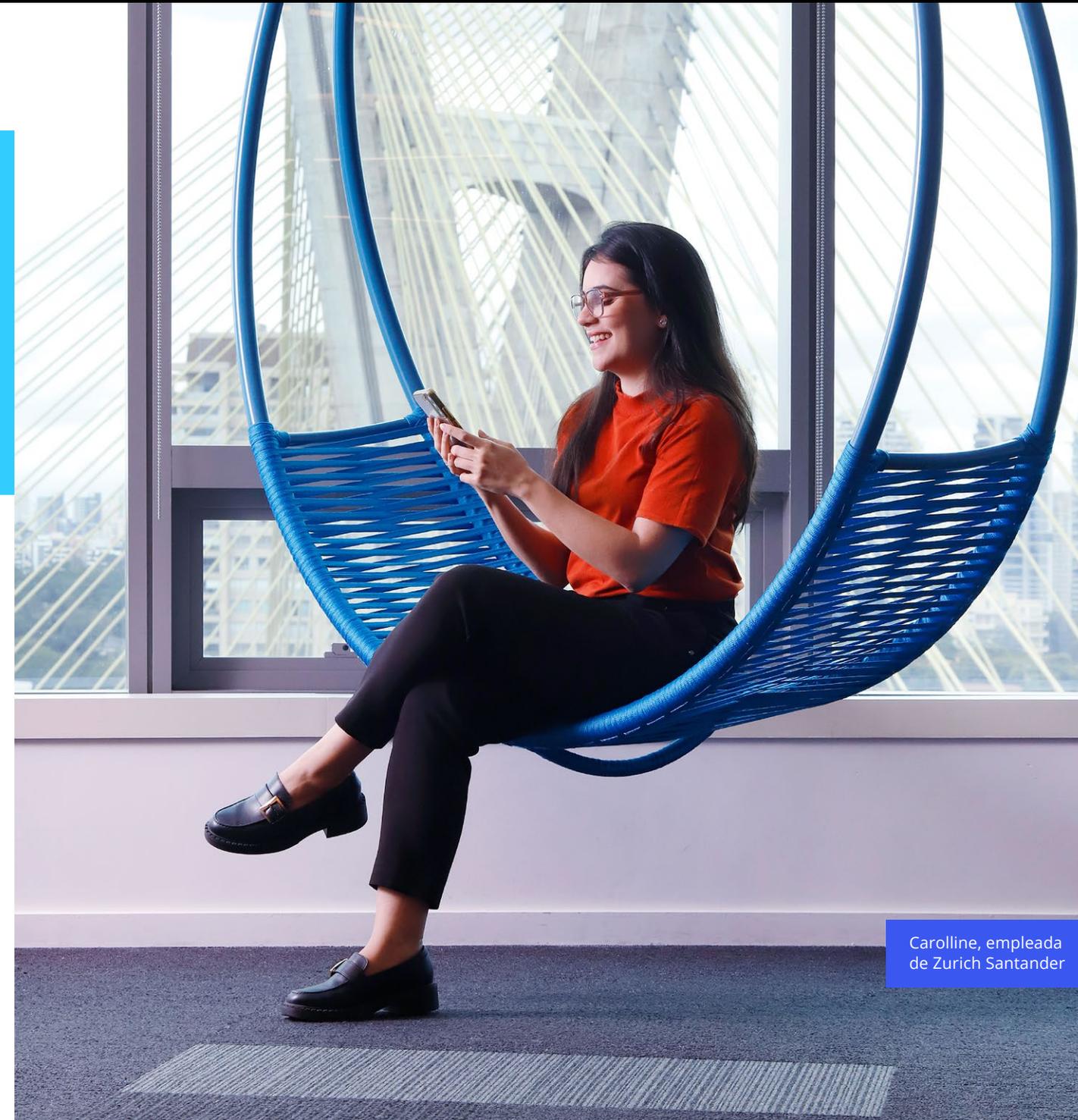
### Caída en el volumen de llamadas:

reducción continua a lo largo de 2024 en comparación con 2023, lo que demuestra una mayor eficiencia operativa y una mejor experiencia del cliente.

La estructura de *back office* del *Ombudsman*, creada a finales de 2023, comenzó a operar definitivamente en 2024, junto con Banco Santander. El objetivo es mejorar la calidad y el tiempo de respuesta de las quejas registradas en los canales Ouvidoria y Consumidor.gov, un servicio público gratuito que permite la comunicación directa entre consumidores y empresas, buscando soluciones alternativas de conflictos a través de internet.

Quejas <sup>1</sup>	Unidad de medida	2022	2023	2024
Quejas por cada 10.000 pólizas	Tasa	5,45	4,71	3,74
Resolución oportuna de quejas	Porcentaje (%)	86	91	92

1. Además de las quejas, incluye consultas generales sobre pólizas.

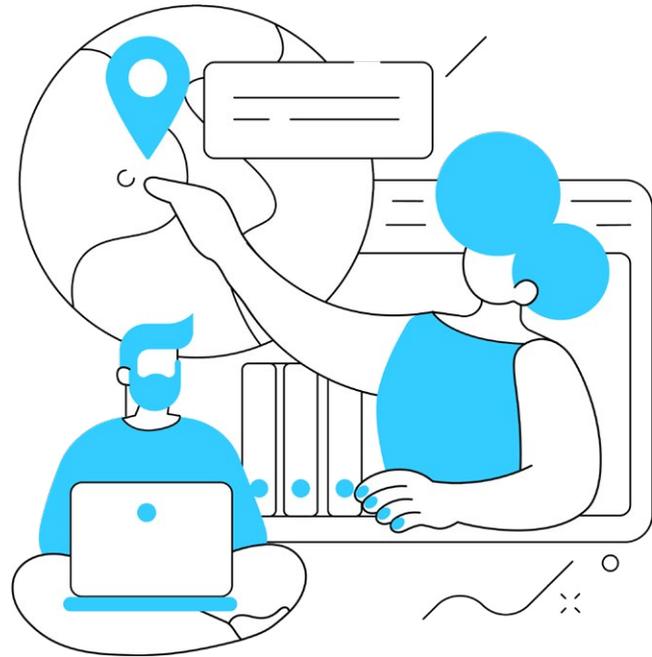


Carolline, empleada de Zurich Santander



# Impulsando la Innovación

GRI 3-3 Innovación, digitalización y automatización, 3-3 Ofrecer productos responsables, accesibles e inclusivos



La **orientación al cliente** en Zurich Santander se refuerza constantemente a través de nuevas iniciativas que buscan cada vez más **captar la voz de los consumidores y hacer tangible el valor de nuestros productos, a través de beneficios y servicios de asistencia**. También es prioritario incorporar tecnologías innovadoras, incluidas aquellas basadas en **inteligencia artificial, que hagan los procesos más ágiles y rápidos, con ventajas sustanciales para las personas**.

Para garantizar que el **cliente esté siempre en el centro de nuestras decisiones e iniciativas comerciales**, es esencial involucrar a los equipos para innovar constantemente enfocándose en mejorar la experiencia del consumidor en cada oportunidad.

La **Semana del Cliente**, por ejemplo, pretende reforzar la importancia de conocer, experimentar y reflexionar sobre la **experiencia que ofrecemos a las personas que confían en nosotros sus expectativas de protección**. En la práctica, a cada uno se le pide **“ponerse la camisa” del cliente**.

En 2024, el evento contó con una programación de conferencias con socios relevantes, abordando temas como el recorrido de la experiencia del cliente, los beneficios ofrecidos y los movimientos generacionales, incluyendo la cuestión de la sostenibilidad como uno de los motivadores de la preferencia de los clientes al elegir productos y servicios. También hubo un momento para escuchar al cliente, que involucró directamente a todo el Comité Ejecutivo.

Otra iniciativa destacable es el **Customer Game**, lanzado en 2024, basado en el entendimiento de que los empleados, independientemente de su puesto o rol, deben **tener un conocimiento profundo del recorrido del consumidor, desde la contratación hasta la renovación**. A través de un juego de mesa dinámico e interactivo, grupos de empleados siguieron un recorrido de aprendizaje sobre los productos, sus ciclos de vida y canales de comunicación. La experiencia tuvo un impacto positivo, incluso en la encuesta *Great Place to Work* (GPTW), en la que **los**

**empleados afirmaron, con 94 puntos, que nuestros productos y servicios son excelentes.**

Al mismo tiempo, a finales de 2024, tendremos una iniciativa regional para promover la innovación llamada **Thinksurance**. Profesionales de todos los países donde opera la compañía fueron invitados a presentar **ideas que pudieran impactar positivamente en la transformación de los negocios y del sector**, con resultados significativos para los grupos de interés, especialmente los clientes. De los diez proyectos finalistas, tres fueron de Brasil, trayendo la **aplicación de inteligencia artificial a los call center y apertura de siniestros, además de simplificar la contratación de seguros**, todo con foco en una mejor experiencia del cliente. Las etapas finales de la iniciativa se desarrollarán a lo largo de 2025, cuando los finalistas recibirán formación por parte de una reconocida universidad internacional y los ganadores podrán implementar la prueba de concepto de sus ideas en una o varias regiones geográficas de Zurich Santander



# Empleados

GRI 2-6, 2-7, 2-29, 401-1, 3-3 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados

Con una **cultura objetiva, cálida, diversa y contagiosa**, nuestra empresa busca adoptar las **mejores prácticas de gestión de personas, ofreciendo un ambiente de trabajo cómodo**, inclusivo y que valora la diversidad, donde las personas puedan ser quienes son y tengan oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

Todo esto se materializa a través de diversas acciones y herramientas que se promueven no sólo en Brasil, sino también por el movimiento internacional en conjunto con nuestra Oficina Regional en España. **Entornos integrados y colaborativos, instrumentos de formación, reconocimiento y remuneración, canales de comunicación y eventos buscan potenciar los resultados y el desempeño** de nuestros 400 colaboradores – **360 fijos y estatutarios y 40 en prácticas**.

## Perfil del empleado

Empleados en números totales	2022		2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número de empleados (total)	205	167	212	167	227	173
Número de empleados permanentes	189	149	195	146	206	154
Número de empleados temporales	16	18	17	21	21	19

**El 53%** de los nuevos empleados contratados fueron mujeres



Sara, Ravi, Aline, Daniela y Kaue, empleados de Zurich Santander



## Nuevas contrataciones y rotación de empleados

GRI 401-1

Diversidad   Turnover	2022				2023				2024			
	Nuevas contrataciones		Rotación		Nuevas contrataciones		Rotación		Nuevas contrataciones		Rotación	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Hombres	33	43	21	40	28	57	24	52	35	47	14	56
Mujeres	43	57	32	60	21	43	22	48	39	53	11	44
Mujeres en puestos de liderazgo	5	50	4	36	4	57	5	38	6	86	0	0
Personas negras	21	28	11	21	9	18	8	17	23	31	3	12
Personas negras en el liderazgo	1	92	2	18	1	14	2	15	1	14	1	20
LGBTQIAPN+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Personas con discapacidad	0	0	2	4	2	4	1	2	4	5	0	0
<b>Por faixa etária (Brasil)</b>												
Menores de 30 años	27	36	18	34	21	43	9	20	41	55	8	32
De 30 a 50 años	46	61	34	64	26	53	31	67	32	43	14	56
Seniores (+50)	3	4	1	2	2	4	6	13	1	1	3	12
<b>Por región (Brasil)</b>												
Norte	1	1	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0
Noreste	1	1	-	-	2	4	2	4	1	1	1	4
Medio Oeste	0	0	-	-	-	-	0	0	1	1	0	0
Sudeste	68	89	50	94	46	94	40	87	71	96	23	92
Sur	6	8	3	6	1	2	4	9	1	1	1	4



Mablia, Malcolm, Juliana y Elias, empleados de Zurich Santander

## Fortalecimiento de la Cultura

GRI 3-3 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados

Para fomentar el compromiso y fortalecer la cultura corporativa, la compañía promueve **encuestas periódicas de evaluación de clima** y una comunicación interna transparente y constante, para que los colaboradores estén **abiertos al diálogo y tengan claridad sobre las estrategias, valores y propuestas de la empresa**. Entendemos que, de esta forma, es posible establecer mejoras internas y/o mantener prácticas, además de facilitar que nuestros colaboradores establezcan metas personales alineadas con lo que busca la empresa y **participen más efectivamente en el logro de los resultados esperados**.

La encuesta de clima alcanzó **94 puntos**, indicando una alta satisfacción de los empleados con la compañía

### Evaluación del Clima

Para evaluar nuestra cultura y clima, participamos en la *Zurich Experience Survey (ZES)*, aplicada por el Grupo Zurich en todas sus operaciones a nivel mundial. **El cuestionario evalúa el compromiso, la estrategia a largo plazo, el propósito y los valores, el bienestar, la eficacia del liderazgo y la sostenibilidad**. En 2024, logramos 94 puntos, una de las puntuaciones más altas del Grupo Zurich y 1 punto por encima del año anterior, con destaque para el “orgullo de trabajar en la empresa”, en el que el índice de favorabilidad alcanzó los 98 puntos, y en la recomendación de la empresa como un gran lugar para trabajar, 96.

