



# Reporte de Sostenibilidad 2025

 ZURICH  Santander  
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

# Sumario

1.  
Presentación

2.  
Quiénes somos

3.  
Gobierno corporativo

4.  
Gestión de la sostenibilidad

5.  
Desempeño económico-financiero

6.  
Grupos de interés

7.  
Medio ambiente

8.  
Anexos

# 1. Presentación



# Sobre este reporte

GRI 2-2 | 2-3 | 2-5 | 2-14

Presentamos nuestro tercer Reporte de Sostenibilidad, que recoge los principales avances en la gestión de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) socioambientales de nuestros negocios, así como en relación con nuestros grupos de interés durante el ejercicio 2025.

El reporte ha sido elaborado con base en los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), tomando como referencia los temas materiales definidos por la empresa en el estudio de materialidad realizado en el primer semestre de 2023.

Durante el período, continuamos avanzando en la incorporación de los requerimientos establecidos por la Circular nº 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep), que define criterios de sostenibilidad aplicables a las compañías de seguros, de capitalización,

reaseguradoras locales y entidades abiertas de pensión complementaria (EAPC).

El informe abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, y presenta una visión general de las iniciativas sociales, ambientales y de gobernanza llevadas a cabo a lo largo del periodo, destacando su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU), así como los principales indicadores operativos y financieros del ejercicio.

El perímetro de este reporte incluye a Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A. y Zurich Santander Brasil Seguros S.A.<sup>1</sup>. El reporte tiene una periodicidad anual y ha sido aprobado por el máximo órgano de gobernanza local, y no ha sido sometido a verificación externa.

↑ Utilice el menú en la parte superior del documento para navegar por el reporte.



Para garantizar la accesibilidad de todos, incluidas las IA, este reporte se ha optimizado para lectores de pantalla.

<sup>1</sup> En 2024, la empresa vendió a Amil Dental su cartera de unos 30.000 beneficiarios de planes dentales para particulares, familias y empresas. Desde el 1 de enero de 2025, la nueva operadora se encarga de atender a estos clientes, manteniendo íntegramente las condiciones contractuales. La operación fue autorizada por la Agencia Nacional de Salud Suplementaria (ANS) y aprobada por el Consejo Administrativo de Defensa Económica (Cade).



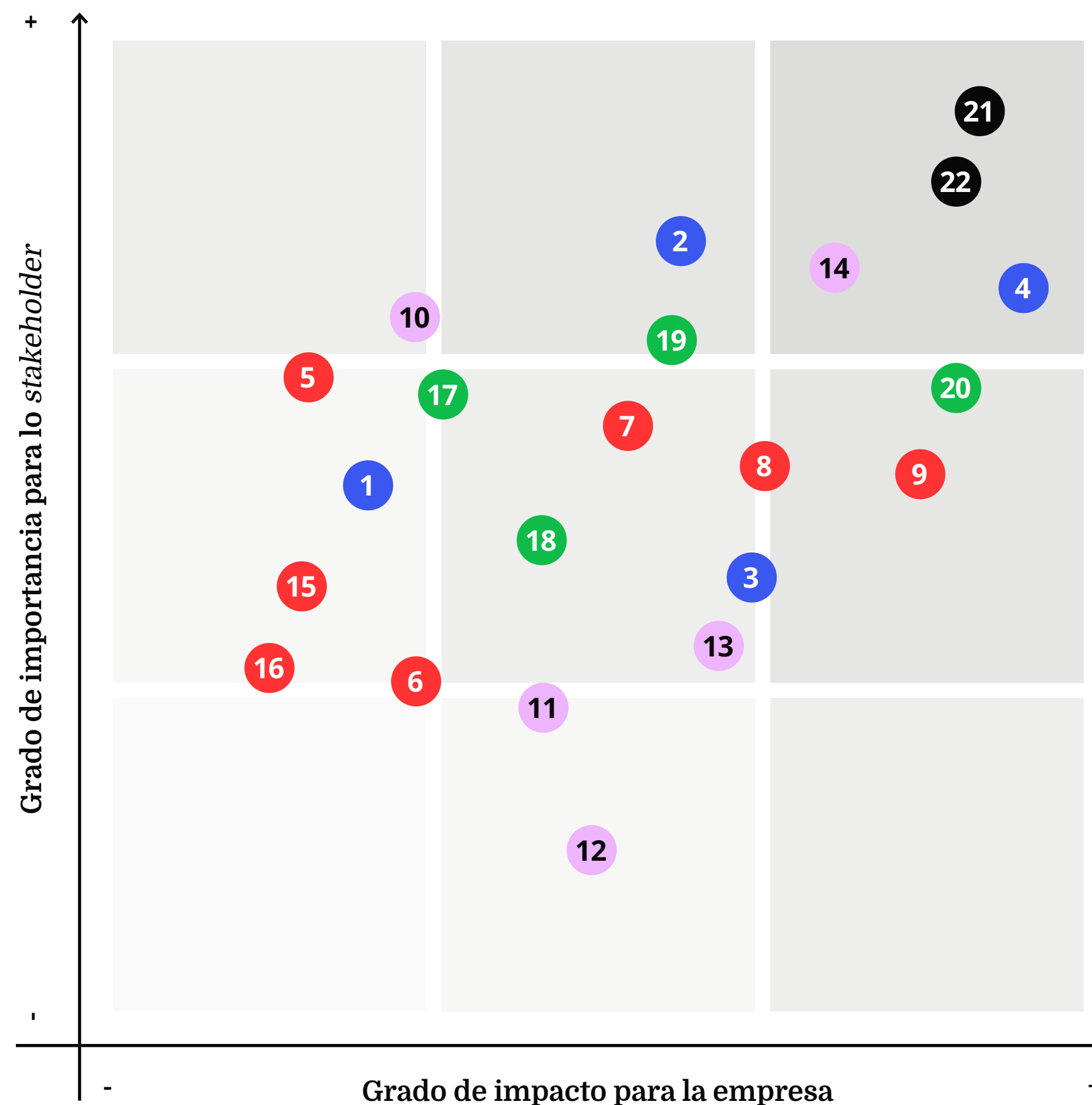
Torquato y Paula, empleados de Zurich Santander.

# Materialidad

GRI 3-1 | 3-2

Llevado a cabo en 2023, el proceso de materialidad de Zurich Santander adoptó la metodología de doble materialidad, que consiste en evaluar los temas más relevantes para la empresa considerando tanto sus impactos financieros como sus efectos socioambientales. Este enfoque permite una visión sistémica, fundamental para el desarrollo de una estrategia eficaz.

Además de los temas identificados en el proceso, se decidió incluir otros dos por su relevancia para la empresa, especialmente en el contexto regulatorio y de mercado brasileño: la gestión de riesgos y las inversiones ESG. Los temas de la matriz de materialidad priorizados por los públicos internos y externos orientan el contenido de este informe.



## Propuesta responsable

- 1 Innovación, digitalización y automatización
- 2 Ciberseguridad y privacidad de los datos
- 3 Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva
- 4 Experiencia y satisfacción de clientes

## Impacto positivo en la comunidad

- 5 Educación financiera y de seguros
- 6 Cadena de valor responsable
- 7 Inclusión social
- 8 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 9 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados

## Gobernanza responsable

- 10 Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero
- 11 Cultura y concientización sobre sostenibilidad
- 12 Desempeño económico sostenible
- 13 Promoción y respeto de los Derechos Humanos
- 14 Ética y transparencia
- 15 Gobernanza responsable
- 16 Competencia leal

## Gestión ambiental

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

## Temas relevantes para la empresa

- 21 Gestión de riesgos
- 22 Inversiones ESG

# Mensaje de la Dirección GRI 2-22

“

Podemos definir 2025 como un año desafiante y, al mismo tiempo, de avance y expansión, con ejercicios de resiliencia y adaptación realizados con éxito. Los logros de este período fueron esenciales para superar un entorno macroeconómico complejo, marcado por condiciones financieras más restrictivas y ajustes legales y regulatorios que impactaron la dinámica de los sectores de seguros y pensiones —un escenario que exigió respuestas rápidas, disciplina y mayor rigor en la gestión.

Los capítulos de este Reporte de Sostenibilidad reflejan, precisamente, este ciclo de madurez institucional, con el fortalecimiento del negocio, la gobernanza y de nuestros equipos, así como la mayor integración de la sostenibilidad en la estrategia de negocios y en el día a día de la compañía.



De izquierda a derecha: João Batista, Alejandro Widder, Marcela Aranha, Fernanda Graziani y Renata Arraes. Al fondo, de izquierda a derecha: Omar Santana, Washington Silva y John Liu, directores de Zurich Santander.

Cerramos el período con 7,1 mil millones en primas emitidas en seguros, ocupando el 4.º lugar en los ramos en que operamos, y con la marca de R\$ 112 mil millones en activos bajo gestión en pensiones (un crecimiento del 14% con relación al año anterior), alcanzando el 5.º lugar en este sector.

También registramos un beneficio neto de R\$ 1,7 mil millones, un 18% superior al de 2024, y un patrimonio neto de R\$ 3 mil millones. Y, sobre todo, logramos generar valor para la sociedad y cumplir con nuestro propósito de proteger a nuestros clientes y sus familias, apoyándolos cuando más lo necesitan. En total, se pagaron más de R\$ 13 mil millones en indemnizaciones de seguros y recursos de pensiones (siniestros y rescates), que generaron impacto en más de 348 mil beneficiarios.

Concluimos "Aconcagua", nombre dado a nuestro Plan Estratégico 2023–2025, con entregas sólidas que modernizaron nuestra base tecnológica, simplificaron y agilizaron procesos y ampliaron el uso de datos y de la inteligencia artificial generativa. A lo largo de este ciclo, implementamos más de 60 proyectos que nos permitieron acelerar los análisis y los pagos de siniestros, garantizar mayor eficiencia operacional en diferentes jornadas de trabajo y mejorar la experiencia del cliente, con efectos claros en los índices de satisfacción y en la eficiencia de la gestión de gastos. Uno de ellos fue el proyecto Jarvis, que

resultó en el desarrollo de un agente de IA que, solo en 2025, ayudó a validar más de 100 mil documentos de siniestros, apoyando a nuestros profesionales en la toma de decisiones y reduciendo el tiempo de análisis.

También ampliamos nuestro portafolio de soluciones con el lanzamiento de productos orientados a diferentes necesidades de la sociedad. Entre ellos se encuentran el Seguro Cuenta Tarjeta y el Seguro Protección Temporal y Vitalicia, ofertas que demuestran el compromiso de conocer cada vez mejor el perfil de los clientes, ofrecer productos y atención más consultivos y humanizados, y garantizar un mayor alineamiento entre la propuesta de valor, el modelo de distribución y la relación con el cliente.

Para dar soporte a ese movimiento, invertimos en el desarrollo de los equipos y ampliamos las iniciativas de capacitación para apoyar a nuestro distribuidor en la venta de productos más sofisticados, que progresivamente se van sumando a nuestro portafolio.

En lo que respecta a nuestros empleados, que son la base de la compañía, mantuvimos elevados niveles de compromiso interno, alcanzando el 2.º lugar en la categoría de instituciones financieras de mediano porte de Great Place to Work y 94 puntos en el índice de favorabilidad de la encuesta Zurich Experience Survey (ZES), el mejor desempeño entre las operaciones de Zurich Santander en América

Latina. También mantuvimos el 55% de mujeres en cargos de liderazgo y el 56% en el total de empleados. Estos resultados reflejan el trabajo de equipos comprometidos, que actúan con sentido de responsabilidad, gran capacidad de realización y dedicación. En los próximos años, seguiremos invirtiendo en la calificación, atracción y retención de talentos, así como en el fortalecimiento de una cultura inclusiva y orientada a resultados, trabajando para innovar, proteger y generar valor sostenible a largo plazo.