También participamos en **encuestas realizadas por Great Place to Work (GPTW)**, que evalúa a la empresa con base en las opiniones de nuestros colaboradores respecto a liderazgo, prácticas de compensación, beneficios, calidad de vida, diversidad e inclusión, recursos necesarios para el desempeño, oportunidades de desarrollo, entre otros aspectos.

En el último año, Zurich Santander pasó de la 20.<sup>a</sup> a la **12.<sup>a</sup> posición entre las empresas medianas** del segmento de seguros en el *ranking* nacional y mantuvo la **14.<sup>a</sup> posición en el ranking de empresas medianas del GPTW Mulher**. También fue destacada en el segmento Jóvenes Potencias de GPTW, por el trabajo realizado con aprendices y pasantes que están ingresando al mercado laboral. Cuando se le preguntó en la encuesta por qué querían trabajar en la empresa, la mayoría de los encuestados señalaron las oportunidades de crecimiento y desarrollo.



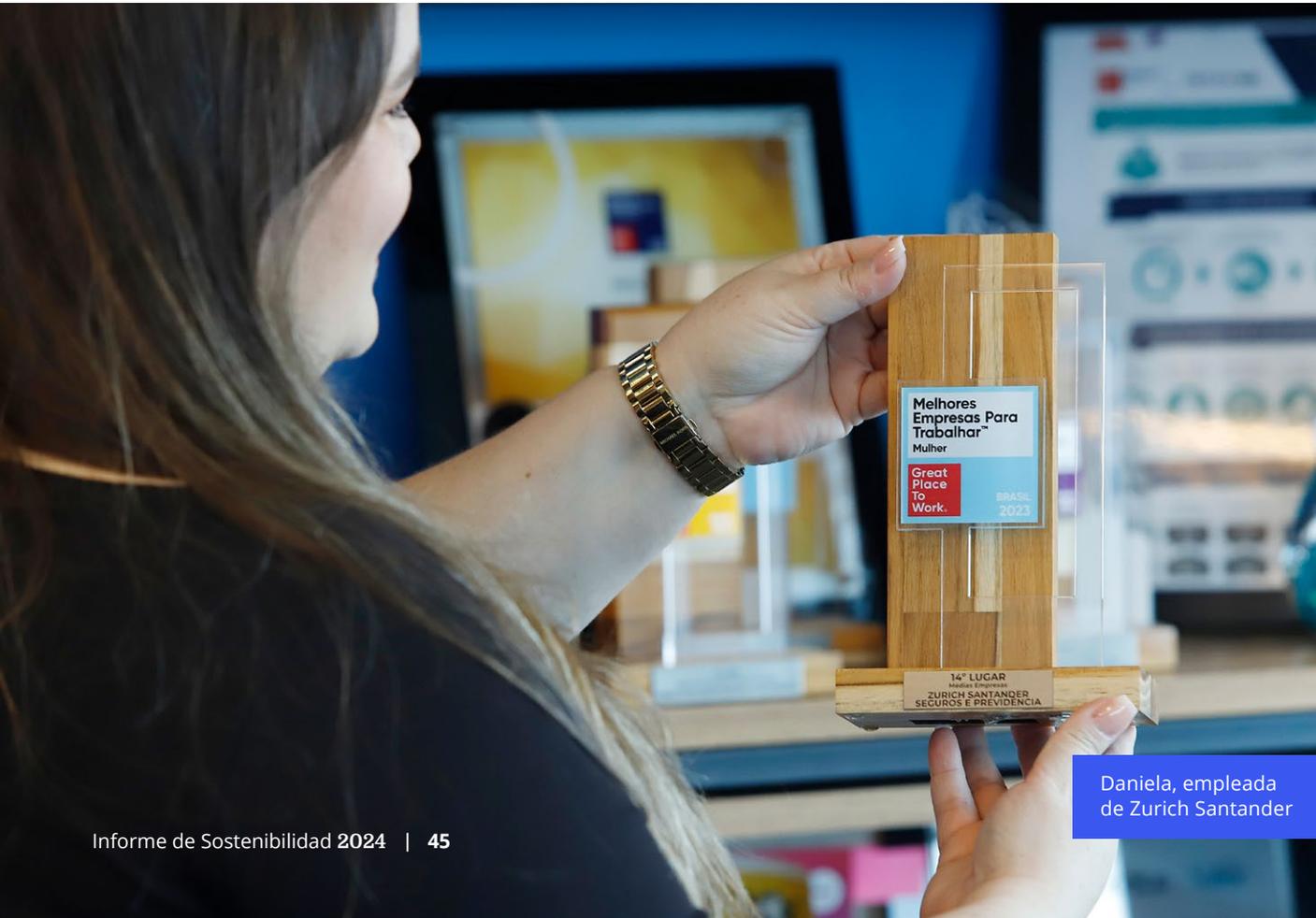
## Zurich Santander en GPTW

**2ª mejor** compañía de seguros de tamaño medio en el *ranking* de instituciones financieras

**12ª mejor** empresa mediana del segmento seguros en el *ranking* nacional

**5ª mejor** empresa para jóvenes que inician su carrera (Jovens Potência)

**14ª puesto** en el *ranking* de mejores empresas para que las mujeres trabajen



Daniela, empleada de Zurich Santander

Los canales de comunicación interna y la amplia gama de acciones de *engagement* y eventos internos constituyen un mosaico importante para el **alineamiento estratégico, la difusión de la cultura e identidad corporativa y la creación de experiencias** con impacto general en colaboradores y líderes. A través de momentos de celebración, por ejemplo, **fomentamos la convivencia y la integración, respetando siempre la diversidad y valorando la pluralidad de expresiones culturales**. Contamos también con iniciativas que refuerzan la unidad del equipo y un mejor entendimiento del customer journey, con la posibilidad de adquirir productos con la marca Zurich Santander, llevando el orgullo de pertenencia más allá de las fronteras corporativas.

Entre los canales de comunicación interna se destacan el **Portal ZS**, una red social interna abierta a contribuciones de todos, la **Intranet**, un centro de información institucional con alcance regional, además del **Leadership Team**, encuentro de gestores para alinear temas estratégicos y brindar capacitación en materia de liderazgo.

A lo largo de 2024, las iniciativas de comunicación para fortalecer la cultura incluyen:

- **Reunión general:** la reunión trimestral de presentación de resultados y alineaciones estratégicas, de 2024, contó con la presencia de clientes, expertos en neurociencia y empleados presentando, junto a Marcelo Malanga, TV ZS. La transmisión contó con sketches de famosos programas de la

televisión brasileña, como preparación de recetas, sesiones de storytelling e incluso cortes comerciales, que presentaron proyectos realizados por diferentes áreas de la empresa.

- **Offsite:** la última reunión que reúne a todos los empleados tiene lugar en diciembre en un hotel. Es el momento de celebrar entregas, reconocer proyectos destacados y socializar. Además, en 2024, los equipos participaron en talleres para elaborar guirnaldas, guantes de fieltro, *kits* de higiene y cuidado y elaborar cometas, trayendo el impacto social y la diversidad como principales motivaciones.
- **Espacio Memoria:** para celebrar el 13º aniversario de la compañía, en 2024, lanzamos el Espacio Memoria, que ahora alberga souvenirs que llevan la marca y la historia de Zurich Santander desde su creación. Los empleados participaron activamente en la construcción de este nuevo entorno, que se convirtió en el centro de nuestra oficina y también en un área de recepción para las personas que visitaban la empresa.
- **ZS Store:** para reforzar aún más la marca Zurich Santander y atender las peticiones de los empleados, lanzamos un sitio de comercio electrónico para vender artículos a precio de coste, con nuestra identidad. Camisetas, cortavientos, agendas, gafas y otros artículos se venden ahora de forma sencilla y fácil en el entorno digital.



## La Celebración Está en Nuestro ADN

Para ofrecer un espacio aún más acogedor y agradable a los empleados, la compañía renovó el ambiente dedicado a los momentos de celebración como el **happy hour**, la **diversión** y el **relax** e incorporó nuevos equipamientos como una **cocina gourmet**, **mesa de ping pong**, **simulador de carreras**, **juego de pinball** y **ajedrez**, así como **sillones de masaje** para los descansos durante el día. Denominado **Praça Sorriso da Lu**, el espacio comenzó a ofrecer un **almuerzo gratuito de cocina minera** una vez por semana, lo que, a cambio, incentiva el compromiso social a través de donaciones a organizaciones no gubernamentales (ONG) asociadas. Con esta movilización, la empresa recogió más de **1 tonelada de alimentos**, **1.865 artículos de limpieza** y **2.093 productos de higien**.



Carolina, Fernanda, Leonides, Juliana y Marcus, empleados de Zurich Santander



# Desarrollo

GRI 404-1, 404-2, 3-3 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados

La forma en que se comporta cada uno de nuestros empleados y líderes es esencial para generar valor para nuestra empresa y para todos. Reconociendo la importancia de las personas a nivel interno, ofrecemos oportunidades de desarrollo individual y profesional y premiamos los resultados alcanzados, motivando siempre a todos a ir más allá de las tareas y metas establecidas.

Para que esto suceda, nos apoyamos en el Ciclo de Desempeño, que incluye la definición de objetivos de los empleados, de acuerdo con los objetivos del negocio, y la elaboración de un Plan de Desarrollo Individual (PDI) que contiene los conocimientos y habilidades que se necesitan desarrollar hasta la evaluación final. A lo largo del ciclo se realizan revisiones periódicas de objetivos y desempeño como forma de incentivar la mejora y el desarrollo de los empleados.

Ofrecemos diversas iniciativas y herramientas orientadas a la educación y al desarrollo profesional. Los principales son:

- **ZS University:** lanzada en 2023, unifica la oferta formativa de Zurich Santander y del Grupo Zurich.

- **LinkedIn Learning:** disponible en ZS University, ofrece formación en negocios, tecnología y creación, alineada con los objetivos personales y profesionales.
- **Hacker Rangers:** plataforma gamificada, también lanzada en 2023, con foco en la ciberseguridad.
- **Techknowledge:** plataforma de tecnología e innovación del Grupo Santander.
- **Enterprise Skills Initiative da Microsoft:** acceso gratuito a simulaciones preparatorias y exámenes de certificación de Microsoft.
- **Santander Open Academy:** plataforma global de Banco Santander con programas de becas y oportunidades enfocadas en la educación y el emprendimiento.

En 2024 dimos nuevos pasos en esta dirección. Lanzamos, junto a nuestra Regional, el programa **Thinksurance**, con el propósito de **impulsar la innovación y la transformación de los negocios, para seguir agregando valor a clientes, empleados y socios.**



Saber más en Clientes.



Rodrigo, Priscila, Alessandra, Solange y Natana forman parte de la iniciativa *Feitos de Argentum*

Profesionales con más de diez años de experiencia también fueron foco de la agenda de desarrollo con el lanzamiento de **Feitos de Argentum**. Alrededor de 50 empleados comenzaron a participar de una agenda bianual como forma de **valorar la experiencia adquirida y la perspectiva diferente sobre los temas de la empresa**. Temas como intergeneracionalidad, aprendizaje permanente, comunicación y marca personal se discutieron de forma colaborativa y con la

participación de invitados externos y nuestro director ejecutivo (CEO).

**Lunch & Learn**, que comenzó en 2023, se amplió en 2024. Los directores de la empresa se sumaron a la iniciativa, que mensualmente, durante el almuerzo, reúne entre 20 y 40 empleados que **quieren aprender y compartir sobre negocios, conocimientos generales y carreras, de forma relajada**, fortaleciendo las relaciones con los empleados.



El Programa de Mentoría Técnica y de Carrera, que ya es una tradición, garantizó intercambios y desarrollo relevantes para los 86 participantes, pero también proporcionó oportunidades para más personas. En esta ocasión, incluimos **mentoría con talento propio** (profesionales con más de diez años en la empresa) para **pasantes y jóvenes en situación de vulnerabilidad social, atendidos por el Instituto Aliança**. En total fueron 18 aprendices para estas nuevas categorías, las cuales incluyeron más de seis reuniones.

Con foco en liderazgo, la compañía invirtió en el programa **Executive Leadership**, impartido por el IE Business School, en España, en colaboración con el diario Financial Times. Con sesiones online y presenciales que abarcaron a todos los directores y gerentes de reporte directo, los consultores hablaron sobre la **importancia de la comunicación, aspectos de la evolución de la gestión de personas, así como la cultura de retroalimentación y sucesión**.

Además de las iniciativas realizadas internamente, la empresa también ofrece el programa educativo **Acelera ZS**, que **patrocina cursos seleccionados por los empleados y que están alineados con los planes de desarrollo**. En total, 22 colaboradores fueron premiados con cursos técnicos, cursos de idiomas, cursos de pregrado, cursos de postgrado, certificaciones, así como congresos y ferias nacionales e internacionales.