La sostenibilidad se mantuvo como un eje transversal de todo lo que hacemos, con metas, indicadores y compromisos alineados con las directrices regulatorias y las mejores prácticas. Nuestro posicionamiento y la responsabilidad en esta agenda se traducen en el esfuerzo continuo de desarrollar productos, servicios y beneficios diferenciados, comunicar de forma clara y transparente, gestionar datos de manera ética e incorporar criterios sociales y ambientales en la gestión de riesgos, en la experiencia del cliente, en la gestión de personas y en las iniciativas socioambientales. Nuestro objetivo es seguir evolucionando de forma consistente, atentos a las demandas de la sociedad y a la evolución del tema en el mercado.

En nuestra visión de futuro, expresada en el Plan Estratégico 2026–2028 ("Jaguar"), proyectamos la continuidad de esta evolución, priorizando siempre al cliente en el centro de la

estrategia, combinando tecnología y atención humanizada para responder de forma cada vez más precisa y personalizada a las necesidades de cada uno.

Conscientes de que estamos bien posicionados para aprovechar oportunidades en un entorno de intensa transformación, cerramos otro ciclo reforzando las bases que sostendrán el crecimiento de Zurich Santander a largo plazo, y agradeciendo a empleados, clientes, socios y accionistas por su confianza y compromiso compartido.

”

## La Dirección

# Destacados del año

## Negocios



**9 millones**  
de clientes



**R\$ 7,1 mil millones**  
en primas emitidas

**R\$ 1,7 mil millones**  
en beneficio neto

**R\$ 112 mil millones** en activos en planes de pensiones bajo la gestión de la empresa



**13° lugar**  
en el mercado asegurador total, con un **3,2%** de participación

**4° lugar**  
en los ramos de seguros en los que opera, con un **8,3%** de participación

**5° lugar**  
en el sector de pensiones, con un **6,7%** de participación



**13%** de crecimiento en el mercado de pensiones en comparación con 2024

## Sostenibilidad



**R\$ 1 millón** del Fondo de Catástrofes destinado a emergencias humanitarias en Brasil

**82%** de los colaboradores comprometidos en actividades de impacto para la comunidad

**R\$ 20,9 millones** invertidos en proyectos sociales a través de leyes de incentivos



**Más de 39.000 jóvenes y docentes** por el proyecto "Habilidades para el Futuro"

**Más de 1.198 horas** de voluntariado



**Más de 70 mil** personas beneficiadas por actividades socioambientales e iniciativas de negocio

## Personas



**379** empleados



**55%** de mujeres en puestos de liderazgo

**37,5%** de mujeres en el Comité Ejecutivo



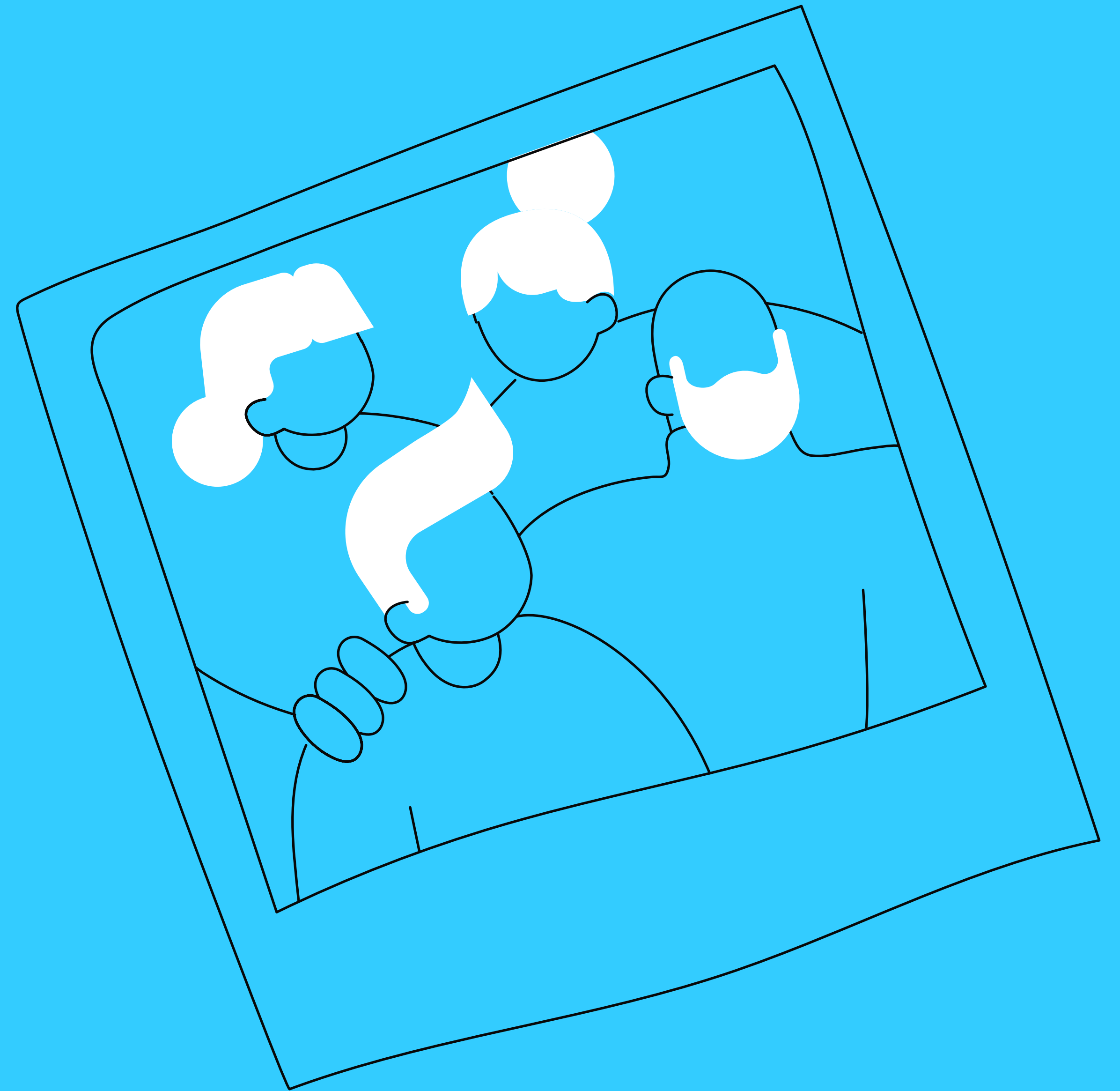
**37ª mejor** empresa mediana para trabajar en Brasil, según el ranking nacional de Great Place to Work (GPTW)

**2ª mejor** empresa de seguros mediana en el ranking de instituciones financieras, según GPTW

**88 puntos** en la encuesta de clima y compromiso de GPTW

# 2.

## Quiénes somos



# Zurich Santander GRI 2-1

Zurich Santander es una *joint venture* entre los Grupos Zurich y Santander, dos de los mayores conglomerados mundiales en los sectores asegurador y financiero. Establecida en 2011, esta fusión sinérgica integró la experiencia internacional del Grupo Zurich en seguros con la extensa red de distribución de productos financieros de Santander.

Utilizando el modelo de negocio de bancaseguros, en el que la venta de seguros y planes de pensiones se realiza a través de canales bancarios, nuestro propósito es innovar constantemente para proteger a las personas y sus proyectos, al tiempo que contribuimos a promover un mercado asegurador cada vez más humano, ético y sostenible.

Una de las mayores aseguradoras de América Latina, con 21 millones de clientes, Zurich Santander está presente en cinco países —Brasil, Argentina, Chile, México y Uruguay— y tiene su sede en España. En Brasil, atendemos a 8,9 millones de clientes y contamos con 379 colaboradores, en un entorno donde prevalece una cultura de mejora continua y donde el cliente ocupa un lugar central en la estrategia de la empresa.



De izquierda a derecha, Jacqueline, Laurie, Guilherme, Giulia y Daniela, empleados de Zurich Santander.

# Identidad corporativa



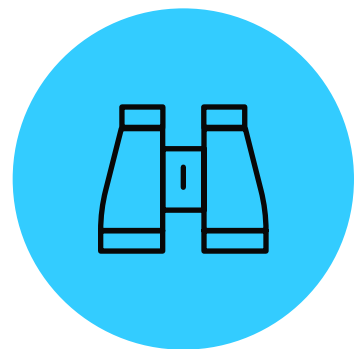
## Nuestro propósito

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



## Propuesta de valor

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



## Visión

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

## Nuestros valores



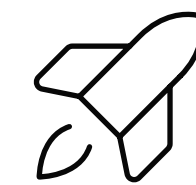
### Compromiso

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.



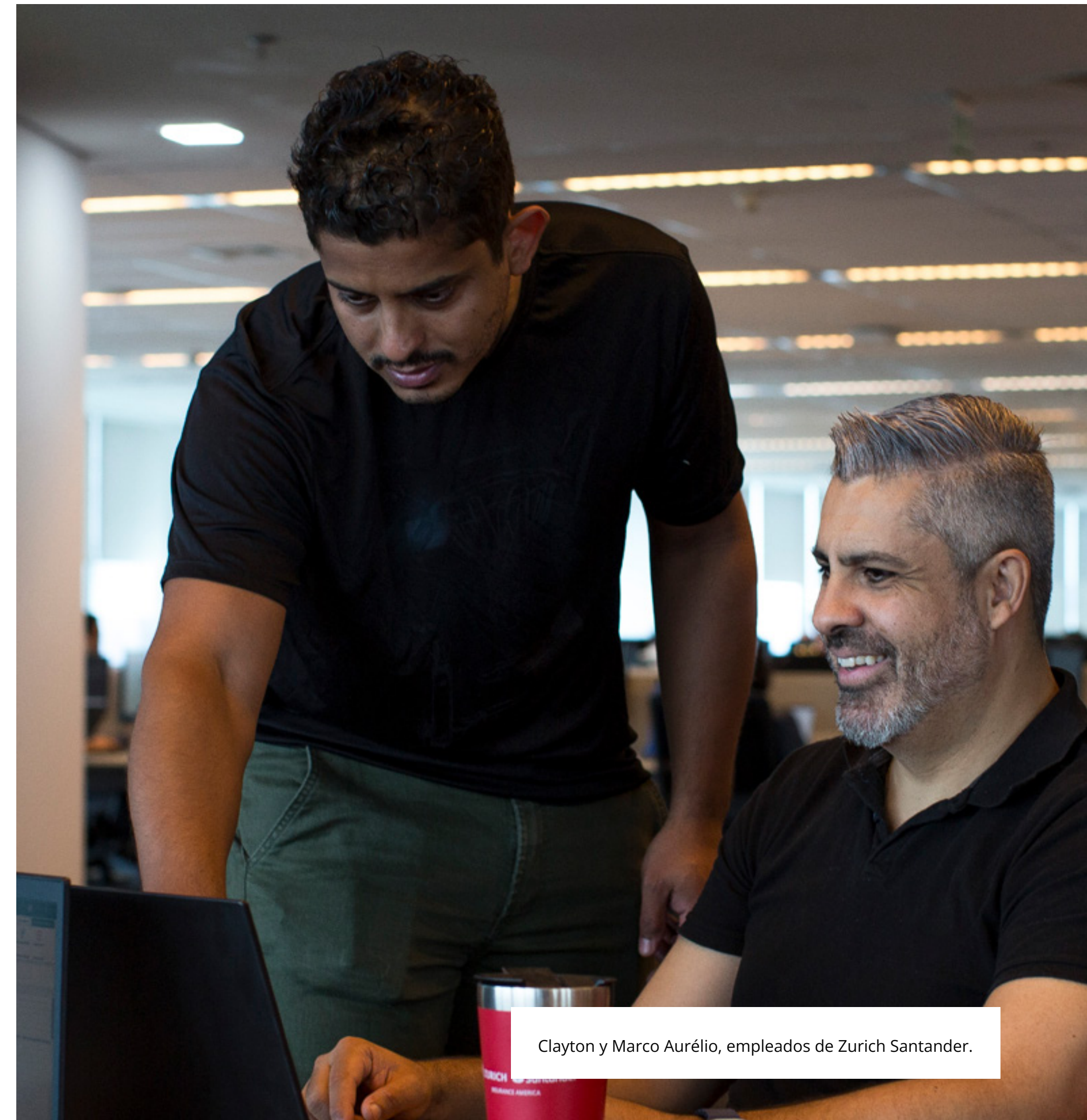
### Servicio

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



### Excelencia

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



Clayton y Marco Aurélio, empleados de Zurich Santander.