Total de horas de formação GRI 405-1	2022		2023		2024	
	Total	Média	Total	Média	Total	Média
<b>Por género</b>						
Mujeres	8.599	58	7.367	35	<b>8.053</b>	<b>41</b>
Hombres	8.663	45	4.654	26	<b>4.871</b>	<b>32</b>
Total	17.263	51	12.021	31	<b>12.924</b>	<b>37</b>
<b>Por categoría funcional</b>						
Directores	185	20	303	33	<b>362</b>	<b>36</b>
Superintendentes	648	46	425	28	<b>544</b>	<b>42</b>
Gerentes/ gerentes seniores	2.341	46	2.422	41	<b>1.279</b>	<b>33</b>
Coordinadores	7.551	55	4.193	25	<b>5.941</b>	<b>36</b>
Operacional	6.536	51	4.676	35	<b>4.798</b>	<b>36</b>
<b>Total</b>	<b>17.263</b>	<b>51</b>	<b>12.021</b>	<b>31</b>	<b>12.924</b>	<b>36</b>



Ravi y Sara, empleados de Zurich Santander



## Oportunidades Internacionales

GRI 3-3 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados

La experiencia internacional es también uno de los activos de desarrollo de los que disponen nuestros empleados. En 2024 se lanzó **TraveZSia**, ofreciendo la posibilidad de participar en proyectos en países donde Zurich Santander está presente, ampliando la experiencia profesional y el intercambio cultural. En la primera edición, cinco brasileños trabajaron en Argentina, México y España, mientras que Brasil recibió personas de España y Argentina. La segunda edición, centrada más específicamente en los productos digitales, llevará a tres profesionales a Barcelona a principios de 2025.

**Make The Difference** es un programa de inmersión internacional liderado por el Grupo Zurich que cubre a todos los empleados en los países donde la compañía está presente. En 2024, nuestra empresa contó con tres representantes brasileños que pasaron por las etapas de análisis y estudio de negocio para generar un diagnóstico y propuesta y desarrollo de un proyecto, a ser presentado en 2025 en la sede del Grupo Zurich en Suiza.

## Reconocimiento

GRI 2-19, 2-20

Nuestras políticas de remuneración y beneficios están alineadas con el **Ciclo de Desempeño**, se aplican a todos los empleados permanentes y están vinculadas a los resultados de la compañía y al desempeño individual (excepto las funciones de control). También siguen los procesos definidos por el Grupo Zurich, respetando los criterios establecidos en el Convenio Colectivo de Trabajadores del Seguro, e incluyen la utilización de metodologías, referencias de mercado y niveles de aprobación tanto con el accionista como con el Consejo de Administración.

Para el reconocimiento interno de los colaboradores que se destacan por sus actitudes, comportamientos, habilidades y conocimientos, en 2024 continuó el **programa Reconocer**, movilizándolo a toda la empresa. En total, hubo **4.843 nominaciones en las 8 categorías: Applause** (actitudes de asociación en la vida cotidiana), **Innovation** (propuesta de innovaciones), **Inspiration Leadership** (actitudes inspiradoras y alentadoras con espíritu de liderazgo), **Team Collaboration** (proyectos multidisciplinarios llevados a cabo de forma colectiva), **Risk Culture Award** (identificación y mitigación de riesgos), **Customer Experience** (enfoque en el cliente), **Excellence Execution** (ejecución de la excelencia) y **Gold Award** (alto rendimiento, entrega y valores). Una evolución en 2024 fue la votación abierta para las categorías de *Inspirational Leadership* y *Gold Award* realizada durante el *Offsite* (reunión que reúne a todos los colaboradores a final de año).

## Valoración del Talento

En 2024, nuestra plantilla aumentó debido a las contrataciones, pero principalmente por movimientos internos: **el 70% de las oportunidades fueron cubiertas por profesionales que ya trabajaban con nosotros y el 40% de los pasantes fueron contratados**. También hemos invertido en mejores prácticas de retención, a través de acciones de reconocimiento, mejoras en beneficios y un ambiente de trabajo acogedor, tanto física como emocionalmente.



Thayane, Fernanda y Gabriela, participantes del programa TraveZSia



# Salud y Bienestar

GRI 3-3 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 3-3 Educación financiera y de seguros

Promover un estilo de vida saludable, el cuidado y la protección de las personas, incluidos nuestros empleados, es parte de la cultura de Zurich Santander. La **Estación Pulsar**, que reúne y organiza todas las oportunidades que ofrece la compañía, resalta cómo **la salud y el bienestar de nuestros empleados son una prioridad** y parte integral de nuestra propuesta de valor.

Algunos ejemplos:

**Plataforma Wellz:** ofrece sesiones de terapia, meditaciones guiadas, grupos de discusión, contenidos educativos y eventos mensuales con temáticas variadas enfocadas en el bienestar mental de las personas.

**Protección y educación financiera:** todos los empleados pueden adquirir un seguro con un 50% de descuento y tener acceso a ZS Prev, un exclusivo plan de pensiones privado, que incluye las aportaciones del empleado (que van desde el 3% al 12,5%) y la contribución de la organización con el mismo porcentaje. Nuestros profesionales también tienen acceso a iniciativas de educación financiera para ampliar su capacidad de realizar una planificación eficiente a largo plazo. **GRI 201-3**

**Horario flexible:** contamos con un modelo de trabajo híbrido, que implica dos días en la oficina y tres días trabajando desde casa. Y, en 2024, se llevó a cabo un proyecto piloto para que los empleados con hijos de entre 0 y 14 años pudieran trabajar 100% desde casa específicamente durante las vacaciones escolares de julio, garantizando así una mayor calidad de vida, conexión y apoyo a las familias.

**Nômade ZS:** los empleados pueden trabajar remotamente hasta 25 días hábiles en Brasil o en el exterior, permitiendo flexibilidad y calidad de vida para todos.

# Estación Pulsar

Contenido con la vida





**Parentalidad:** la Política de Parentalidad asegura la igualdad en el ejercicio de los derechos de las madres y padres que trabajan en la empresa, ofreciendo 120 días de licencia por maternidad (prorrogables por 60 días más de acuerdo a los lineamientos del Programa Empresa Ciudadana, totalizando 180 días) y 42 días de licencia por paternidad (5 días por Convenio Colectivo de Trabajo, 15 días alineados al Programa Empresa Ciudadana y otros 22 días ofrecidos por la empresa). También busca crear un ambiente acogedor para mujeres, hombres y miembros de la familia durante el embarazo y los primeros 12 meses del recién nacido. Y apoya a los padres o tutores de niños y adolescentes con demandas específicas que van más allá de los estándares típicos.

**Calendário Colorido:** durante todo el año, la empresa promueve el cuidado de la salud y el bienestar, enfocándose cada mes en la prevención y concientización de los empleados – Enero Blanco, Septiembre Amarillo, Octubre Rosa, Noviembre Azul.

En materia de salud y seguridad en el trabajo, el **Comité Interno de Prevención**

**de Accidentes (Cipa)** realiza reuniones mensuales en las que se revisan las prácticas de la empresa. Durante el ejercicio 2024 se destaca la promoción de *webinars* sobre seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de promover una postura adecuada para el trabajo, la renovación de los bomberos para apoyar en casos urgentes y de emergencia y el mantenimiento de la campaña anual de vacunación antigripal, abierta a todos los empleados, pasantes y aprendices, con descuentos por dependientes a través del beneficio ofrecido en las redes de socios contratados.

A finales de año se realizó la **Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo (Sipat)**, que incluyó capacitaciones en línea sobre acoso moral, sexual y virtual, calidad de vida, salud y alimentación saludable, una sesión de “risoterapia”, seguridad laboral y también incluyó conceptos de medio ambiente y economía circular. El *Blitz* de Ergonomía, realizado por un grupo de actores en nuestra oficina, movilizó a los colaboradores de forma ligera y divertida sobre la importancia de la postura, la iluminación, la climatización, entre otros aspectos.



Carolina, Juliana, Fernanda y Renata, empleadas de Zurich Santander



# Diversidade e Inclusão

GRI 3-3 Promoción y respeto de los derechos humanos, 3-3 Diversidad e igualdad de oportunidades, 405-1

La diversidad y la inclusión son parte de la cultura de la empresa y son valores intrínsecos a nuestro impulso por proteger lo que más le importa a las personas. En este sentido, nuestra **estrategia de diversidad, equidad, inclusión y pertenencia ayuda a fortalecer nuestra forma de ser** y contribuye a que nuestras decisiones tengan perspectivas más amplias e innovadoras.

La construcción de este posicionamiento se da en alineación con todos los países donde opera Zurich Santander, con el **Comité de Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (DEIP)** como foro que fomenta el debate y la construcción de un lugar cada vez mejor para trabajar. Y nuestros empleados son fundamentales para este movimiento, independientemente de su grupo de edad, etnia, nacionalidad, género, raza, color, religión, orientación sexual, estado civil, etc.

Este principio se formaliza en nuestro **Código de Conducta** y en cláusulas que forman parte de nuestras políticas internas y contratos con proveedores, llegando al público externo. En 2024, tuvimos el lanzamiento de la **Guía de Lenguaje Inclusivo**, construida en alianza con la Regional. El objetivo es mejorar el repertorio, presentando recomendaciones prácticas sobre las expresiones orales y escritas que se deben evitar para no generar sesgos inconscientes, discriminaciones y comunicaciones erróneas.

También formamos parte del Foro de Empresas y Derechos LGBTQIA+.

A lo largo del año se implementaron comunicaciones, eventos y otras iniciativas para mantener vivo el debate, el diálogo, el conocimiento y la evolución de todos los colaboradores y la empresa en esta agenda.

**Igualdad de género:** desde 2024 contamos con un Comité Ejecutivo formado por un 50% de mujeres y un 50% de hombres, mientras que en los puestos de liderazgo representan el 59% y el 56% del total de empleados. Para reforzar el conocimiento sobre esta agenda, en marzo, Mes de la Mujer, realizamos un gran encuentro para hablar sobre el rol de la mujer en la vida y en el mercado laboral, especialmente en el sector financiero. Con nuestras prácticas enfocadas en la equidad de género, hemos sido **reconocidos por séptimo año consecutivo como una de las 15 mejores empresas medianas para que trabajen mujeres**, según la consultora *Great Place to Work* (GPTW).

En 2024, lanzamos nuestra **Guía de Lenguaje Inclusivo**, que reúne información y consejos prácticos sobre cómo hacer que la comunicación cotidiana esté libre de prejuicios



Clarissa, Jessica y Kyanee, empleadas de Zurich Santander



**Personas con discapacidad:** en 2024, apoyamos al Instituto Mano *Down* en la construcción de un gimnasio inclusivo con recursos aportados por la empresa a través de la Ley de Incentivo al Deporte. Celebramos el Día de Concientización sobre el Autismo con testimonios de empleados sobre la inclusión de personas del espectro autista en el mercado laboral y fomentamos el uso de calcetines coloridos, considerando la campaña global *Lots Of Socks*. También brindamos una cobertura muy especial de los Juegos Paralímpicos de París 2024 con el apoyo de una colaboradora que acompañó a su esposo atleta paralímpico y nuestro *Offsite*, con Galera do *Click*, que cuenta con fotógrafos con Síndrome de *Down*.

**LGBTQIAPN+:** celebramos el Mes del Orgullo con el tradicional Círculo de Diversidad, que involucra a todos los colaboradores en un momento de diálogo y reflexión y comunicamos los beneficios de la empresa a favor de la pluralidad de género, incluyendo todo el proceso de apoyo a la reasignación sexual (o transgenitalización), incluyendo el apoyo psicológico y el procedimiento quirúrgico. Se trata de una agenda que permea la comunicación interna durante todo el año a través de testimonios e historias de colaboradores, quienes comparten sus experiencias y refuerzan momentos importantes.

**Étnico-racial:** para reflexionar sobre la historia y la lucha de los pueblos negros en Brasil, además de las píldoras de conocimiento en nuestros canales de comunicación internos, promovimos una Batalla de Rimas con la presencia de personalidades referenciales en este movimiento culturalmente negro. En un encuentro distendido y lleno de *rap*, todos pudieron conocer las experiencias de vida de estos invitados y aprender un poco más sobre resiliencia y coraje.

## Diversidad en los órganos de gobernanza y empleados (%)

GRI 405-1

	2023					2024				
	Directores	Superintendentes	Gerentes/ gerentes seniores	Coordinadores	Operacionais	Directores	Superintendentes	Gerentes/ gerentes seniores	Coordinadores	Operacionais
Hombres	2	1	7	21	11	2	1	5	21	14
Mujeres en la organización	1	2	8	21	26	1	2	6	25	23
Mujeres en puestos de liderazgo	3	10	27	17	-	5	11	25	18	0
Personas negras en la organización	0	0	3	8	12	0	0	2	9	14
Personas negras en puestos de liderazgo	0	0	9	6	-	0	1	11	4	0
LGBTQIAPN+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Menores de 30 años	0	0	0	4	21	0	0	0	5	22
De 30 a 50 años	2	3	12	35	15	2	2	10	37	15
Séniore (+50)	1	1	2	4	1	1	1	1	4	0
Personas con discapacidad	-	-	10	10	80	0	0	0	1	3

**9 de los 13 puestos directivos vacantes en 2024 fueron ocupados por mujeres**



**Generaciones:** la diversidad de generaciones en la empresa es una valiosa herramienta de intercambio e innovación, y reforzamos esta dirección a través del intercambio de conocimientos entre los empleados que llevan más tiempo en la empresa y los que recién se incorporan (pasantes). También promovemos encuentros con expertos externos sobre movimientos generacionales durante la Semana del Cliente, para recordar la importancia de los diferentes perfiles en las relaciones internas y, sobre todo, para comprender mejor a nuestros clientes. En *Offsite*, los colaboradores se dividieron en tres grupos generacionales en una dinámica de preguntas, para demostrar que, independientemente de la edad, tenemos más cosas en común de lo que imaginamos.



Gilberto, Marcos y Magali, empleados de Zurich Santander

Licencia por maternidad/ paternidad, por género GRI 401-3	2022		2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados con derecho a tomar licencia por maternidad/paternidad	149	189	146	195	173	227
Número total de empleados que tomaron licencia por maternidad/paternidad	4	5	7	9	4	6
Número de empleados que regresaron de licencia en el período	4	5	7	9	4	7
Número de empleados que aún están de licencia al final del período	0	0	0	0	0	3
Número de empleados que permanecieron en el empleo durante al menos 12 meses después de regresar de una licencia	3	5	7	9	4	7
Tasa de rendimiento (%) <sup>1</sup>	100	100	100	100	100	117
Tasa de retención (%) <sup>2</sup>	75	100	100	100	100	117

1. Número de empleados que regresaron de licencia dividido por el número de empleados que se fueron de licencia, por género.

2. Número de empleados que permanecieron en la empresa durante al menos 12 meses después de regresar de una licencia, dividido por el número de empleados que se fueron de licencia, por género.

Personas con discapacidad (%)	2022	2023	2024
Hombres	1	1	1
Mujeres	2	2	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>



Guilherme, Gabriella y Ana Beatriz, empleados de Zurich Santander

## Incentivo para el Primer Empleo

GRI 413-1

Ofrecer oportunidades, para garantizar la pluralidad, es un camino relevante hacia la inclusión. En 2024, mantuvimos el **programa Joven Aprendiz**, enfocado en la inclusión de jóvenes, preferentemente negros y pardos y con prioridad para aquellos que participaron o están participando del **programa social Habilidades para el Futuro**, iniciativa realizada en alianza entre *Z Zurich Foundation*, Zurich Santander, *Fundação Forge* y *Instituto Aliança*.

Al mismo tiempo, contamos con **criterios de representación étnica y racial para cubrir vacantes de prácticas**, en alianza con *Universia* (empresa del Grupo Santander), y animamos a nuestros empleados a indicar perfiles diversos para las oportunidades abiertas en la compañía. También mantenemos abierto un Banco de Talentos Afirmativo en *LinkedIn* (nuestro canal para recibir currículums).

Para apoyar a los aprendices y pasantes contratados por la empresa a afrontar con más confianza sus primeras experiencias profesionales, la empresa impulsó, en 2024, el **programa Jóvenes Talentos**. En total, 40 jóvenes participaron en la iniciativa, que incluyó **talleres periódicos en alianza con una consultoría especializada que abarcaron temas como autoconocimiento, técnicas de presentación y resolución de problemas**. Y ejercitaron parte de estos conocimientos a través de **Shark Talk**, que permitió a los jóvenes interesados presentar temas de su interés como una forma de entrenar sus habilidades de hablar en público, habilidades de participación y recibir retroalimentación para su mejora. Además, como parte del programa, tuvieron un momento de **Coffee & Chat con líderes de la empresa**, quienes compartieron sobre sus trayectorias y los retos que enfrentaron, inspirando a todos.

Trabajadores que no son empleados de la empresa GRI 2-8	Unidad de medida	2022	2023	2024
Aprendices	Cantidad	7	9	7



# Comunidad

GRI 3-3 Inclusión social, 2-29, 413-1

Nuestro papel como agentes de transformación para el desarrollo económico y social del país se evidencia a través de nuestras **políticas y prácticas de apoyo a la sociedad, generando un impacto positivo y contribuyendo a una sociedad más justa, igualitaria y equitativa.** Para ello, promovemos el diálogo con la comunidad, colaborando con instituciones, ONG y socios, con el fin de construir relaciones a largo plazo y satisfacer las necesidades locales.

Apoyamos y desarrollamos proyectos en las áreas de **cultura, deporte, educación básica y profesional, garantizando los derechos de la niñez y adolescencia, así como la salud y calidad de vida.** Este trabajo se lleva a cabo en colaboración con otras organizaciones no gubernamentales y actores locales, pero especialmente con el apoyo de la **Z Zurich Foundation**, que promueve la movilización social a través de oportunidades de voluntariado global, compromiso en causas sociales y donaciones financieras.

Alentamos y estamos orgullosos del alto nivel de compromiso de nuestros empleados con las actividades de voluntariado, un elemento consolidado de nuestra cultura de sostenibilidad e institucionalizado a través de nuestra **Política de**

**Voluntariado**, según la cual todos los empleados pueden dedicar el equivalente a tres días laborables de su jornada laboral al voluntariado corporativo promovido por la empresa. Además, contamos con la plataforma **My Impact**, brindada por la *Z Zurich Foundation*, donde los colaboradores tienen acceso a oportunidades de voluntariado online y presencial y también pueden indicar organizaciones sociales para recibir recursos económicos.

**87.142 personas fueron impactadas por acciones socioambientales enfocadas en voluntariado, acción en emergencias climáticas y oferta de valor a los clientes en 2024**





# Voluntariado

GRI 413-2, 3-3 Inclusión social, 3-3 Educación financiera y de seguros

Nuestros colaboradores pudieron involucrarse en diversas acciones sociales a lo largo del año, alineadas a **la salud y el bienestar, la formación profesional, la educación financiera, el compromiso socioambiental**, fomentando siempre las habilidades manuales y el intercambio de conocimientos. En total **se impulsaron 32 acciones, con un total de 298 empleados dedicando más de 1.500 horas de actividades de voluntariado**. Entre estas acciones destacan las siguientes:

- **Educación financiera:** promovimos siete conferencias sobre educación financiera para jóvenes y adultos atendidas por instituciones socias como **United Way**, Instituto Brasileño de Control del Cáncer (IBCC), Asociación de Padres y Amigos de los Excepcionales (Apaee), Instituto de Educación y Deporte (IEE) e Instituto *Aliança*. En total, más de 370 personas participaron en estos encuentros. El grupo de voluntarios enfocado en compartir este conocimiento se ha fortalecido con los años y ahora cuenta con 12 personas.

- **Formación profesional:** participamos en la formación de jóvenes para su inserción en el mercado laboral y en la mejora de las competencias docentes a través de una colaboración con el Instituto *Aliança (más información en Habilidades para el Futuro)* y *Z Zurich Foundation* y *United Way*. A través del voluntariado, nuestros empleados dieron charlas de carrera, brindaron mentoría, simulamos entrevistas e incluso una feria de empleo. En total, 44.606 personas se beneficiaron de este frente.

- **Salud y bienestar:** producimos 250 implantes mamarios de alpiste para ser donados, a través de la ONG *Mamas de Amor*, a mujeres que se sometieron a mastectomías, ofrecimos atención odontológica a 110 niños y adolescentes en alianza con las ONG *Amigo da Vez* y *Associação Fraternidade*, realizamos 4 campañas de donación de sangre en alianza con el *Instituto Sírio Libanês*, que beneficiaron a 292 personas, además de un grupo de discusión sobre salud mental y crianza en el IBCC y una clase de defensa personal con jóvenes atendidos por el *Instituto Sensei Dojo*.

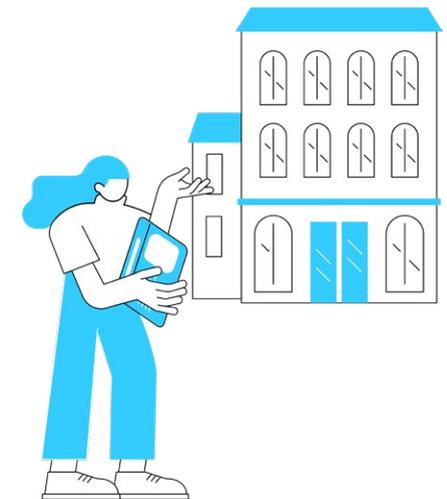
- **Movilización socioambiental:** aprovechando el Mes del Medio Ambiente en junio, movilizamos a los colaboradores para recolectar y preparar latas de aluminio que fueron transformadas en instrumentos musicales para los niños atendidos por el Instituto Bacarelli. También reunimos a todos los equipos en nuestro *Offsite* para preparar coronas navideñas, guantes de fieltro para madres y niños atendidos por *United Way*, así como *kits* de higiene personal y autocuidado para los ancianos que viven en el Hogar de Ancianos *São Francisco de Assis*.

- **Reportero de Valor:** en 2024 retomaremos el Reportero de Valor, que promueve las visitas de los colaboradores a proyectos sociales apoyados por la empresa a través de leyes de incentivos. El objetivo es fortalecer lazos con estas organizaciones y captar información (testimonios, imágenes y videos) que se transformen en artículos o eventos online en nuestros canales de comunicación interna. En total, fueron cuatro ediciones del programa a lo largo del año, que se realizó en *United Way Brasil*, IBCC, en *São Paulo*, *Acer Brasil*, en la *Gran São Paulo*, y el Servicio de Rehabilitación y Estimulación Infantil (Serc), en *Gravatá, Pernambuco*, que atiende a personas con discapacidad en el área rural de la región.

# Educación Financiera

GRI 201-3, 3-3 Educación financiera y de seguros

Fomentar la prevención, ampliar la capacidad de las personas para planificar el futuro y llevar el conocimiento sobre educación financiera a públicos internos y externos son pasos esenciales en el camino para hacer tangible una propuesta de valor responsable. Este esfuerzo se da, en gran medida, en las interacciones diarias de nuestros profesionales en los canales de atención al cliente, pero especialmente en la difusión de esta información a la comunidad y a las personas que se encuentran en el inicio de sus carreras.





## Habilidades para el Futuro

GRI 413-1

Desde 2020, nos asociamos con la *Z Zurich Foundation*, la Fundación Forge y el Instituto Aliança para llevar a cabo este importante programa, que tiene como objetivo **capacitar a jóvenes entre 17 y 24 años en situación de vulnerabilidad para insertarse en el mercado laboral**. En 2024, continuamos la asociación, implementando proyectos sociales para jóvenes en **São Paulo, Bahía y Pernambuco**.

El programa está conformado por los proyectos **Rutas y Cruces, Con Dominio Digital y Cloud Computing**, los cuales se realizan en formatos presencial y en línea y buscan **desarrollar habilidades socioemocionales, conocimientos sobre el entorno corporativo** y el mundo de la tecnología, con foco en la formación y preparación para el ingreso al mundo laboral.

Las principales acciones de voluntariado incluyeron **charlas de carrera**, en las que nuestros colaboradores compartieron sus trayectorias profesionales, **mentorías de carrera, encuentros sobre educación financiera, así como simulacros de entrevistas**, con el objetivo de prepararlos para su primera entrevista laboral. También se realizan **capacitaciones a docentes de escuelas públicas**, quienes conocen metodologías para abordar proyectos de vida, potenciando aún más el impacto de los proyectos. En 2024, **el programa alcanzó a 44.141 personas**, entre jóvenes y docentes capacitados, quienes pudieron replicar la metodología para otros estudiantes.



Nathalia, Natan y Thabata, empleados de Zurich Santander



# Inversión Social Privada

GRI 3-3 Inclusão social, 201-4, 413-2

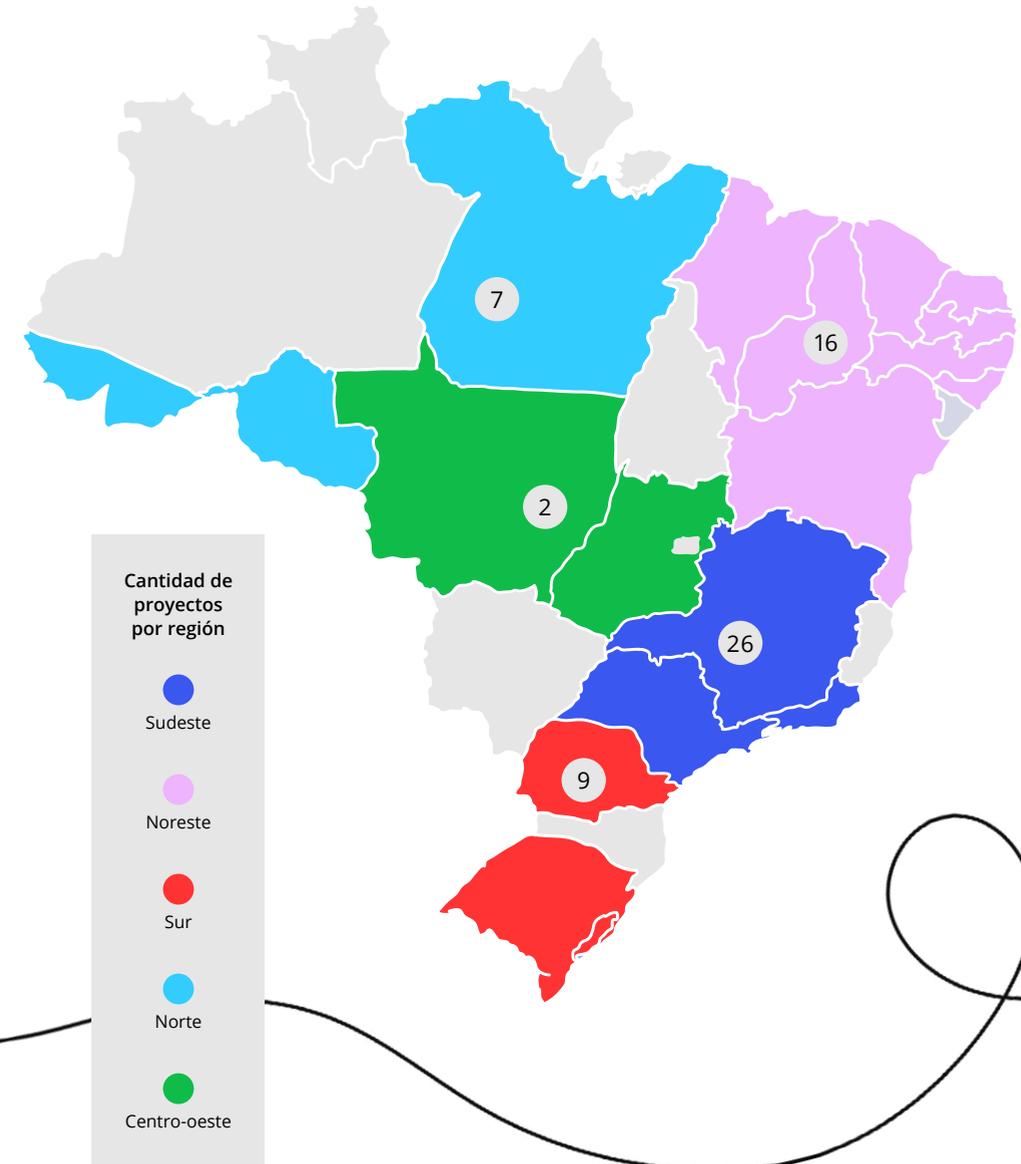
En 2024, Zurich Santander destinó **R\$ 20 millones, a través de leyes de incentivos fiscales, a proyectos culturales, apoyo al deporte, a personas mayores y con discapacidad y en tratamiento oncológico**, además de garantizar los derechos de niños y adolescentes. Las iniciativas están alineadas con los valores de la compañía y los objetivos de transformación social y desarrollo comunitario, siempre de acuerdo con las mejores prácticas de compliance y gobernanza.