# Dónde estamos

GRI 2-1 | 2-6



Sede  
**Espanha**



**México**  
7.322.419  
clientes



**Chile**  
2.455.371  
clientes



**Uruguay**  
685.157  
clientes



**Argentina**  
1.663.253  
clientes



**Brasil**  
8.926.230  
clientes

# Nuestro portafolio

GRI 2-6 | 3-3 Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva

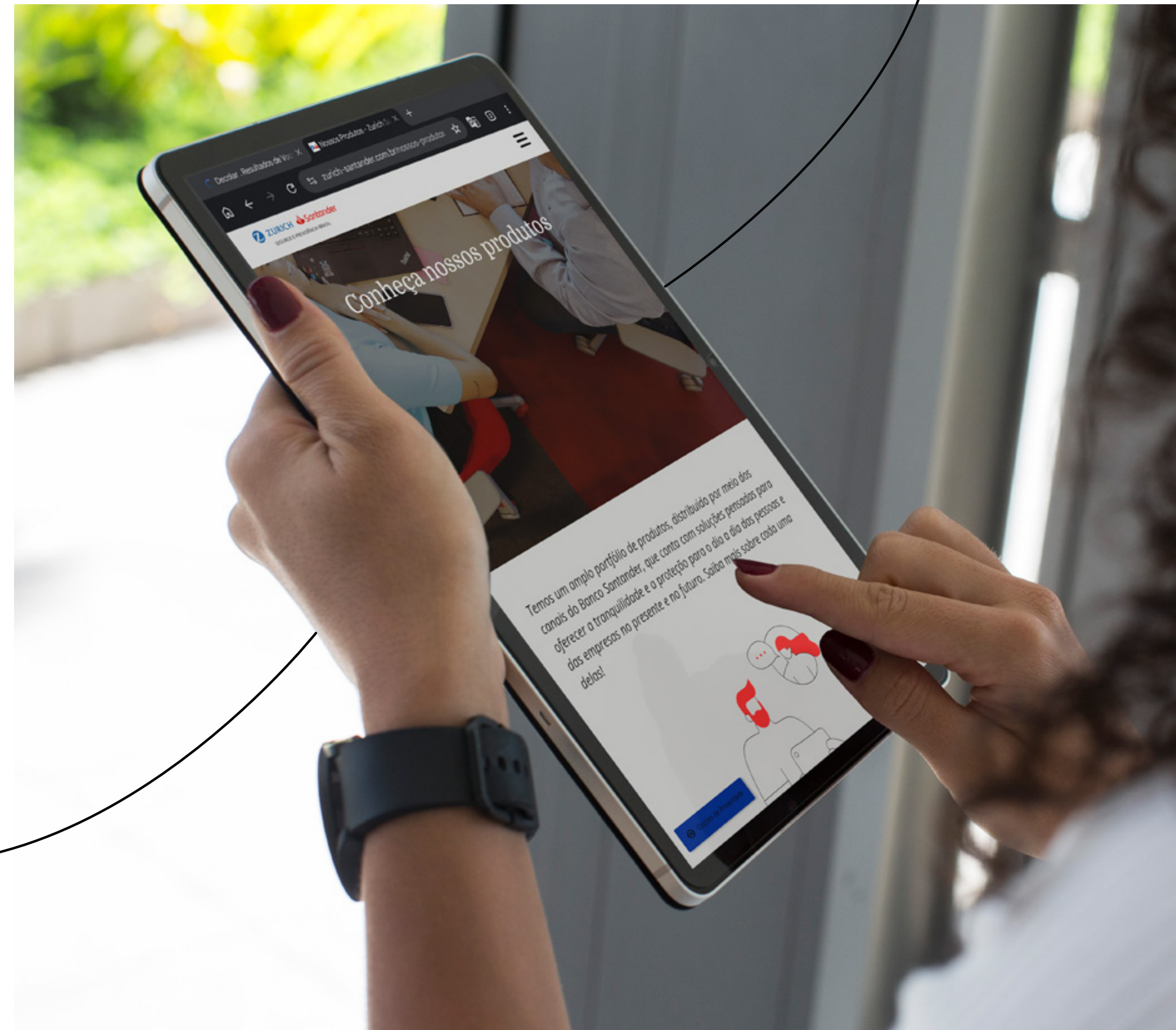
Los productos y servicios de Zurich Santander se desarrollan con base en nuestra Propuesta de Valor y reflejan el compromiso de la compañía con la protección, la prevención y la planificación financiera de las personas y empresas que nos eligen como especialistas.

A lo largo de la relación con nuestros clientes, buscamos orientarlos en la gestión de riesgos y en la mitigación de los impactos de los imprevistos cotidianos, para que puedan aprovechar, con el tiempo, los beneficios de sus decisiones. Atentos a la evolución constante de las necesidades de la sociedad, desarrollamos soluciones en seguros y planes de pensiones capaces de atender a diferentes perfiles, contextos y momentos de la vida.

Para garantizar una oferta tangible, el desarrollo de nuevos productos y servicios se basa en estudios de mercado y del público objetivo, incluye una adecuada tarificación y una selección rigurosa de socios y beneficios, y se materializa en procesos de contratación y atención al cliente sencillos y ágiles.

Este proceso se reflejó, en 2025, en el lanzamiento de dos seguros con propuestas innovadoras, creados para satisfacer diferentes demandas y perfiles de clientes: el Seguro Protección Vitalicia y Temporal, que combina la planificación a largo plazo y la protección patrimonial, y el Seguro Cuenta y Tarjeta, que ofrece una protección financiera completa contra transacciones indebidas (más información en la [pág. 14](#)).

Nuestros productos se ofrecen a través de los canales bancarios de Santander y de empresas que forman parte de su ecosistema, como Santander Financiamentos, Banco Hyundai y Próspera Microfinanças.



# Seguros persona física



## Vida

Protección en casos de invalidez, diagnóstico de enfermedades graves o fallecimiento. Incluye asistencia telemédica y asistencia funeraria.



## Accidentes Personales

Cobertura por lesiones corporales, alquiler de aparatos ortopédicos y fallecimiento por accidente. Ofrece descuentos en consultas, pruebas y medicamentos.



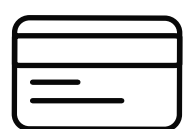
## Protección Vitalicia y Temporal **NUEVO**

Destinado a clientes de altos ingresos, concebido para la protección del patrimonio y la planificación sucesoria.



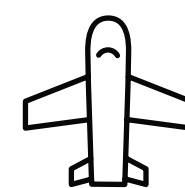
## Cuenta y Tarjeta **NUEVO**

Ofrece protección completa en un solo producto: cobertura para la cuenta, la tarjeta y los objetos personales en caso de pérdida, hurto o robo.



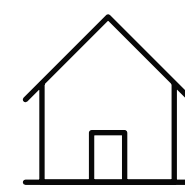
## Tarjeta Protegida

Protección contra el uso indebido de tarjetas de débito o crédito en caso de pérdida o robo.



## Viaje

Garantiza la cobertura de gastos médicos, dentales y hospitalarios, así como protección en caso de cancelación del viaje y extravío de equipaje.



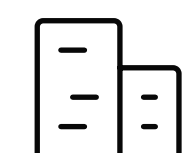
## Hogar

Cubre daños por incendio y agua, eléctricos, robo o hurto, e incluye servicios de asistencia para mantenimiento preventivo e imprevistos domésticos.



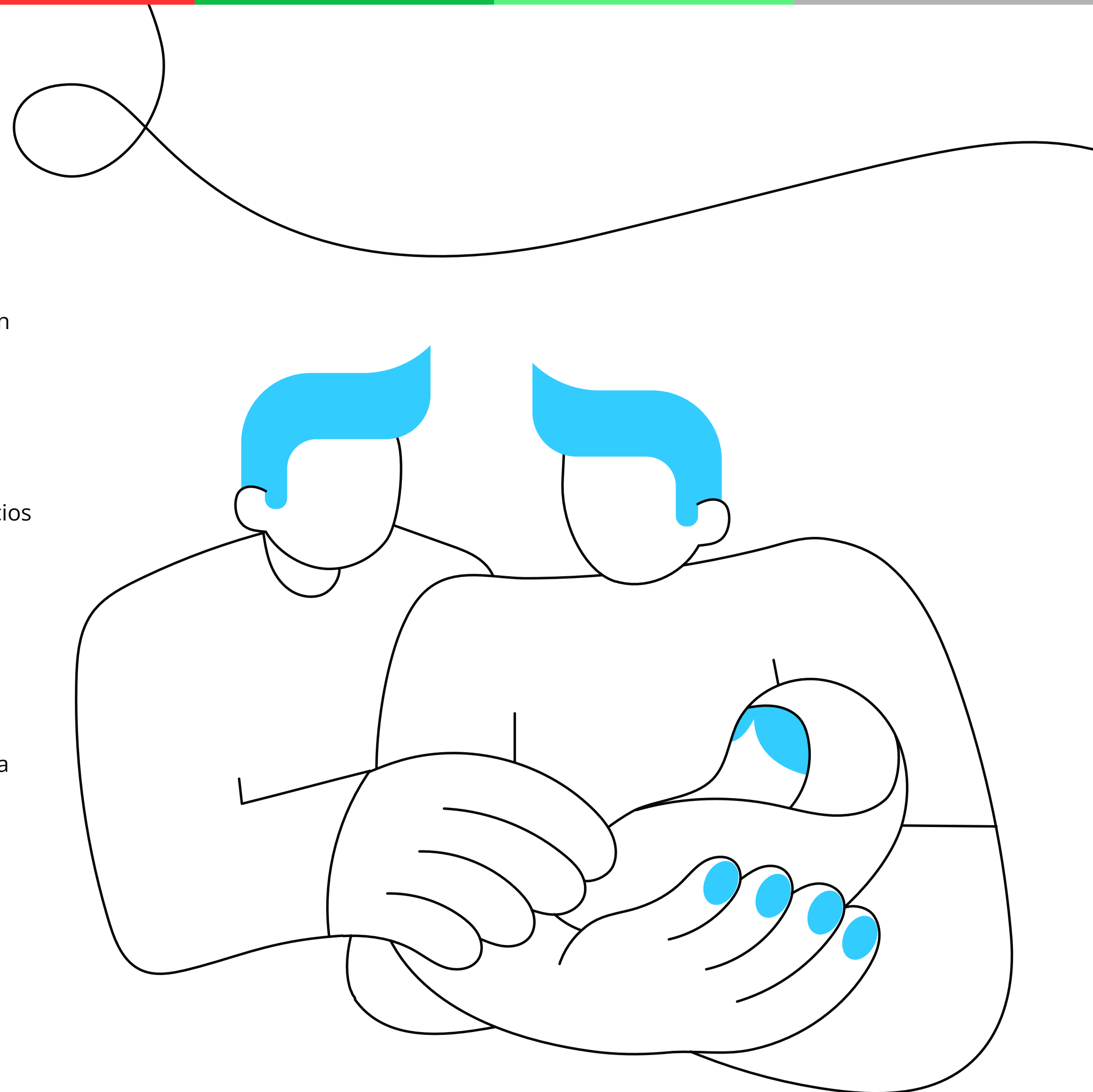
## Prestamista

Vinculado a préstamos personales o consignados, financiación y otras modalidades de crédito. Ofrece garantía en caso de fallecimiento, invalidez, incapacidad física temporal por accidente o desempleo.



## Negocios Inmobiliarios

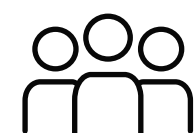
Vinculado a financiaciones o préstamos que tienen inmuebles como garantía. Asegura la indemnización en caso de fallecimiento, invalidez o daños físicos al inmueble.