Los proyectos recibieron financiación en 2024 y se desarrollarán a partir de 2025.

Ley de Incentivos	2023		2024	
	Monto total asignado (R\$)	Total de proyectos	Monto total asignado (R\$)	Total de proyectos
Fondo Municipal para los Derechos de la Niñez y la Adolescencia (Fumcad)	2.683.183,64	9	<b>2.846.225,02</b>	<b>17</b>
Anciano	2.683.183,64	8	<b>2.846.225,02</b>	<b>12</b>
Deporte	5.366.367,28	7	<b>4.075.253,40</b>	<b>5</b>
Programa Nacional de Apoyo a la Atención Sanitaria para Personas con Discapacidad (Pronas)	2.683.183,64	6	<b>1.229.376,90</b>	<b>4</b>
Programa Nacional de Apoyo a la Atención Oncológica (Pronon)	2.683.183,64	1	<b>1.229.376,90</b>	<b>1</b>
Ley Federal de Fomento a la Cultura (Ley Rouanet)	10.732.732,56	13	<b>8.130.000,00</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>26.831.183,40</b>	<b>44</b>	<b>20.356.457,24</b>	<b>47</b>

Al mismo tiempo, en 2024, supervisamos la realización de los proyectos que recibieron inversiones en 2023.

## Apoyo a proyectos sociales en varios estados de Brasil





1

Mensaje del  
Comite Ejecutivo

2

Destacados  
del Año

3

El Reporte

4

Zurich Santander

5

Compromiso con  
la Sostenibilidad

6

Gobernanza y  
Gestión de Riesgos

7

Diálogo con los  
Stakeholders

8

Medio  
Ambiente

9

Índice de  
Contenido GRI

10

Anexos



ZURICH Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

## Fondo Municipal para los Derechos de la Infancia y la Adolescencia (Fumcad)

Seguimos participando en el **Programa Amigo de Valor**, impulsado por el Banco Santander, que apoya **proyectos que protegen y generan oportunidades para niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad** y es uno de los programas de mayor movilización social con la asignación de parte del Impuesto a la Renta. En 2024, acompañamos la ejecución de siete proyectos apoyados por la empresa y colaboradores, a través de donaciones voluntarias, que estuvieron enfocados en **reducir el maltrato y el trabajo infantil y promover la acogida, inclusión de personas con discapacidad y atención socioeducativa**.

### • Un Rescate para la Infancia: ¡No Más Trabajo Infantil!

Para combatir el trabajo infantil en la ciudad de Buíque, en Pernambuco, el proyecto realiza campañas en escuelas – como forma de fortalecer el espacio como un lugar seguro –, identifica y encamina casos de esa naturaleza, además de apoyar a las familias. También promueve actividades de salud, culturales y deportivas, beneficiando a más de 900 personas, entre individuos, familias, comunidades y autoridades públicas como fuerza para enfrentar y erradicar los problemas de la región.

### • Creciendo Aprendiendo

Programa de parentalidad positiva ofrecido a cuidadores de niños de 0 a 6 años (Primera Infancia) en regiones de extrema vulnerabilidad social de la ciudad de São Paulo a través de la ONG *United Way Brasil*. La iniciativa aborda temas como la salud emocional (el 90% son mujeres y el 70% son negras, sin red de apoyo), la lucha contra la violencia, la educación antirracista, la atención sanitaria y la alimentación saludable, y la importancia del juego y el afecto para el buen desarrollo cognitivo de los niños. En total, 900 personas se beneficiaron en 2024.

Como forma de generar aún más engagement con los proyectos sociales que forman parte del Programa Amigo de Valor, creamos un grupo de embajadores para presentar y defender, en transmisión en vivo para toda la empresa, las iniciativas que deberían recibir recursos de la empresa y de todos los colaboradores. Al final, el proyecto ganador fue **Família Guardiã – Proyecto de Apoyo a Familias Extensas**, en Diadema, que ofrece refugio a niños y adolescentes víctimas de violencia, integrándolos a familias extendidas, y que estima atender a 180 personas entre servicios directos e indirectos en 2025.





1

Mensaje del Comité Ejecutivo

2

Destacados del Año

3

El Reporte

4

Zurich Santander

5

Compromiso con la Sostenibilidad

6

Gobernanza y Gestión de Riesgos

7

Diálogo con los Stakeholders

8

Medio Ambiente

9

Índice de Contenido GRI

10

Anexos

## Ley de Ancianos

La inclusión social y financiera, la protección contra el maltrato, el cuidado y la asistencia a las personas mayores son algunos de los focos de los proyectos apoyados a través de la Ley de Personas Mayores, entre los que destacamos:

- **Emprendimiento Turboalimentado**

Liderado por el Instituto de Investigación y Proyectos Empresariales (IPPE), el proyecto incentiva el emprendimiento, la innovación y la generación de ingresos entre las personas mayores de Belo Horizonte, Minas Gerais. Las acciones incluyen contenidos de desarrollo personal y colectivo enfocados al emprendimiento, coaching, marketing digital y liderazgo, ayudando a estas personas a mantenerse activas, bien informadas y tener posibilidad de integración social. Más de 5 mil personas tuvieron acceso a la iniciativa a lo largo de 2024.

- **Anciano que Pinta, Canta y Baila**

El proyecto realizado en Alagoinhas, Bahía, busca promover la calidad de vida y el envejecimiento saludable, fortaleciendo la autoestima, los conocimientos y las experiencias de los ancianos, además de trabajar para reducir el aislamiento social y la ociosidad, común entre estas personas. Para ello, se creó un centro comunitario municipal que ofrece juegos, talleres de manualidades, orientación digital, danza, coro y música. Más de 2 mil personas de la ciudad tuvieron la oportunidad de participar en el proyecto.



Proyecto Anciano que Pinta, Canta y Baila

## Ley del Deporte

A lo largo de 2024 se desarrollaron siete proyectos que buscan promover el acceso al deporte, la calidad de vida y el bienestar, entre otros beneficios sociales. Entre ellos destacamos:

- **Proyecto Instituto Mano Down – Academia Inclusiva II**

Para promover la integración, mejora de la autoestima, autonomía, funciones fisiológicas, fuerza y resistencia muscular, el instituto ofreció 800 talleres deportivos (natación, circuito funcional, capoeira, yoga, ajedrez, voleibol, entre otras modalidades) para 76 personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad social en la región metropolitana de Belo Horizonte.

- **Carrera Juntos**

El Circuito Juntos Santander es una iniciativa que busca promover la unidad, el deporte y el trabajo en equipo, fomentando la formación de equipos para carreras de cinco y diez kilómetros. En 2024 se realizaron 5 etapas, con más de 15 mil participantes en 5 ciudades de diferentes regiones de nuestro país.

- **Circuito Carrera de Calle Santander**

Consta de varias etapas que transcurren en puntos turísticos de diferentes regiones de Brasil. En 2024 se realizaron 15 etapas, totalizando más de 22 mil participantes.



Jovens do Instituto Mano Down



## Ley de Incentivos Culturales (Lei Rouanet)

Espectáculos musicales, exposiciones y actividades inmersivas se encuentran entre los proyectos que apoya la compañía. En 2024 se impulsaron ocho proyectos, con énfasis en:

### Elvis – A Musical Revolution

Presentado en el Teatro Santander, el espectáculo contó las historias y canciones del famoso artista Elvis Presley, reuniendo a públicos de diferentes generaciones. En total, más de 110 mil personas vieron el musical, con 15 sesiones exclusivas para públicos atendidos por organizaciones sin fines de lucro.

### Cabaret

El famoso musical de Broadway tuvo una reinterpretación brasileña sobre la vida nocturna en el KitKat Klub, un cabaret en quiebra en Berlín a principios de la década de 1930, en la época del ascenso del nazismo en Alemania. Es en este entorno donde una cantante y bailarina inglesa se enamora de un joven escritor estadounidense y donde se desarrolla la trama, involucrando a todo el público en una experiencia inmersiva. Más de 17 mil personas acudieron a *033 Rooftop* para ver el espectáculo.

### Shakespeare in love

Inspirada en la película ganadora del Oscar en 1999, la versión portuguesa de teatro musical cuenta la historia del joven *William Shakespeare*, quien, después de sufrir un bloqueo creativo, conoce a Viola de Lesseps, una joven que sueña con ser actriz y se convierte en su nueva musa y pasión. Un total de 28.290 personas acudieron al teatro para ver la obra.

### Orquestra Chiquinha Gonzaga

Desde 2022, Zurich Santander apoya al Instituto Brasileño de Música y Educación (IBME), que tiene como objetivo promover la transformación social entre los estudiantes de la red escolar pública de Río de Janeiro a través de la educación, la música y la cultura. A lo largo de los años, el proyecto ha impactado a más de 20.000 personas, con 30 músicos seleccionados para actuar en giras internacionales en España, Portugal, Suiza y Francia y difundir la música clásica y brasileña en estos países.





# Proveedores

GRI 2-6, 2-23, 2-24, 2-29, 204-1, 3-3 Cadena de valor responsable, 3-3 Promoción y respeto de los derechos humanos

Como socios estratégicos de Zurich Santander, nuestros **proveedores son fundamentales en la construcción de una cadena de valor sólida y duradera que respalde nuestras operaciones.** Para ello contamos con directrices que hacen tangibles nuestros valores y conducta, los cuales son fundamentales en esta relación. Estos principios están descritos en nuestro **Código de Conducta y Política de Sostenibilidad**, compartidos desde el inicio de la relación, pero sus procesos internos y gestión también están formalizados en nuestra **Política de Solicitud de Compras.**

Nuestros proveedores están enfocados en las áreas de Tecnología (software, desarrollo, ciberseguridad), Servicios, Atención al Cliente y Liquidación de Siniestros. Como parte del apoyo al desarrollo económico de las comunidades, optamos, siempre que sea posible, contratar proveedores locales. Al cierre de 2024, se contaba con un total de **197 proveedores, de los cuales los contratos locales representan el 98%.**

Para nuevas contrataciones o renovaciones de contratos, todos nuestros proveedores pasan por un proceso de aprobación en el que se realizan **investigaciones de medios reputacionales y se consultan listas globales restrictivas y de sanciones** para evaluar cualquier tema relacionado con gobernanza, cuestiones financieras, seguridad de la información o riesgos socioambientales.

Estos análisis son revisados anualmente a través de un proceso denominado **Aseguramiento de Calidad de proveedores críticos**, en el que, en 2024, la compañía comenzó a incluir criterios ambientales. De los 11 proveedores que operan como *Business Process Outsourcing* (BPO) evaluados, ninguno presentó problemas ambientales.

En todos los contratos existen **cláusulas contractuales** relacionadas con prácticas antisoborno y anticorrupción, prevención del trabajo esclavo e infantil, respeto al medio ambiente, combate a toda forma de discriminación, garantía de los derechos laborales y de salud y seguridad. En 2024, el 100% de nuestros proveedores fueron evaluados en aspectos sociales de acuerdo con las reglas de criticidad establecidas en la Política de Solicitud de Compra.

Como resultado del trabajo que realizamos para dar cumplimiento a la Circular n° 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep), en 2024 definimos e iniciamos la implementación de **un plan de mejora para la evaluación y monitoreo de los riesgos de sostenibilidad en la gestión de proveedores.** El flujo de trabajo considera identificar oportunidades para mejorar las relaciones y compartir prácticas sostenibles. La implementación de estas acciones comenzará en 2025.