Leonardo y Aline, empleados de Zurich Santander.

## Seguros persona jurídica



### Vida Empresa

Producto empresarial con prestaciones para socios, empleados y becarios.



### Cuenta y Tarjeta de Empresa **NUEVO**

Apoyo a la empresa en situaciones de riesgo como robo, coacción en transacciones y uso indebido de la tarjeta.



### Empresarial/Patrimonial

Protección completa contra imprevistos del negocio, desde la infraestructura hasta el stock y la facturación.



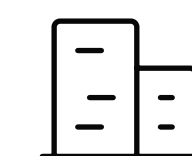
### Vida para Socios

protección con la ventaja de un chequeo médico anual, además de coberturas como fallecimiento, invalidez o enfermedades graves.



### Prestamista PJ

Ofrece cobertura a empresas que contratan líneas de crédito —para capital de trabajo, consorcios, programas gubernamentales o financiación de maquinaria, equipos, vehículos y paneles solares— en caso de fallecimiento o invalidez permanente total por accidente.



### Negocios Inmobiliarios

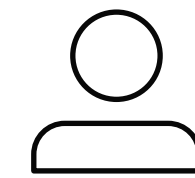
Vinculado a financiaciones o préstamos con garantía inmobiliaria, cubre la indemnización ante daños físicos al inmueble y la responsabilidad civil de la constructora.

# Pensiones

Los productos de nuestro portafolio de pensiones privadas ofrecen flexibilidad en sus condiciones según el perfil del inversor, su momento de vida y sus objetivos de inversión. Los recursos aportados son gestionados por Santander Asset Management (SAM), una de las mayores gestoras de recursos de Brasil, así como por Santander Distribuidora de Títulos y Valores Mobiliarios. Asimismo, contamos con la colaboración de 44 gestoras independientes en todo el país, como Adam Capital, Kapitalo, Legacy Capital, Giant Prev, SPX Plus, Vinland, Kinea, Ibiúna y Ace Capital.

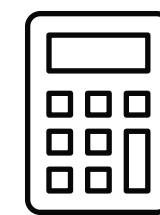
Desde la contratación hasta la gestión del plan, Zurich Santander pone a disposición canales y herramientas digitales para ofrecer una experiencia ágil y sencilla. La estrategia prioriza la diversificación de los productos de inversión y la rapidez en la adaptación a los cambios normativos que tienen como objetivo fortalecer la pensión privada como instrumento de ahorro a largo plazo.

## Productos



### Planes Individuales Personas Físicas

Indicados para complementar los ingresos durante la jubilación, facilitar el proceso de sucesión patrimonial y diversificar las inversiones.



### Prev Primeros Pasos

Destinado a la creación de una reserva para financiar los planes futuros de niños y adolescentes.



### Pensión Corporativa

Dirigido a empleadores que deseen ofrecer esta prestación a sus empleados.

## Tipos de plan



### Plan Generador de Beneficio Libre (PGBL)

Ideal para quienes utilizan el modelo completo de la declaración de la renta y son contribuyentes de la Seguridad Social.



### Vida Generador de Beneficio Libre (VGBL)

Recomendado para quienes utilizan el modelo simplificado de la declaración de la renta.



## Oferta de valor

### Personalizada

Seguros a medida para cada cliente y cada situación.

### Flexible

Contratación sencilla, a través de diferentes canales.

### Digital

Entrega ágil y procesos simplificados.

### Completa

Asistencias que generan valor.

### Innovadora

Nuevas líneas de negocio para hacer frente a los riesgos que surgen en la sociedad.

### Ágil

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

# Reconocimientos



## Great Place to Work (GPTW)

En 2025, ocupamos el

**puesto 37 en la categoría de empresas multinacionales de tamaño medio**

y fuimos reconocidos en varias categorías relacionadas con las prácticas de diversidad:

**2º puesto** en el ranking de instituciones financieras de tamaño medio

**9ª puesto** en la categoría LGBTQIA+

**10ª puesto** en la categoría Generacional (50+)

**10ª puesto** en la categoría Étnico-racial

**15ª puesto** en el ranking de empresas medianas de São Paulo

**16ª puesto** entre las Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres, por octava vez consecutiva



## BRICS Solutions Awards

Este premio, otorgado durante el Foro Empresarial de los BRICS, reconoció la iniciativa “Fondo de Catástrofes” como una de las ganadoras entre más de 500 proyectos que contribuyen a la mitigación del cambio climático, la sostenibilidad ambiental y el uso eficiente de los recursos naturales (más información sobre el Fondo de Catástrofes en la [pág. 46](#)).



## Premio Abrarec

La Asociación Brasileña de Relaciones Empresa-Cliente reconoció la innovación y el alto rendimiento de nuestro servicio al cliente al premiar el caso de Zurich Santander, que describió la actuación integrada ante la catástrofe ocurrida en el sur del país en mayo de 2024.



## Premio Smart Customer 2025

Obtuvimos el segundo puesto en la entrega de premios con un caso relacionado con la sostenibilidad y la atención humanizada. El caso abordó las medidas especiales adoptadas para ayudar a los clientes durante la catástrofe en Rio Grande do Sul en 2024. Organizado por Garrido Marketing y otorgado durante el congreso Smart Customer, el reconocimiento destaca las mejores prácticas, innovaciones y experiencias en la relación con el cliente en Brasil.

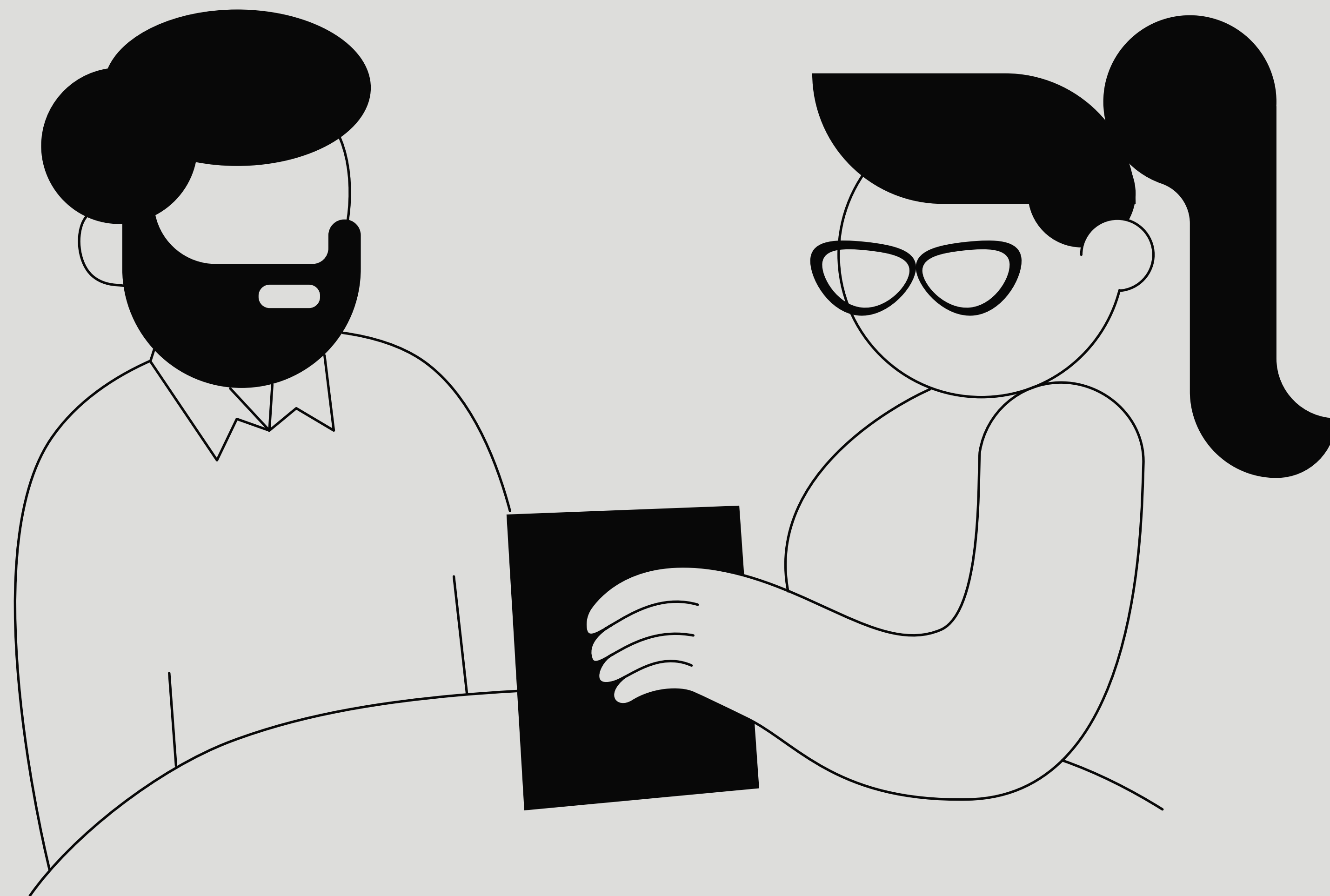


## BestPerformance 2025

Obtuvimos el segundo puesto con el caso *Especializar para rentabilizar: retención*, que destaca nuestro enfoque en la humanización y en una relación cercana con los clientes. Organizado por CMS People, el premio reconoce a las empresas que impulsan y elevan el nivel del sector.

# 3.

## Gobierno corporativo

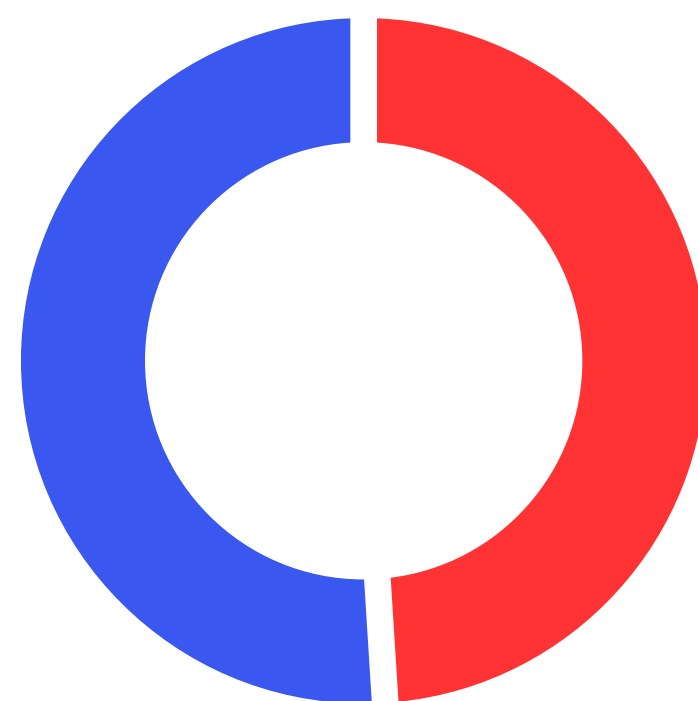


# Estructura societaria GRI 2-1

La *joint venture* entre el **Grupo Zurich** y el **Banco Santander** se sustenta en una sólida gobernanza corporativa y en prácticas estructuradas de seguimiento de la gestión del negocio y de rendición de cuentas, llevadas a cabo con transparencia, ética y foco en la generación de valor a largo plazo.

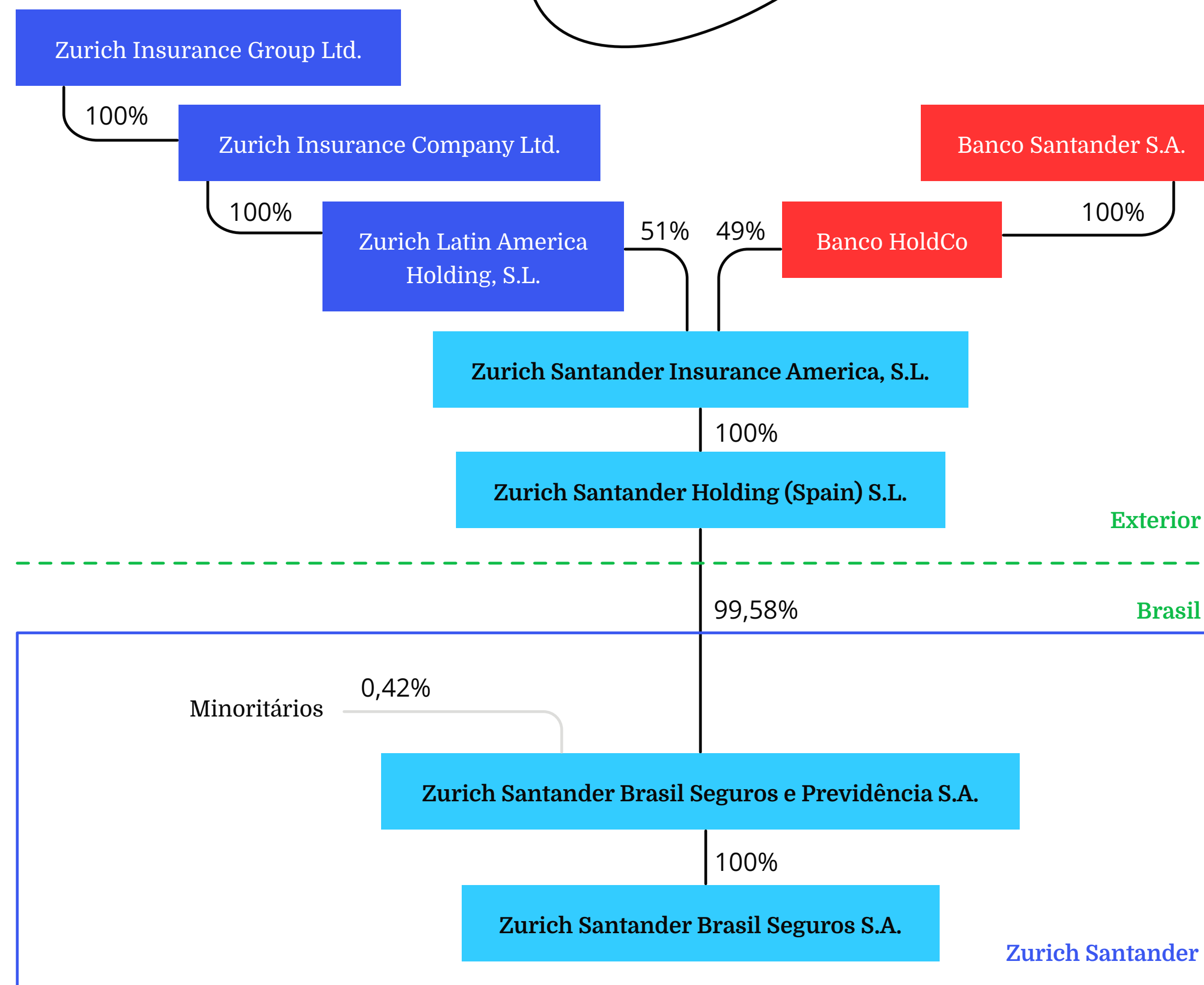
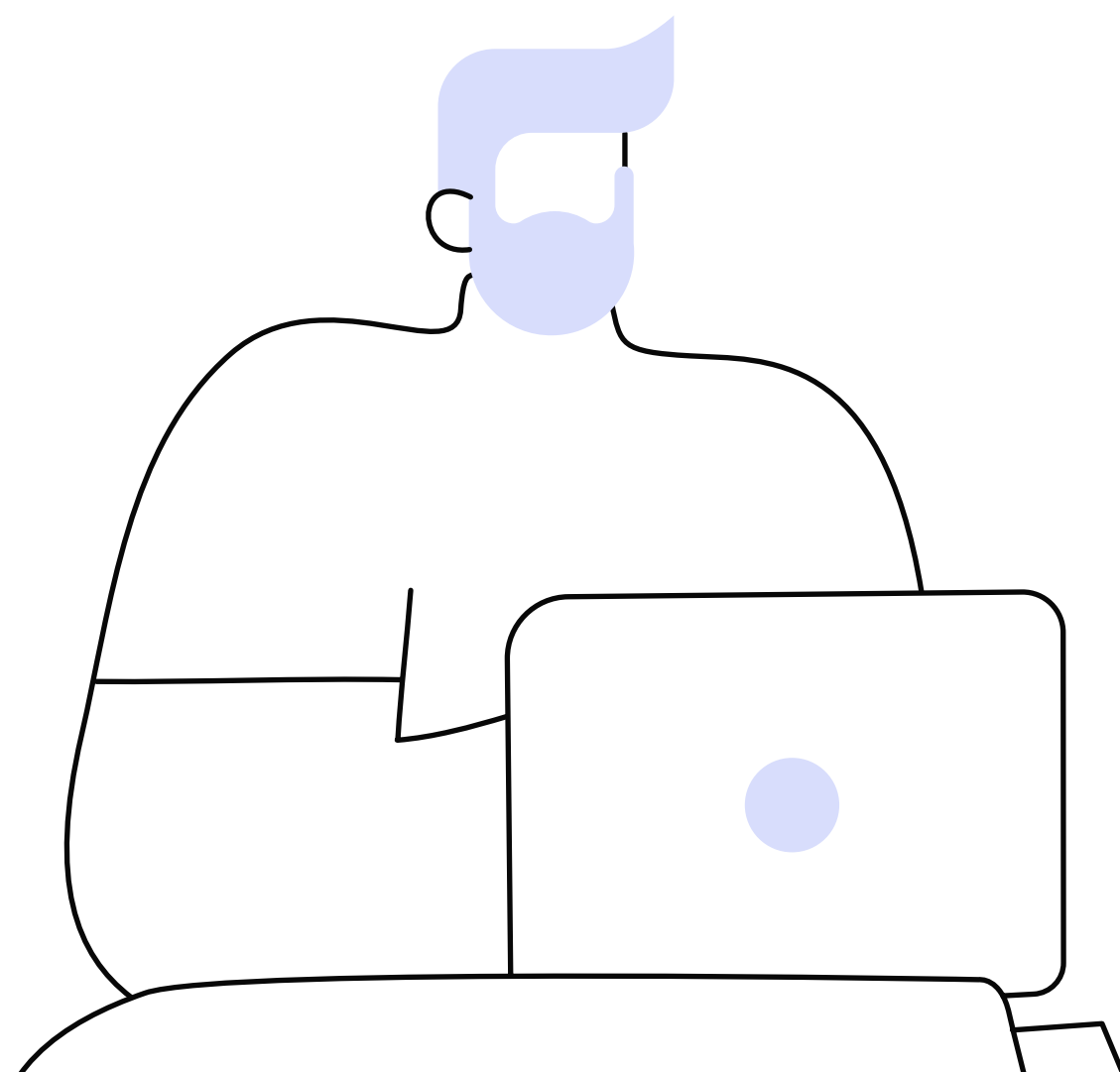
51%   
Grupo Zurich

Fundado en 1872 en Suiza, ofrece productos y servicios en los ramos de daños y de personas en más de 210 países y territorios, siendo una de las mayores y más experimentadas compañías globales del sector.



 49%  
Banco Santander

Fundado en España hace siglo y medio, se encuentra entre los líderes mundiales del sector financiero, y es el principal conglomerado de América Latina, con posiciones destacadas en Brasil, México, Argentina y Chile.



# Estructura de gobierno corporativo

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 3-3 Gobernanza responsable | 201-4

En 2025, seguimos fortaleciendo nuestras estructuras de gobierno corporativo y perfeccionando los procesos internos, elementos clave para una gestión de excelencia y la sostenibilidad de la organización a largo plazo. Nuestras prácticas están alineadas con las directrices globales de los accionistas y en estricto cumplimiento de la legislación brasileña.

Las políticas que rigen nuestro gobierno corporativo establecen directrices claras sobre responsabilidades, normas y principios que orientan la actuación de todos los miembros de la organización. Estas prácticas se estructuran en cuatro pilares:



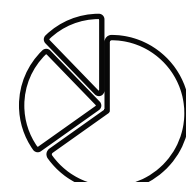
## Transparencia

Garantizada mediante la divulgación periódica de información económico-financiera y otros datos relevantes.



## Equidad

Aplicada en la relación con los accionistas y otros grupos de interés.



## Rendición de cuentas

Ejercida de forma clara, comprensible y oportuna, con responsabilidad sobre los actos y las decisiones.



## Responsabilidad corporativa

Se manifiesta en el compromiso con la mitigación de los impactos negativos y en la generación de contribuciones positivas a la sociedad a corto, medio y largo plazo, a través de la agenda ESG (ambiental, social y de gobierno corporativo).

El cumplimiento de la Política de Conflictos de Intereses y Compromisos Externos es obligatorio y se aplica a todos los empleados, directores y miembros del Consejo de Administración del Grupo Zurich en Brasil. **GRI 2-15**

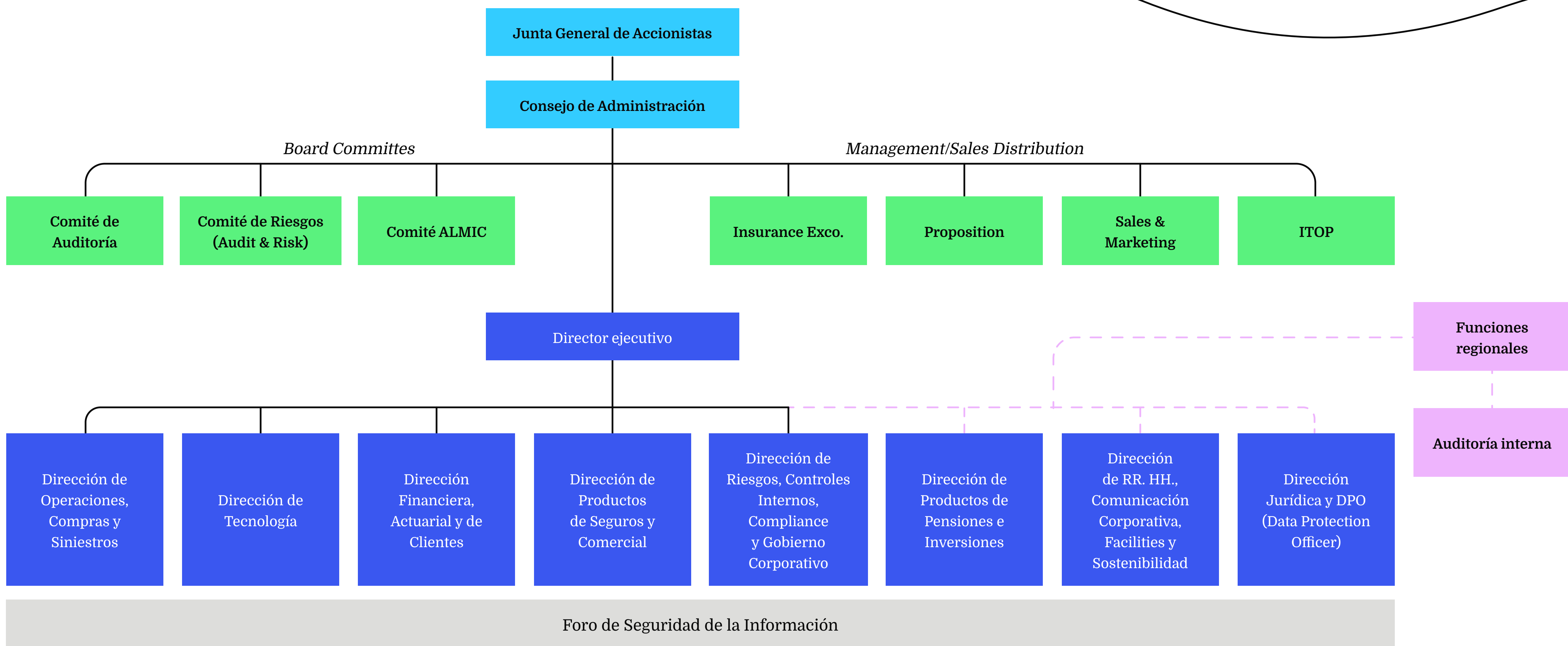
Todas las normativas de la empresa se actualizan de forma continua para responder a las crecientes expectativas en materia de conducta ética por parte de nuestros grupos de interés, del mercado y de la sociedad en general.