Sara y Aline, empleados de Zurich Santander



# Asociaciones y Entidades del Mercado

GRI 2-28

Zurich Santander, a través de sus empleados, **participa activamente en asociaciones, entidades y comités técnicos del mercado de seguros y pensiones** para monitorear y contribuir a la construcción de un sector más ético y sostenible. Entre las organizaciones en las que la compañía está presente destacan:

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

Además de **actuar como miembros de diferentes comités y grupos de trabajo**, la compañía también está representada en las presidencias de los Comités de Asuntos Tributarios y de Inversiones, ambos del CNSeg. También está representada por el director mentor de la Comisión de Productos de Supervivencia de la Federación Nacional de Pensiones Privadas y de Vida (Fenaprevi).

La gobernanza interna de esta agenda se da a través de la **nominación y seguimiento de representantes, reuniones mensuales para compartir temas** y tendencias y discusiones conjuntas sobre nuevos desarrollos y posibles impactos para la empresa. Los contenidos también se alinean con el Comité Ejecutivo periódicamente o en tiempo oportuno, según la necesidad.

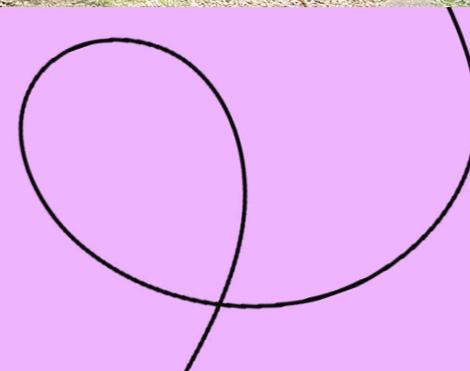


Washington, Alejandro, Fernanda, Marcela, Marcelo, Laura, Valéria, João y John, directores de Zurich Santander



Flavia y Mario, empleados de Zurich Santander

Medio  
Ambiente



8



# Principios y Gestión Ambiental

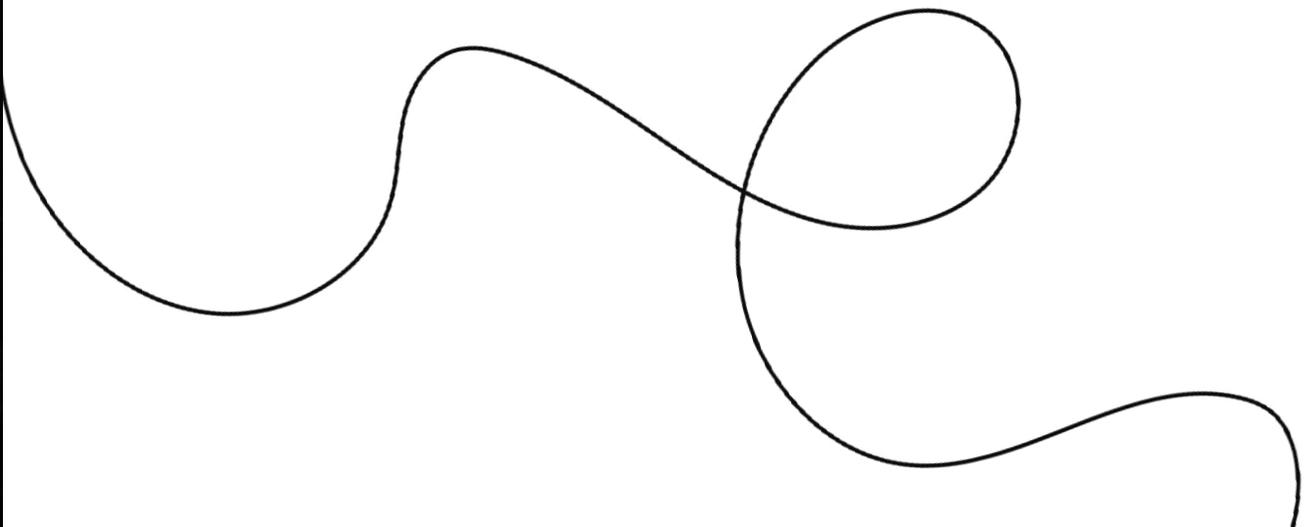
GRI 3-3 Gobernanza responsable, 2-23, 2-24, 2-25

El frente de **Gobernanza Responsable**, en nuestra estrategia de sostenibilidad, incluye el **compromiso de construir una cultura de concienciación ambiental que genere valor para nuestros grupos de interés**. En este sentido, buscamos gestionar los impactos de nuestras actividades sobre el medio ambiente, enfocándonos en una mayor **eficiencia en el uso de los recursos, menor generación de residuos y la promoción de la educación ambiental**.

Nuestra **Política de Sostenibilidad y Política de Instalaciones** hacen tangible esta dirección y refuerzan la relevancia del medio ambiente, entre los temas de nuestra Matriz de Materialidad. Al mismo tiempo, continuamos **desarrollando prácticas y mapeando los**

**riesgos de sostenibilidad asociados a nuestras operaciones**, en línea con lo exigido por la Circular n° 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep).

La estructura de monitoreo de indicadores ambientales, creada en 2023, fue mejorada el año pasado, incluyendo nuevas visiones y datos y generando información estratégica importante para la gestión de temas como viajes aéreos, residuos, agua, entre otros. A partir de esto, la compañía también elaboró su primer **Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)** y mantuvo un plan recurrente de culturización con nuestros colaboradores como forma de generar mayor compromiso y conciencia ambiental.





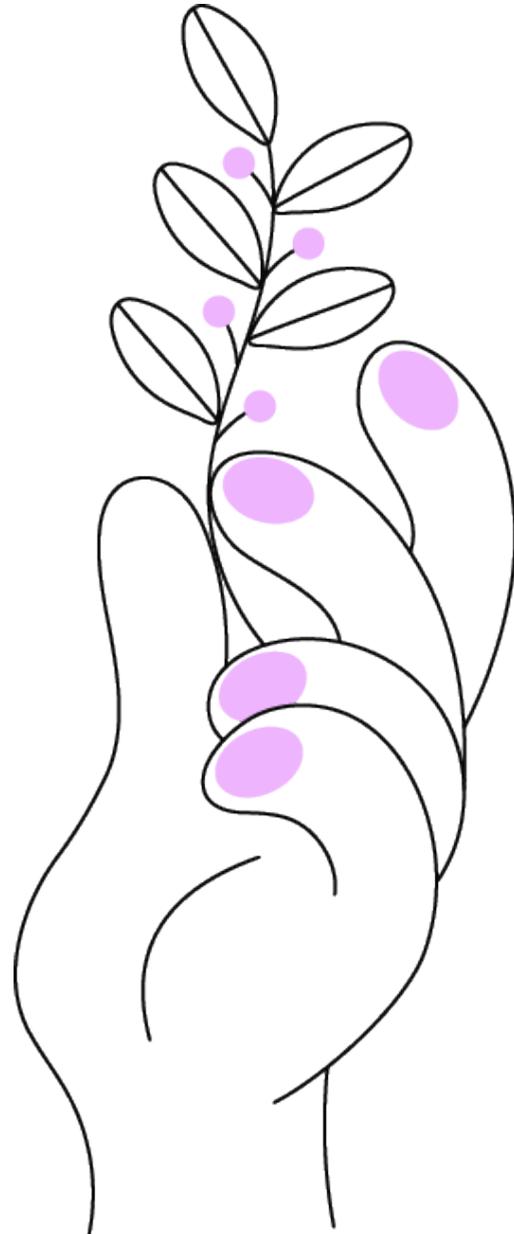
# Emisiones de GEI

GRI 3-3 Acción climática y transición hacia la descarbonización, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

En 2024, dimos un paso más en la identificación del impacto de nuestras actividades en el cambio climático al elaborar nuestro **primer Inventario de Emisiones de GEI**, con 2023 como año base. El cálculo se basó en la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol), reconocida internacionalmente, e indicó un **total de 312,10 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>eq)**, utilizando el enfoque basado en las actividades bajo nuestro control operativo.

Nuestras emisiones de Alcance 1 se concentran en los **generadores de energía utilizados en nuestra oficina** (fuente de combustión estacionaria) y fueron neutralizadas en el Alcance 2, ya que el consumo energético del edificio donde estamos ubicados es **100% de fuentes renovables con Certificado Internacional de Energías Renovables (I-REC)**. El alcance 3 agrupa nuestras principales fuentes de emisiones, que son los **desplazamientos de los empleados entre su casa y la oficina, los viajes en avión, el alojamiento y la generación interna de residuos**. En menor escala, tuvimos emisiones relacionadas con el tratamiento de efluentes y bienes comprados.

Con el objetivo de mitigar nuestros impactos, hemos establecido un plan de acción a lo largo de 2024, con seguimiento mensual de indicadores ambientales, para identificar **oportunidades de mejor uso de los recursos y reducir nuestra huella ambiental**. En lo que respecta a los viajes de los empleados, por ejemplo, reemplazamos toda la flota de nuestro Consejo de Administración por vehículos eléctricos e híbridos y fomentamos el uso compartido de automóviles en nuestros eventos corporativos. Además, en 2024 continuaremos con servicios de transporte de paquetes y documentos mediante transporte eléctrico.



## Emisiones GEI

En toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente

Emisiones directas (Alcance 1, brutas)

0,55 tCO<sub>2</sub>

Emisiones biogénicas de CO<sub>2</sub>

0

Emisiones indirectas (Alcance 2, valor bruto según la ubicación)

0

Emisiones indirectas (Alcance 2, valor bruto de mercado)

0

Emisiones indirectas (Alcance 3, brutas)

311,48 tCO<sub>2</sub>

En toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente por empleado

Intensidad de emisiones

0,92 tCO<sub>2</sub>eq

Emisiones totales por año

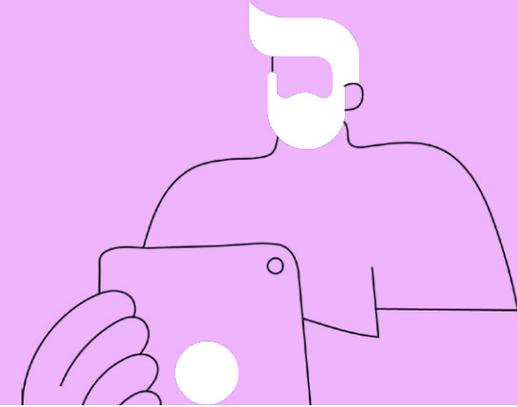
312,10 tCO<sub>2</sub>eq.



# Gestión de Recursos

## GRI 3-3 Gestión de recursos y residuos

Estamos comprometidos con la búsqueda de una **mayor eficiencia y el uso racional de los recursos naturales vinculados a nuestras operaciones**. Los datos de consumo de agua y energía utilizados en la oficina son proporcionados por la administración del condominio donde estamos ubicados, y hemos estado **monitoreando estas métricas mensualmente** desde 2023.



## Eficiencia Energética

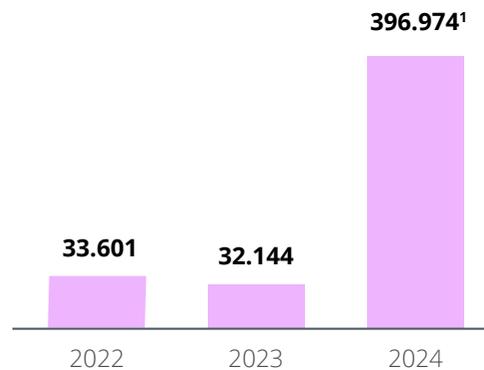
### GRI 3-3 Eficiencia energética, 302-1, 302-4

El edificio donde nos ubicamos está certificado por **Leadership in Energy & Environmental Design (LEED)** debido a la incorporación de prácticas sustentables, como la reutilización de agua de lluvia y subterránea, adquisición de energía a través del mercado libre de energía y uso de materiales más eficientes en su estructura.

Internamente, en nuestra oficina, hemos adoptado la **Hora del Planeta como una práctica diaria**, apagando las luces de la oficina en los horarios en que hay menos empleados –especialmente durante las horas de almuerzo y después de las 8 pm– y, al mismo tiempo, limitamos el uso del aire acondicionado a las primeras horas de la mañana y tarde en la noche. También continuamos **sustituyendo paulatinamente las lámparas obsoletas por otras LED en la oficina** y en las zonas comunes, respetando la preocupación por el consumo consciente. Sin embargo, a cambio, al renovar nuestro espacio *gourmet* Praça Sorriso da Lu, priorizamos el uso de lámparas LED y **sensores de presencia**, para promover un mayor ahorro en el consumo energético.



## Consumo de electricidad (kWh)



1. El aumento del consumo presentado en 2024 forma parte de una revisión de datos realizada por la comunidad en sus medidores de energía a lo largo del año.