Las cuestiones consideradas críticas —incluidos los riesgos financieros, los temas regulatorios, la ética y el impacto social— se reportan a los órganos de gobierno corporativo mediante informes periódicos o extraordinarios, según la relevancia del tema, y se someten obligatoriamente a la consideración del Consejo de Administración y/o del Comité Ejecutivo. **GRI 2-16**



João Batista, Renata Arraes, Omar Santana, Washington Silva, Alejandro Widder, Fernanda Graziani, John Liu y Marcela Aranha, directores de Zurich Santander.

# Organigrama y estructura de gobierno corporativo



## Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas tiene la facultad de decidir sobre todos los asuntos relativos al objeto de la Sociedad y de adoptar las resoluciones que considere convenientes para su defensa y desarrollo. La Junta es convocada por el Consejo de Administración o, en los casos previstos por la ley, por accionistas o el Consejo Fiscal (si estuviera constituido), mediante anuncio publicado en un medio de comunicación público.

Las reuniones son convocadas y presididas por el presidente del Consejo de Administración o por cualquier miembro de la Dirección Ejecutiva o, en su caso, por el representante del accionista controlador.

## Consejo de Administración

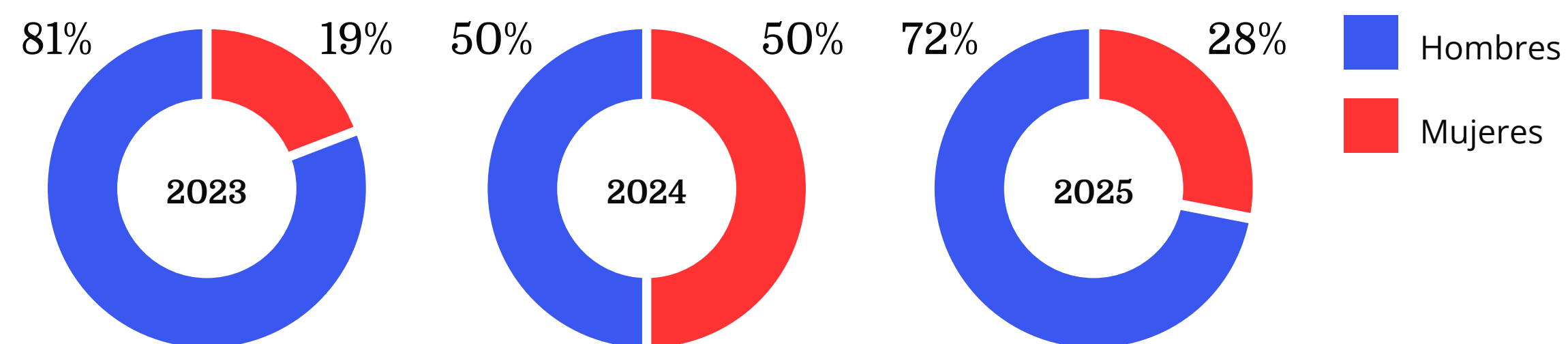
El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno corporativo de Zurich Santander. Sus nueve miembros —cinco designados por el Grupo Zurich y cuatro por el Banco Santander— son elegidos de acuerdo con las directrices de los accionistas, con atribuciones establecidas en los Estatutos Sociales, que también prohíben el ejercicio de funciones ejecutivas por parte de los consejeros.

El órgano colegiado se reúne trimestralmente para deliberar sobre los resultados, los principales retos y los temas relevantes, incluida la sostenibilidad, orientando la estrategia y la gestión de la empresa.

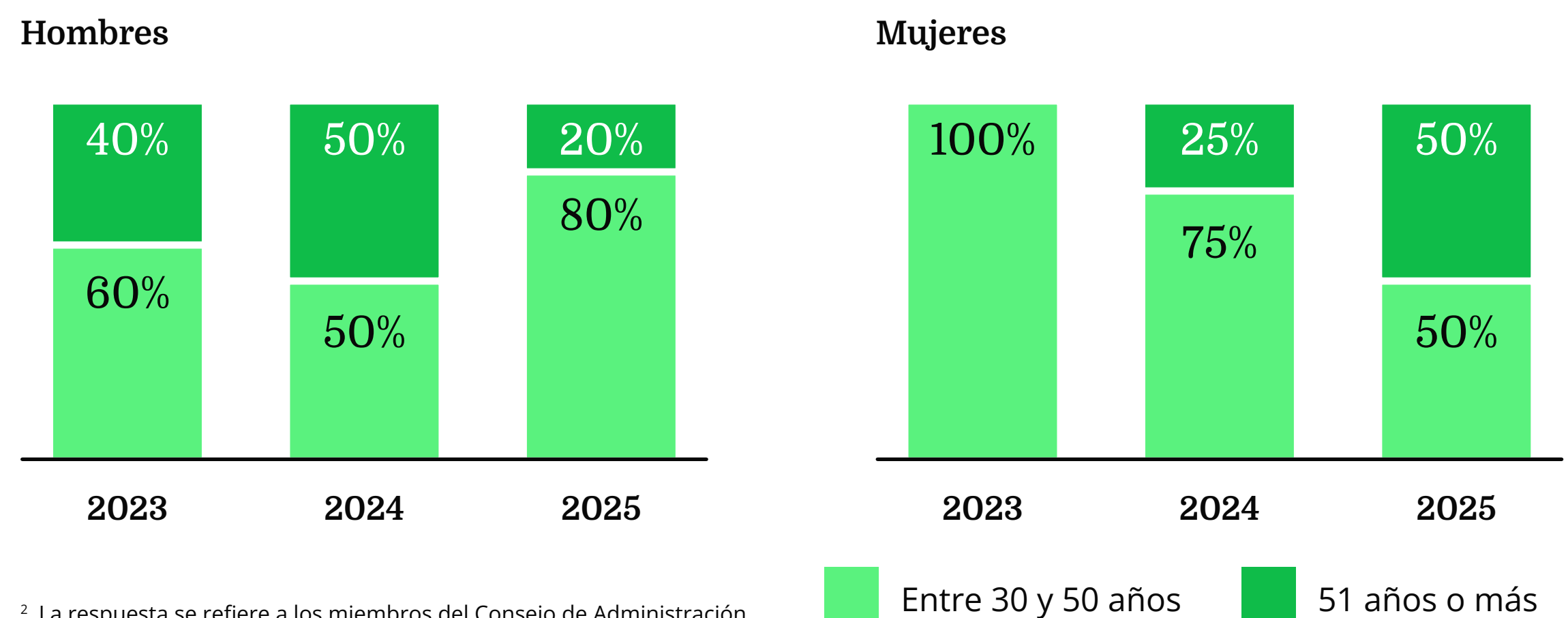
El Consejo actúa de forma integrada con tres comités instituidos por los socios, integrados, en su mayoría, por representantes de cada empresa, designados entre los directores y/o vicepresidentes. La estructura se complementa con otros cuatro foros orientados a la gestión y distribución de los productos.

### Diversidad en el Consejo de Administración<sup>2</sup> GRI 405-1

#### Porcentaje de miembros del órgano de gobierno por género (%)



#### Porcentaje de miembros del órgano de gobierno, por género y grupo de edad (%)



<sup>2</sup> La respuesta se refiere a los miembros del Consejo de Administración.

## Comités del Consejo de Administración

### Comité ALMIC (*Assets, Liabilities and Investment Management Committee*)

Asesora en la gestión de activos, pasivos e inversiones de la empresa. Está compuesto por siete miembros, nombrados por el Grupo Zurich y el Banco Santander, y celebra reuniones semestrales.

### Comité de Riesgos (*Audit & Risk Committee*)

Garantiza un sistema eficaz de identificación y mitigación de riesgos y asegura que los controles internos y el gobierno corporativo funcionen en conformidad con las leyes y normativas. Está compuesto por al menos tres miembros del Consejo, dos de ellos nombrados por el Grupo Zurich y uno por el Grupo Santander, y celebra reuniones mensualmente.

### Comité de Auditoría

Actúa con carácter consultivo y permanente en la supervisión de los riesgos, la integridad de los estados financieros y los controles internos, orientando las actividades de la Auditoría Interna y asegurando la independencia del auditor externo. Está compuesto por tres miembros independientes nombrados por el Consejo de Administración, que se reúnen mensualmente. Sus atribuciones se detallan en los Estatutos Sociales.

## Foros de apoyo a la gestión y distribución de productos (*Management/Sales Distribution*)

### Insurance Exco

Supervisa las actividades de distribución, atención al cliente y fidelización, así como los principales procesos de seguros y pensiones, además de aprobar y supervisar la ejecución del portafolio de proyectos estratégicos. Delibera sobre nuevos contratos y acuerdos de seguros y pensiones, y supervisa las iniciativas relacionadas con la arquitectura tecnológica, los nuevos negocios y los canales de distribución.

### Proposition

Define la estrategia de productos y vela por la mejora y competitividad del portafolio en los diferentes canales de distribución, incluida la aprobación de lanzamientos y modificaciones de productos.

### Sales & Marketing

Asesora a la alta dirección en la toma de decisiones a partir del plan estratégico trienal aprobado por la empresa. También tiene la responsabilidad de evaluar, desarrollar y supervisar la estrategia de ventas y marketing.

### IT Operations (ITOP)

Supervisa la implementación de la estrategia definida para el mantenimiento y el desarrollo de la tecnología (TI), la infraestructura operativa y las incidencias, y realiza un seguimiento de sus indicadores.

### Foro de Seguridad de la Información

Vela por la gobernanza de los temas relacionados con la ciberseguridad, la seguridad de la información y la protección y privacidad de los datos. También supervisa la adecuación de las operaciones a los requisitos de la Ley General de Protección de Datos (LGPD) y apoya las actividades del Delegado de Protección de Datos (DPO) en el desempeño de sus funciones.



Directores de Zurich Santander.

## Dirección Ejecutiva

Formada por el director general y ocho directores, el órgano ejecutivo es responsable de la elaboración del plan estratégico y de la gestión de su ejecución, teniendo en cuenta la estrategia de negocio, el desempeño financiero y los compromisos de la empresa. La agenda corporativa se debate en reuniones semanales y, trimestralmente, con el Consejo de Administración, incluyendo reportes sobre los avances y retos de la empresa y la gestión de la sostenibilidad. El plan estratégico se revisa cada tres años.

Además del seguimiento continuo de los indicadores y objetivos del negocio, el desempeño de la Dirección Ejecutiva se evalúa anualmente mediante un proceso independiente, basado en indicadores clave de desempeño (KPI). Estos indicadores reflejan los valores de la empresa e incluyen métricas de sostenibilidad relacionadas con la innovación, el compromiso con la comunidad y el impacto socioambiental.

Las áreas responsables de las actividades de control y supervisión, como Riesgos, Controles Internos y Compliance, actúan de forma independiente, con objetivos alineados con las directrices del Grupo Zurich.

# Participación en entidades sectoriales

GRI 2-28

Desempeñamos un papel activo en asociaciones, entidades y comisiones técnicas del sector de seguros y pensiones. Además de participar en los debates sectoriales sobre cuestiones técnicas y normativas de interés general para nuestro mercado, formamos parte de grupos y comités orientados al desarrollo y la mejora de las buenas prácticas de gobierno corporativo y sostenibilidad de las instituciones.



Confederación Nacional de Empresas de Seguros Generales, Pensiones Privadas y Vida, Salud Complementaria y Capitalización (CNseg)



Federación Nacional de Pensión Privada y Vida (FenaPrevi)

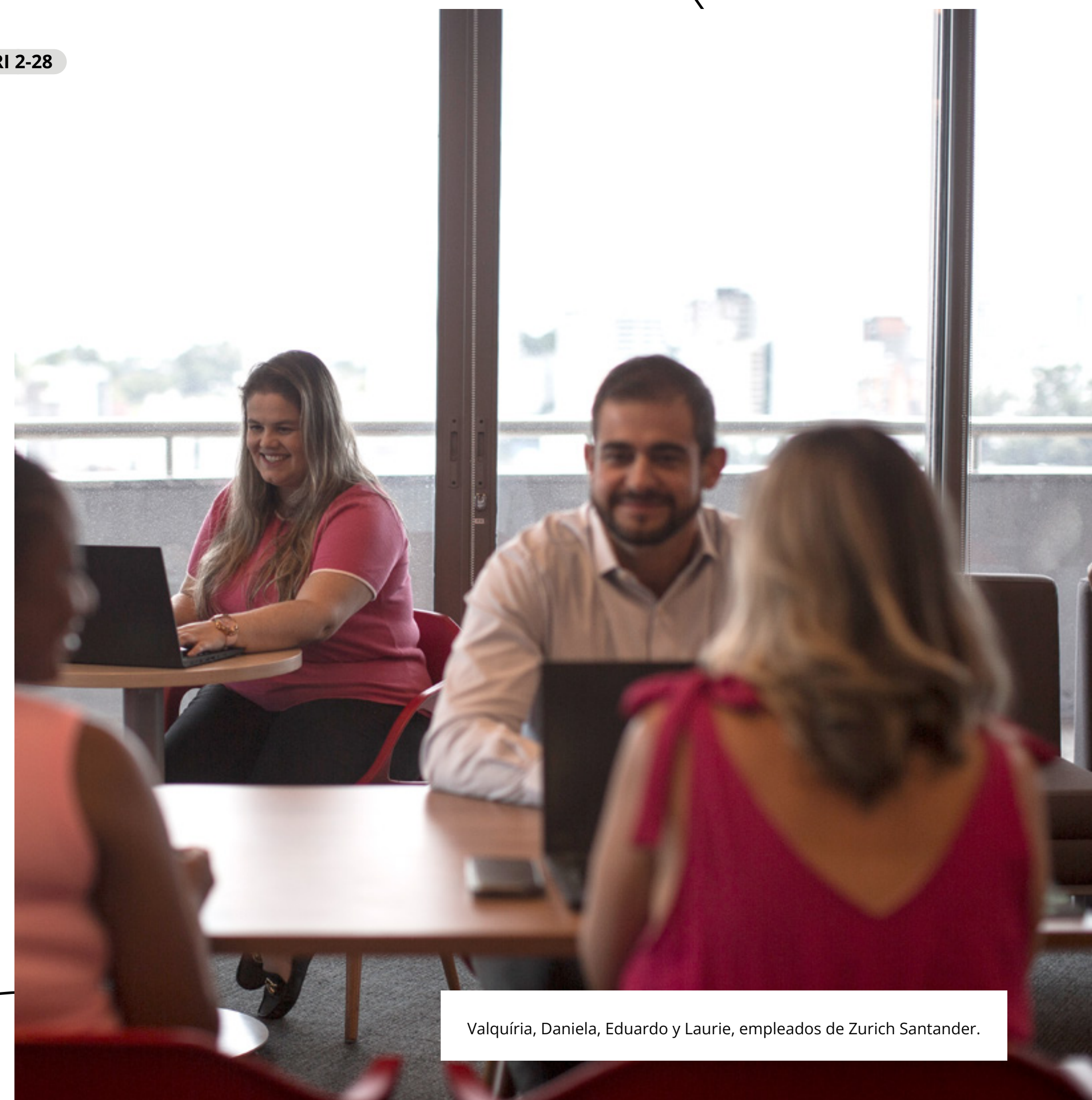


Federación Nacional de Seguros Generales (FenSeg)

## Marco Legal del Seguro

Desde diciembre de 2025, el sector asegurador pasó a operar bajo las disposiciones del Marco Legal del Seguro (Ley nº 15.040/2024), que establece un marco regulatorio específico para el contrato de seguro en Brasil. La nueva legislación busca ampliar la seguridad jurídica y la previsibilidad en las relaciones entre aseguradoras y asegurados, con impactos relevantes en los productos, los procesos de siniestros y la relación con los clientes.

A lo largo del año, participamos activamente en grupos de trabajo sectoriales para debatir la implementación de la legislación. Internamente, llevamos a cabo un proceso estructurado de análisis y adaptación, con la participación de diferentes áreas de la empresa y la definición de planes de acción para cumplir con las nuevas exigencias.



Valquíria, Daniela, Eduardo y Laurie, empleados de Zurich Santander.

# Ética y compliance

GRI 2-12 | 2-23 | 2-24 | 2-26 | 3-3 Ética y transparencia | 3-3 Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero | 3-3 Ciberseguridad y privacidad de los datos | 205-1 | 205-2 | 205-3 | 406-1

La integridad, la transparencia y el cumplimiento son valores que forman parte de nuestra cultura corporativa y guían todo lo que hacemos y cómo nos relacionamos con nuestros distintos grupos de interés. Todos los administradores y empleados deben cumplir nuestro Código de Conducta y demás políticas relacionadas, asegurando que las actividades e interacciones diarias se lleven a cabo bajo los más altos estándares éticos, legales y profesionales.

Las normas también se aplican a los socios de negocio. Para ello, nuestros contratos incluyen cláusulas relacionadas con prácticas de prevención del soborno, la corrupción y el trabajo forzoso e infantil, el respeto al medio ambiente, la lucha contra todas las formas de discriminación y la garantía de los derechos laborales, de salud y de seguridad. El Código de Conducta se comunica a todos los proveedores a través del contrato.

Actualizadas periódicamente, las políticas y normas de compliance están disponibles en nuestra plataforma interna y se tratan en los programas de formación en compliance. Entre los principales temas cubiertos por la normativa, se encuentran:



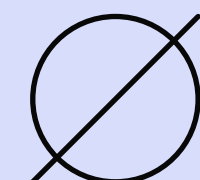
Conflictos de Intereses y Compromisos Externos



Política de Compliance (Zurich Compliance Program)



Prevención del Lavado de Capitales y de la Financiación del Terrorismo



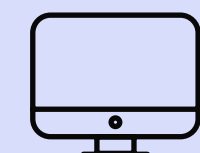
Sanciones Comerciales y Económicas



Antimonopolio y Competencia Desleal



Antisoborno y Anticorrupción



Ciberseguridad, Seguridad de la información, Protección de datos y Gestión de Registros

Para garantizar que todos conozcan y apliquen estas directrices, promovemos formaciones obligatorias, campañas internas, comunicaciones en la intranet, reuniones y acciones en la integración de nuevos empleados. Además, mantenemos canales seguros y confidenciales para que cualquier incumplimiento de los códigos sea comunicado, investigado y tratado (más información sobre Zurich Ethics Lines en la [pág. 27](#)).

El área de Compliance forma parte de la Dirección de Riesgos, Controles Internos, Compliance y Gobernanza. Con actuación independiente, el equipo reporta al CEO en Brasil y a la estructura regional de Compliance del Grupo Zurich, respetando tanto la legislación brasileña como las políticas del Programa de Compliance de la matriz. Entre sus responsabilidades se encuentran los procesos de lucha contra el fraude, el soborno y la corrupción, con actuación conjunta con el área Jurídica en casos de fraude, especialmente internos. **GRI 2-12**

Para fortalecer la cultura de integridad, contamos con los **Agentes de Compliance**, un grupo de empleados que representan a sus áreas en foros internos de compliance, difunden buenas prácticas y apoyan el cumplimiento de las normas éticas y reglamentarias. En 2025, el grupo contaba con 14 agentes, que recibieron formación especializada en ética, compliance y mitigación de riesgos.

Otro avance del año fue la creación del grupo de **Agentes de Políticas**. Formado por 34 puntos focales de las distintas áreas de la empresa, estos trabajadores apoyan la revisión, actualización y aprobación de las normas de la compañía, garantizando una alineación continua con los estándares corporativos y regulatorios.

# Lucha contra la corrupción y el lavado de capitales

GRI 3-3 Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero | 205-1 | 205-2

Mantenemos directrices y procesos claros para la prevención de delitos financieros, como el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales, que se tratan con prioridad en nuestras operaciones. Estas directrices orientan a los empleados y a los líderes sobre cómo actuar y activar los controles formales de monitoreo en caso de detectar cualquier práctica sospechosa. Todos nuestros empleados reciben formación obligatoria anual sobre estos temas.

Los procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo siguen las normativas globales y locales establecidas por el Grupo Zurich. A nivel operativo, el área de Compliance también realiza análisis reputacionales de proveedores, gestoras de inversión y organizaciones que reciben recursos a través de patrocinios, donaciones e incentivos fiscales, de acuerdo con lo establecido en la Guía Antisoborno y Anticorrupción.





## Respeto a la competencia leal

### GRI 3-3 Competencia leal

Nuestra Política Antimonopolio y de Competencia Desleal formaliza el compromiso de Zurich Santander con la competencia libre, abierta y justa, así como con el cumplimiento de las leyes y normativas de competencia aplicables. El Código de Conducta de la empresa prohíbe las prácticas o comportamientos anticompetitivos, ilegales o incompatibles con nuestros mejores intereses. Todos los empleados deben respetar a los competidores y abstenerse de cualquier conducta que pueda restringir o impedir la competencia libre y justa.

## Canal de ética GRI 2-26

Nuestros empleados son incentivados a reportar cualquier preocupación sobre irregularidades que hayan presenciado o de las que hayan tenido conocimiento, incluyendo conductas ilegales, fraudulentas, inapropiadas o antiéticas, a través de Zurich Ethics Lines (ZEL). Los reportes se tratan de forma anónima y confidencial, garantizando la preservación de la identidad. Un comité de clasificación, integrado por representantes de la sede regional de las áreas de Asuntos Jurídicos, Recursos Humanos y Compliance, es responsable del análisis de las comunicaciones.

Para promover una cultura de diálogo abierto, hemos adoptado la política Speak up Integrity Concerns (Comunicar preocupaciones de integridad). El documento se aplica a todos nuestros empleados y define funciones y responsabilidades, procedimientos y procesos para el tratamiento de cualquier preocupación.

En 2025, se registraron nueve casos de violación al Código de Conducta que recibieron el debido tratamiento y las medidas correspondientes. No hubo denuncias ni acciones judiciales de ninguna naturaleza, incluidas aquellas relacionadas con casos de corrupción. GRI 205-3 | 406-1

### Zurich Ethics Lines (ZEL)

[Sitio web para el envío de denuncias en línea](#)



Teléfono:  
0800-000-0156

# Protección de datos y ciberseguridad

## GRI 3-3 Ciberseguridad y privacidad de los datos

Mantener estrictos estándares de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes forma parte de las directrices de la empresa. Bajo la gestión de la Dirección de Tecnología de la Información y del Data Protection Officer (DPO), los procesos y controles adoptados están alineados con la Ley General de Protección de Datos (LGPD) y con los requisitos de los organismos reguladores, e incluyen un sistema robusto de prevención y detección de fraudes, que se revisa periódicamente.

Para sostener la transformación continua de nuestra base tecnológica, fortalecemos la gobernanza del área mediante políticas y la actuación de los Comités de Gobernanza de Ciberseguridad y Seguridad de la Información. De carácter deliberativo, estos foros tienen poder de decisión sobre temas estratégicos —a nivel local y regional— y cuentan con la participación de los ejecutivos de seguridad de la información, lo que garantiza que la empresa opere con un alto nivel de seguridad en la protección de la información en todas las áreas del negocio.

Entre las medidas adoptadas, establecimos la designación formal de los responsables de los datos y la implementación de herramientas para garantizar su trazabilidad (más información sobre la modernización de la estructura de TI en la [pág. 60](#)). Las políticas de Ciberseguridad e Información y de Protección y Privacidad de Datos contemplan medidas para el tratamiento de la información, la confidencialidad y la destrucción de los datos una vez finalizado el período de protección.