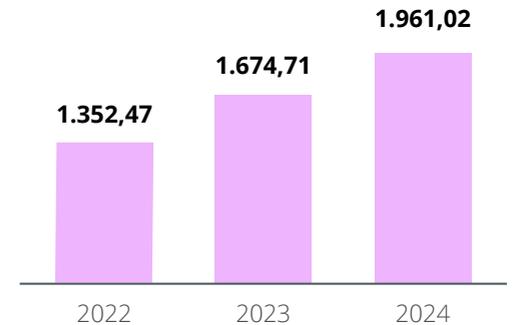
## Consumo de Agua

### GRI 3-3 Eficiencia energética, 303-1, 303-2, 303-5

También monitoreamos el consumo de agua a través de nuestra estructura de indicadores ambientales, con base en los datos de asignación enviados por la administración del condominio. En 2024, instalamos aireadores en los grifos de los baños con **foco en reducir el consumo de agua** y seguimos concienciando sobre el uso adecuado de este recurso.



## Consumo de agua (m³)





# Gestión de Residuos

GRI 306-3, 306-4, 306-5, 3-3 Gestión de recursos y residuos

Para gestionar nuestros residuos de oficina, disponemos de puntos de **recogida selectiva** en varias ubicaciones, incluido uno específico para la correcta eliminación de pilas y baterías. Un equipo interno realiza diariamente un pesaje de los residuos reciclables y no reciclables generados.

Combinando los pilares ambiental y social, promovemos la recolección de **latas de aluminio para transformarlas en instrumentos musicales (ganzás) para ser donados a niños en situación de vulnerabilidad social**, atendidos por el Instituto Bacarelli. Los empleados participaron en todo, desde la disposición de las latas en un lugar específico hasta la elaboración de los ganzás, y la acción tuvo un gran impacto porque **concientizó sobre la importancia de la limpieza para la disposición más adecuada de las latas**.

Para reforzar el enfoque en el consumo consciente, una iniciativa adoptada en 2024 fue la donación de muebles que ya no se utilizarían internamente a los empleados que mostraron interés. La respuesta fue excelente, superando el número de artículos a donar.

**En 2024 continuamos con la recogida selectiva de los residuos generados en nuestra oficina y su ponderación entre reciclables y no reciclables, con la eliminación separada de pilas y bombillas.**

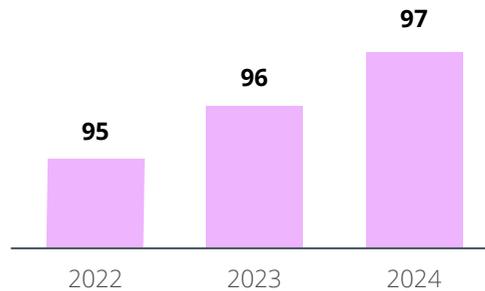
**1,22 tonelada** desechados y eliminados  
**1,09 tonelada** destinadas al reciclaje  
**2,31 toneladas** de residuos generados

# Menos Papel

GRI 301-1, 3-3 Gestión de recursos y residuos

Continuamos ampliando la **digitalización en los procesos internos y aquellos que impactan a otros stakeholders**. Por ello, las comunicaciones a los clientes pasan a realizarse predominantemente a través de canales digitales, limitándose el envío de material impreso únicamente a aquellos que no dispongan de una dirección de correo electrónico registrada, y seguimos contando con un área de Envíos centralizada, encargada de controlar el uso de las impresoras de la empresa.

## Comunicaciones digitales a clientes (%)



# Cero Plastico

GRI 301-1, 3-3 Gestión de recursos y residuos

Se anima periódicamente a los empleados a **evitar el consumo de plástico de un solo uso, una práctica que ya forma parte de nuestra cultura**, con refuerzos periódicos, incluso en el Día Sin Plástico, que se celebra en julio. Todos los empleados reciben orientación sobre no utilizar estos artículos y, como parte del **kit de bienvenida, reciben una botella reutilizable y una taza para beber otras bebidas**.

## Cultura Ambiental

En 2024, reforzamos la comunicación interna periódica sobre cuestiones ambientales, con el fin de fomentar la concienciación sobre el tema y la práctica de actitudes concretas. Se abordaron los siguientes temas:

- La Hora del Planeta
- Consumo de Energía
- Correcta eliminación de residuos durante el happy hour
- Día Nacional del Consumo Consciente
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Día Mundial de la Limpieza
- Julio sin Plástico
- Huella de carbono
- Prácticas sostenibles durante la renovación de oficinas

Además, en nuestro *Offsite*, instalamos máquinas de agua y distribuimos vasos reutilizables para todos los colaboradores, con el enfoque en la menor generación de residuos.



# Índice de Contenido GRI



# Circular Susep nº 666

Tabla de Gobernanza de los Riesgos de Sostenibilidad (GVR)

<b>Objetivo</b>	Descripción de la gobernanza de la gestión del riesgo de sostenibilidad	
<b>Contenido</b>	Información cualitativa	
<b>Frecuencia</b>	Anual	
<b>Desglose de la información</b>	Se debe describir el papel del Consejo de Administración, del Consejo Ejecutivo, del director responsable de los controles internos y del Comité de Riesgos en el proceso de gobernanza del riesgo de sostenibilidad, de conformidad con la Circular nº 666 de Susep, de 27 de junio de 2022, y la Resolución nº 416 de la CNSP, de 20 de julio de 2021.	
	(a) Descripción de la forma en que el Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo responsable de los controles internos y Comité de Riesgos actúan para <b>supervisar los riesgos de sostenibilidad.</b>	La supervisión y gestión de los riesgos de sostenibilidad es realizada a nivel estratégico por el Consejo de Administración, que vela por el buen funcionamiento de la Estructura de Gestión de Riesgos y del Sistema de Control Interno, aprueba y garantiza el cumplimiento de las directrices definidas en las políticas -incluidas la Política de Gestión de Riesgos, la Política de Sostenibilidad y otras políticas reglamentarias-, además de conocer el Informe de Gestión de Riesgos y el Informe de Sostenibilidad.  Para asistir al Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Riesgos, a nivel táctico, trabaja para garantizar un sistema eficaz de identificación y mitigación de riesgos y el mantenimiento de controles internos y gobernanza sólidos, en cumplimiento de las leyes y reglamentos locales.
	(b) Descripción del papel del Consejo de Administración, del Consejo Ejecutivo, de los controles internos y el Comité de Riesgos en la <b>gestión de los riesgos de sostenibilidad.</b>	A nivel operativo, las operaciones se dividen de la siguiente manera:  <b>1ª línea de defensa:</b> son las áreas de negocio - principales responsables del riesgo (risk takers) y de su gestión diaria. El Comité Ejecutivo valida los controles relacionados con las operaciones y negocios de la empresa, con participación activa en el seguimiento de los riesgos y respectivos planes de acción, asesorando sobre posibles correcciones y mejoras y promoviendo la aculturación interna.
	(c) Descripción de los órganos a nivel estratégico, táctico y operativo y de sus responsabilidades subvencionando al Consejo de Administración, al Consejo Ejecutivo, al director responsable de los controles internos y al Comité de Riesgos en la gestión y <b>supervisión de los riesgos de sostenibilidad.</b>	<b>2ª línea de defensa:</b> el Departamento de Riesgos y Controles Internos actúa con independencia de las demás estructuras de la empresa, gestionando el apetito de riesgo, supervisando los impactos potenciales y las medidas a adoptar y garantizando que los riesgos materiales se identifiquen, midan y mitiguen a tiempo. Su labor abarca los riesgos de sostenibilidad de forma integrada con los demás riesgos en que incurre la empresa.  <b>3ª línea de defensa:</b> auditorías internas y externas destinadas a proporcionar evaluaciones independientes de las actividades llevadas a cabo por la empresa, evaluando la adecuación y eficacia de los controles definidos y el cumplimiento de las normas y reglamentos internos vigentes.



### Tabla de Estrategias asociadas a los riesgos de sostenibilidad (EST)

<b>Objetivo</b>	Identificación y descripción de los impactos reales y potenciales de los riesgos de sostenibilidad en la actividad, las estrategias y la gestión de riesgos de la institución.		
<b>Contenido</b>	Información cualitativa		
<b>Frecuencia</b>	Anual		
<b>Desglose de la información</b>	Deben describirse los aspectos de los riesgos de sostenibilidad con impacto potencial en el negocio, la estrategia y la gestión de riesgos, de conformidad con la Circular nº 666 de 27 de junio de 2022.		
	(a) Descripción de los riesgos de sostenibilidad con potencial para generar pérdidas significativas a corto, medio y largo plazo. Dividido en (a.1) para eventos de riesgo climático y (a.2) otros riesgos de sostenibilidad, O	El estudio de materialidad se basó en nuestra metodología interna de gestión de riesgos SAOR ( <i>Self Assessment Operational Risk</i> ) y en estudios sectoriales sobre gestión de riesgos sociales, ambientales y de gobernanza elaborados por los Principios para la Sostenibilidad de los Seguros (PSI), los Principios para la Inversión Responsable (PRI) y los Principios del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA-FI).	
	(a) Descripción de los riesgos de sostenibilidad con Dividir en (a.1) para eventos de riesgo climático, (a.2) para eventos de riesgo medioambiental y (a.3) para eventos de riesgo social.	En la fase inicial, realizamos un amplio mapeo de los riesgos potenciales de sostenibilidad para nuestra actividad, que luego se clasificaron en función de su impacto potencial y la probabilidad de que se materialicen a corto (1 a 3 años), medio (3 a 5 años) y largo plazo (5/6 a 10 años), teniendo en cuenta nuestras actividades internas (relaciones con proveedores y socios, relaciones con los empleados y gestión del edificio administrativo), los procesos de suscripción y la gestión de las inversiones.	
	Indicar los criterios temporales utilizados para definir los diferentes horizontes (corto, medio y largo plazo).	Al final, se identificaron siete riesgos principales para la sostenibilidad:	
	(b) Descripción de la metodología utilizada para evaluar la posibilidad de pérdidas generadas por los riesgos de sostenibilidad.	(a.1) tres riesgos climáticos físicos asociados a condiciones meteorológicas frecuentes y severas o a cambios medioambientales a largo plazo; (a.2) cero riesgos medioambientales asociados a la degradación del medio ambiente, incluido el uso excesivo de los recursos naturales; (a.3) cuatro riesgos sociales asociados a la violación de derechos y garantías fundamentales o actos perjudiciales para el interés común.	
	(c) Una descripción de cómo se tienen en cuenta los impactos de los riesgos mencionados en el punto (a) en los negocios y estrategias de la institución, detallando el horizonte temporal considerado y los criterios adoptados para priorizar los riesgos evaluados.	La gestión de los riesgos de sostenibilidad y la construcción de una estrategia resiliente se realizan a través de los demás riesgos mapeados por la empresa y siguen las mismas políticas y procesos definidos en la Estructura de Gestión de Riesgos y Controles Internos. Para ello, se realizan ejercicios estratégicos periódicos que involucran a los foros de decisión de la empresa, así como a las áreas de negocio, teniendo en cuenta los acontecimientos históricos y los mapeados como tendencias, con el fin de mitigar los posibles impactos en el negocio.	
(d) Descripción de la resiliencia de la estrategia de la organización, considerando su capacidad de adaptación a los cambios en los patrones climáticos y la transición a una economía baja en carbono.	Centrándonos en los clientes, tenemos un enfoque para prevenir estos riesgos fomentando el uso de nuestros productos, que ofrecen cobertura y asistencia para ayudarles a hacer frente a las consecuencias de la materialización de los riesgos climáticos (más información en <b>Enfoque integrado de los eventos climáticos</b> ). Además, en cumplimiento de nuestro papel de inversor institucional, asignamos recursos financieros a sectores que fomentan una economía baja en carbono (más información en <b>Inversiones Responsables</b> ) e, internamente, supervisamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para gestionar el impacto de nuestras operaciones y buscar prácticas más eficientes.  Al mismo tiempo, hacemos un seguimiento de los estudios, tendencias y nuevas normativas sobre cambio climático, así como de cualquier novedad que pueda afectar a nuestro negocio y a <i>stakeholders</i> .		



### Tabla de Procesos de gestión de los riesgos de sostenibilidad (GER)

Objetivo	Descripción de cómo se gestionan los riesgos de sostenibilidad	
Contenido	Información cualitativa	
Frecuencia	Anual	
<b>Desglose de la información</b>	Se deben describir los procesos de identificación, evaluación, clasificación, medición, tratamiento, seguimiento e información de los riesgos de sostenibilidad, de acuerdo con la Circular n° 666 de 27 de junio de 2022 y la Resolución n° 416 de 20 de julio de 2021 de la CNSP.	
	(a) Descripción de los procesos utilizados para identificar, evaluar, clasificar medición de los riesgos de sostenibilidad.	El estudio de materialidad se basó en nuestra metodología interna de gestión de riesgos SAOR ( <i>Self Assessment Operational Risk</i> ) y en referencias de estudios externos. Se identificaron, evaluaron y clasificaron los riesgos de sostenibilidad en función de su criticidad, y se trazaron controles mitigadores que pasarán a formar parte del seguimiento de la empresa en esta materia, siguiendo el mismo flujo que para otros riesgos.
	(b) Descripción de los procesos de gestión de riesgos de sostenibilidad, destacando su tratamiento, seguimiento e información.	
	(c) Descripción de los mecanismos utilizados para establecer límites de concentración en sectores económicos, regiones geográficas, productos o servicios que tengan más probabilidades de sufrir o causar impactos sobre la sostenibilidad.	<p>Nuestros productos se ofrecen a través de los canales bancarios del Banco Santander y de otras empresas que forman parte de su ecosistema, que siguen flujos de análisis específicos para la oferta de productos financieros. Internamente, Zurich Santander mantiene un proceso de suscripción basado en los principios de proporcionalidad y relevancia, analizando en mayor profundidad los contratos con mayor exposición a los límites de riesgo adoptados, en línea con las políticas internas y las decisiones de negocio. Además, la compañía busca generar un impacto positivo a través de sus productos y servicios, teniendo en cuenta aspectos como la longevidad, los públicos vulnerables, el fomento del uso de energías renovables, entre otros.</p> <p>En la gestión de sus inversiones, la aseguradora integra aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), observando los requisitos establecidos por los organismos reguladores, los compromisos públicos relacionados con este tema (PRI, entre otros), las políticas internas y las buenas prácticas de sostenibilidad (más información en <b>Inversiones Responsables</b>).</p> <p>En cuanto a las relaciones con nuestros proveedores, el proceso de homologación incluye investigación sobre reputación, trabajo esclavo, trabajo infantil, penalizaciones, sanciones globales, medios de comunicación adversos, personas políticamente expuestas (PEP), entre otros puntos relevantes para la empresa (más en <b>Proveedores</b>).</p>
	(d) Una descripción de cómo los procesos utilizados para identificar, evaluar, clasificar, tratar, supervisar e informar sobre los riesgos de sostenibilidad se integran con la gestión de los riesgos de suscripción, crédito, mercado, liquidez y operacional.	Al definir los riesgos de sostenibilidad, consideramos la conexión con las dimensiones de riesgo tradicionales (suscripción, crédito, mercado, liquidez y operacional), así como la probabilidad, el impacto y el grado de eficacia de los controles. De este modo, la gestión del riesgo de sostenibilidad sigue el mismo modelo ya adoptado por la empresa (tres líneas de defensa), incluidos los foros de debate e información establecidos.



# Índice de Contenido GRI

<b>Declaración de uso</b>	Zurich Santander Insurance America informó las informaciones citadas en este resumen de contenido de la GRI para el período 01/01 a 31/12/2024 basándose en las Normas GRI.		
<b>GRI 1 utilizado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021.		
Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	9, 10, 36	-
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	6	-
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6, 81	-
	2-4 Actualización de la información	No lo había.	-
	2-5 Verificación externa	6	-
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9, 10, 12-15, 20, 42, 63	-
	2-7 Empleados	42, 80	8 y 10
	2-8 Trabajadores que no son empleados	55   Contamos con trabajadores que no son empleados de la empresa, como jóvenes aprendices (que actúan bajo un contrato especial y temporal), así como proveedores para actividades administrativas, atención al cliente, liquidación de siniestros y desarrollo de tecnología de la información (TI).	-
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	19, 26-28	5 y 16
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	27	5 y 16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	27	16
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	27	-
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	26-28	-
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	6	-
	2-15 Conflictos de interés	25, 32	16



Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	27, 33	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26, 27	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28	-
	2-19 Políticas de remuneración	49	-
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	49	-
	2-21 Ratio de compensación total anual	Por razones de confidencialidad, Zurich Santander no revela la proporción de la remuneración anual total de la persona mejor pagada de la empresa en relación con la remuneración anual total media de todos los empleados, ni la proporción del incremento porcentual de la remuneración anual total de la persona mejor pagada de la organización.	-
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 4	-
	2-23 Compromisos y políticas	19, 25, 29, 30, 32, 33, 63, 66	16
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	11, 18, 19, 25, 29, 30, 32, 33, 63, 66	16
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	29, 30, 31, 33, 66	16
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	33	16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No hemos registrado ninguna infracción significativa de leyes o reglamentos por parte de Zurich Santander.	-
	2-28 Afiliación a asociaciones	64	-
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	12, 36, 37, 42, 56, 63	-
2-30 Convenios de negociación colectiva	El 100% de los empleados de Zurich Santander Brasil están cubiertos por convenios colectivos.	8	
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	7	-
	3-2 Lista de temas materiales	7	-
	3-3 Gestión de los temas materiales	Innovación, digitalización y automatización (38, 41); Ciberseguridad y privacidad de datos (34); Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva (13, 38, 41); Experiencia y satisfacción del cliente (39); Educación financiera y de seguros (50, 57); Cadena de valor responsable (63); Inclusión social (56, 57, 59); Diversidad e igualdad de oportunidades (52, 53); Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados (42, 44, 47, 49, 50); Gobernanza responsable (18, 19, 25, 66); Competencia leal (32, 33); Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero (33); Cultura y conciencia de sostenibilidad (18, 19); Desempeño económico sostenible (16); Promoción y respeto de los derechos humanos (52, 63); Ética y transparencia (32); Eficiencia energética (68); Acción climática y transición hacia la descarbonización (68); Gestión de recursos y residuos (68, 69); Gestión de riesgos (29); e Inversiones ESG (22).	-



Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	16	8, 9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	22, 23	13
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	50, 57	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	59	-
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 informa la proporción entre el salario más bajo y el salario mínimo local.	1, 5 y 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los miembros del Consejo de Administración 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	20, 22	5, 9 y 11
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	13, 20, 22	1, 3 y 8
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	63	8
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	32, 33	16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	33	16
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	33	16
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	33	16
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	69	8 y 12
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	68	7, 8, 12 y 13
	302-4 Reducción del consumo de energía	68	7, 8, 12 y 13
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	68	6 y 12
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	68	6
	303-5 Consumo de agua	68	6



Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	Nuestra sede se encuentra en el barrio de Brooklin, en la ciudad de São Paulo, cuyo bioma original predominante es la Mata Atlántica, pero que ha perdido su configuración natural con el paso del tiempo debido a la intensa urbanización. Observando la Ley Federal nº 9.985, de 18 de julio de 2000, que establece el Sistema Nacional de Unidades de Conservación de la Naturaleza (SNUC) y tiene como objetivo promover la conservación y el mantenimiento del patrimonio natural - diversidad de fauna, flora y otras formas de vida, nuestra oficina no se encuentra actualmente en o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.	6, 14 y 15
	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	En cualquier caso, la relevancia de esta agenda forma parte de nuestra matriz de materialidad y ha sido objeto de estudios de oportunidades que deberían trabajarse en los próximos años.	6, 14 y 15
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	67	3, 12, 13, 14 y 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	67	3, 12, 13, 14 y 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	67	3, 12, 13, 14 y 15
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	69	3, 6, 11 y 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	69	3, 6, 11 y 12
	306-3 Residuos generados	69	3, 11 y 12
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	69	3, 11 y 12
	306-5 Residuos destinados a eliminación	69	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	En nuestro proceso de aprobación, consultamos listas restrictivas y medios de desprestigio que incluyen aspectos medioambientales, y, en caso de hallazgos, se realiza un análisis más profundo para tomar una decisión.	-
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	La empresa evalúa los criterios medioambientales de los proveedores críticos en el proceso de Garantía de Calidad, y de los 11 Business <i>Process Outsourcing</i> (BPO) evaluados, ninguno tenía un hallazgo medioambiental.	-
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	42, 43	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	50	3, 5 y 8
	401-3 Permiso parental	54	5 y 8
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los cambios organizacionales y los eventos relevantes son comunicados formalmente a los empleados a través de los diversos canales de comunicación de Zurich Santander. El período de tiempo entre el acontecimiento y la comunicación, siempre que no exista una norma reguladora que lo determine, no tiene un plazo preestablecido.	8



Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50, 51	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	50, 51	8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	50, 51	8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	50, 51	8 y 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	50, 51	8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	50, 51	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	50, 51	8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50, 51	8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Se registraron dos accidentes laborales, sin consecuencias graves. Ambos casos se trataron conforme a las normas reglamentarias, con el refuerzo de las campañas de prevención y la concienciación sobre las precauciones necesarias para mitigar el riesgo de nuevos accidentes.	3, 8 y 16
	403-10 Enfermedades profesionales	En 2024, no se registró ninguna baja de más de 15 días relacionada con enfermedades profesionales. La empresa establece las directrices, responsabilidades y procedimientos relacionados con las bajas, ausencias y ausencias legales de sus empleados a través de la Política de bajas, ausencias y ausencias legales, que está a disposición de todos en una plataforma interna.	3, 8 y 16
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	47, 48	4, 5, 8 y 10
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	47, 48	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	En 2024, el 100% de los empleados se sometieron a una evaluación del rendimiento, dirigida a la mejora profesional de cada empleado, así como del rendimiento de la empresa.	5, 8 y 10
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	28, 52, 53	5 y 8
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	80	5, 8 y 10
GRI 406: Discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y medidas correctivas tomadas	En 2024, no se identificaron casos de discriminación por motivos de género, origen racial o étnico, nacionalidad, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual u otras formas relevantes de discriminación que involucraran a partes interesadas internas o externas en todas las operaciones. No hubo denuncias relacionadas con cuestiones de derechos humanos.	5 y 8



Estándar GRI	Divulgación	Ubicación o Página	ODS
GRI 407: Libertad sindical y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad sindical y a la negociación colectiva puede estar en riesgo	En 2024, no hubo denuncias relacionadas con los derechos de los trabajadores de las empresas contratadas por la compañía.	8
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No tuvimos observaciones relacionadas con el trabajo infantil en la cadena de proveedores.	8 y 16
GRI 409: Trabajo forzoso o análogo al esclavo 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso o análogo al esclavo	En 2024, no se identificaron proveedores con riesgo significativo de presentar casos de trabajo forzoso u obligatorio.	8
GRI 410: Prácticas de seguridad 2016	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Contamos con una empresa asociada contratada para la seguridad en nuestra oficina que realiza anualmente la capacitación de sus empleados de acuerdo con las mejores prácticas de gestión, conforme a las reglas establecidas en el contrato.	16
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con compromiso, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo orientados a la comunidad local	22, 55, 56, 58	-
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales en las comunidades locales	57, 59	1 y 2
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores seleccionados con base en criterios sociales	Según la Guía de Solicitud de Compras vigente, solo para compras superiores a 15.000 R\$ al año se realizan evaluaciones con criterios sociales.	5, 8 y 16
	414-2 Impactos sociales negativos de la cadena de proveedores y medidas tomadas	No se identificaron impactos sociales negativos reales ni potenciales.	5, 8 y 16
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuciones políticas	No hubo contribuciones a partidos y/o representantes políticos, dado que esta práctica está prohibida según la política interna.	16
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requisitos para la información y el etiquetado de productos y servicios	En 2024, el 100% de los productos ofrecidos por Zurich Santander cumplieron con los procedimientos de información exigidos.	12
	417-2 Casos de no conformidad en relación con la información y el etiquetado de productos y servicios	No registramos casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	16
	417-3 Casos de no conformidad en relación con la comunicación de marketing	No registramos casos de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de marketing.	16
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Quejas comprobadas relativas a la violación de la privacidad y pérdida de datos de clientes	No registramos reclamaciones relacionadas con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	16



# 10

## Anexos Suplemento al contenido de GRI

Número total de empleados de Zurich Santander Brasil GRI 2-7	2022		2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
<b>Por contrato laboral y género</b>						
Número de empleados (total)	205	167	212	167	227	173
Número de empleados fijos	189	149	195	146	206	154
Número de empleados temporales	16	18	17	21	21	19
<b>Total de empleados por región (considerando sólo los CLT, los empleados estatutarios y los aprendices)</b>						
Norte	1	0	1	0	1	0
Noreste	3	1	3	1	2	1
Centro-Oeste	1	0	1	0	1	1
Sur	9	3	7	4	5	4
Sureste	191	163	200	162	218	167
<b>Total de empleados fijos por región (CLT y estatutarios)</b>						
Norte	1	0	1	0	1	0
Noreste	3	1	3	1	2	1
Centro-Oeste	1	0	1	0	1	1
Sur	9	4	7	3	5	4
Sureste	175	144	183	142	197	148
<b>Total de empleados temporales por región ( aprendices)</b>						
Norte	0	0	0	0	0	0
Noreste	0	0	0	0	0	0
Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0
Sur	0	0	0	0	0	0
Sureste	16	18	17	21	21	19

Proporción entre el salario base y la remuneración recibida por las mujeres y la recibida por los hombres según categoría funcional (%)

GRI 405-2

Categoría funcional	2023	2024
Directores <sup>1</sup>	37	34
Superintendentes	-4	1
Gerentes/gerentes séniores <sup>2</sup>	-14	-18
Coordinadores	-10	11
Operativos	3	2

1. El cálculo también considera la remuneración del director-presidente y los directores estatutarios, siendo que estos últimos cargos están ocupados por dos hombres con más antigüedad y una mujer contratada en 2024. Estos datos impactan en la variación presentada, aunque la Dirección Ejecutiva en 2024 estuvo formada por un 50% de mujeres y un 50% de hombres.

2. La variación está relacionada con el crecimiento de la masa salarial total de esta categoría funcional, así como con el aumento de la cantidad y remuneración de mujeres, buscando una mayor representatividad y equidad de género.

# Créditos

## **Coordinación general Zurich Santander Brasil**

Laura Vidmontas  
Natalia Moreira  
Rana Bertagna

## **Fotos**

Edu Viana  
Participación especial: empleados de Zurich Santander

## **Redacción, consultoría de indicadores, diseño y revisión**

TheMediaGroup

**Fecha de publicación del presente informe: 29 de abril de 2025**

GRI 2-3