Para fortalecer la cultura interna, mantenemos una agenda continua de formación y sensibilización de los empleados, con comunicaciones regulares y ejercicios periódicos de simulación de phishing para evaluar el nivel de preparación de los equipos. En 2025, se realizaron dos capacitaciones obligatorias sobre privacidad y protección de datos: una a nivel global, para todo el Grupo Zurich, y otra a nivel local.

Al igual que el año anterior, en 2025 no se registraron reclamaciones relacionadas con violaciones de privacidad ni pérdidas de datos de clientes.



Pedro, empleado de Zurich Santander.



Mayra, Leonardo, Aline y Vanessa, empleados de Zurich Santander.

# Gestión de riesgos

GRI 3-3 Gestión de riesgos

La gestión de riesgos desempeña un papel fundamental en Zurich Santander y está integrada de manera transversal en todas las áreas de la empresa, con el soporte técnico y estratégico de los especialistas en riesgos. En 2025, uno de los principales focos de avance fue el fortalecimiento de la cultura de riesgos, con la intensificación de las acciones de promoción del conocimiento y la consolidación de una rutina estructurada de identificación, evaluación y seguimiento de riesgos en las actividades diarias del negocio y en la toma de decisiones.

También formó parte de la agenda la preparación para la adecuación a las nuevas disposiciones establecidas por el Marco Legal del Seguro, en vigor desde diciembre de 2025, y por la Resolución nº 471 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep), que establece la adopción de la metodología ORSA hasta 2027 (más información en la [pág. 32](#)).

## Estructura de gobernanza de riesgos

La supervisión y la gestión de riesgos se llevan a cabo mediante una estructura independiente y siguen los marcos establecidos por el Grupo Zurich. Estos se adaptan a las especificidades operativas de la compañía y a las exigencias regulatorias brasileñas, establecidas por el Consejo Nacional de Seguros Privados (CNSP), incluyendo la Resolución CNSP nº 416, la Circular Susep nº 666/2022 y demás normativas aplicables. Entre sus atribuciones se encuentra la consolidación de los riesgos, controles y planes de acción, con el fin de garantizar un seguimiento integrado junto con los representantes de las áreas corporativas y la alta dirección.

A nivel estratégico, el Consejo de Administración es responsable de velar por el correcto funcionamiento de la estructura de supervisión y gestión de riesgos, aprobar las políticas relacionadas con este tema y garantizar su cumplimiento. El Comité de Riesgos (Audit & Risk) asiste al Consejo a nivel táctico, garantizando un sistema eficaz de identificación y mitigación de riesgos, el mantenimiento de controles internos sólidos y la gobernanza, en cumplimiento de las leyes y normativas locales. Los riesgos relevantes se comunican periódicamente a la Dirección Ejecutiva, al director general y, trimestralmente, al Comité de Riesgos.

Desde 2023, la gestión de los riesgos de sostenibilidad y la construcción de una estrategia resiliente están incorporadas de manera transversal a los riesgos históricamente monitoreados por la compañía, y siguen las mismas políticas y procesos definidos en la Estructura de Gestión de Riesgos y Controles Internos (más información en el anexo Riesgos de Sostenibilidad, en la [pág. 94](#)).

## Estructura de gestión

Nuestra estructura de gestión de riesgos actúa de forma continua en la identificación, evaluación y mitigación de impactos relevantes para el negocio y se basa en un modelo de tres líneas de defensa, que define funciones y responsabilidades claras a lo largo del proceso de gestión. Este proceso se sustenta en una cultura de riesgos basada en el principio de responsabilidad compartida, según el cual todas las áreas de la empresa son responsables de la gestión de los riesgos asociados a sus actividades, con el soporte técnico y metodológico de las funciones especializadas.

Los principios que rigen la gestión de riesgos están consolidados en la Política de Gestión de Riesgos, que define el funcionamiento de la estructura de gestión dedicada, los procedimientos para identificar y definir los principales tipos de riesgos y el apetito para cada uno de ellos, en conformidad con los requisitos del regulador local y del Grupo Zurich. La política se complementa con manuales que detallan los procedimientos operativos.

La gestión de los riesgos estratégicos se lleva a cabo mediante el Total Risk Profile (TRP), una herramienta que orienta su identificación,

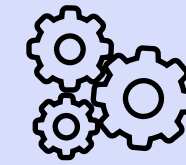
evaluación y monitoreo en las operaciones y actividades. El documento adopta una perspectiva temporal de uno a tres años, con revisión anual y seguimiento trimestral de los planes de acción.

Para la gestión de los riesgos y controles operativos, adoptamos la metodología de Autoevaluación del Riesgo Operativo (Self Assessment Operational Risk – SAOR), llevada a cabo anualmente por la Dirección de Riesgos en conjunto con las áreas de Negocio. Este proceso respalda el seguimiento de los planes de acción y la toma de decisiones sobre posibles correcciones de procesos o controles.

La metodología se complementa con la Estructura Integrada de Controles Internos (Internal Control Integrated Framework – ICIF) del Grupo Zurich, cuya finalidad es mitigar los riesgos operativos y financieros y proteger a la empresa contra pérdidas inesperadas.

Monitoreamos mensualmente los indicadores clave de los distintos tipos de riesgos (Key Risk Indicators - KRIs), siguiendo metodologías y niveles de apetito definidos en los manuales internos. Siempre que se identifica un riesgo inminente, se señala la necesidad de establecer un plan de acción para su mitigación.

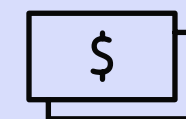
## Riesgos monitoreados en Zurich Santander



**Operativos** – Asociados a fallos o inadecuaciones en los procesos internos, personas, sistemas o eventos externos que puedan afectar a la continuidad de las operaciones, la eficiencia o el cumplimiento de obligaciones.



**Mercado** – Derivados de variaciones en factores macroeconómicos y financieros, como tipos de interés, inflación, tipo de cambio y precios de los activos, con impacto potencial sobre activos, pasivos, resultados y solvencia de la empresa.



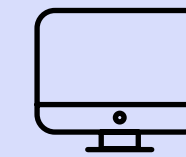
**Crédito y liquidez** – Fallas en la gestión de activos, pasivos y contrapartes que puedan resultar en pérdidas derivadas de incumplimientos o en dificultades para cumplir con obligaciones financieras en los plazos establecidos.



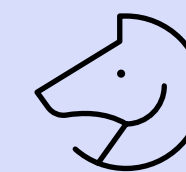
**Suscripción** – Inadecuación de supuestos actuariales, fijación de precios, evaluación de riesgos o nivel de provisiones, que pueden resultar en una siniestralidad superior a la esperada.



**Sostenibilidad** – Riesgos ambientales, sociales y climáticos que pueden afectar las operaciones, los resultados, la estrategia, la solvencia o la reputación de la compañía. Más detalles sobre la gobernanza, la estrategia y la gestión de los riesgos de sostenibilidad en la [pág. 40](#).

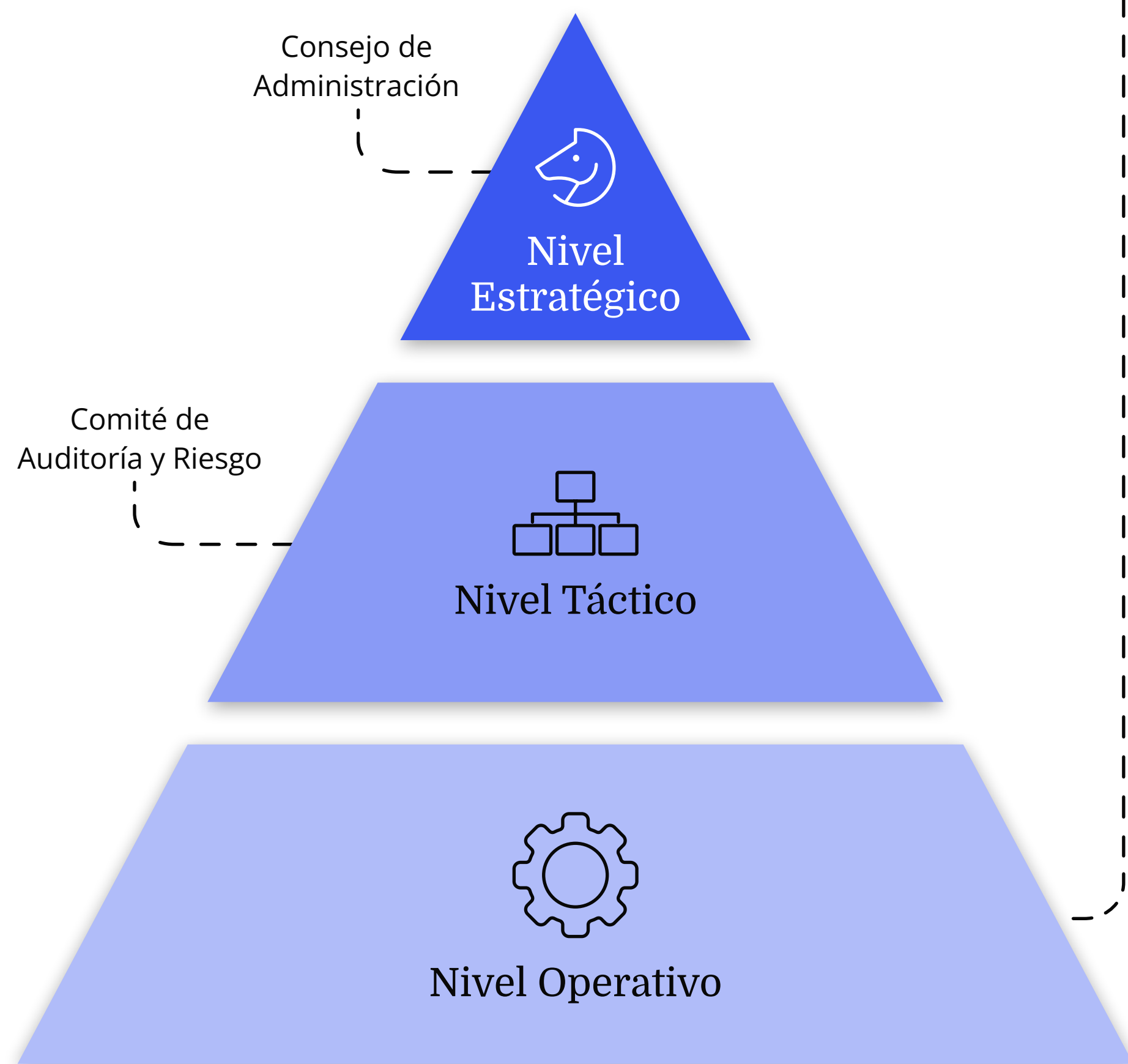


**Tecnología** – Relacionados con la disponibilidad, integridad, confidencialidad y resiliencia de los sistemas de información, incluyendo ciberseguridad, protección de datos, continuidad operativa y obsolescencia tecnológica.



**Estratégicos** – Decisiones estratégicas inadecuadas, fallas de ejecución o cambios en el entorno regulatorio, competitivo o macroeconómico que puedan comprometer los objetivos a medio y largo plazo.

## Modelo de gestión



### Líneas de defensa

#### 1ª línea

Las áreas de negocio, como tomadoras de riesgo, constituyen la primera línea de defensa y son responsables de gestionar sus riesgos diarios, siguiendo el flujo de procesos de identificación, evaluación, control y reporte. Entre sus atribuciones, la Dirección Ejecutiva valida los controles relacionados con las operaciones y los negocios, con participación activa en el monitoreo de los riesgos y sus respectivos planes de acción. Asimismo, orienta sobre posibles correcciones y mejoras y promueve la cultura interna.

#### 2ª línea

La Dirección de Riesgos, Controles Internos, Compliance y Gobernanza se posiciona como la segunda línea de defensa, desempeñando un rol principalmente consultivo y de apoyo, ofreciendo respaldo metodológico y conceptual, y sin contar con atribuciones de aprobación o determinación. Le corresponde actuar de forma independiente de las demás estructuras en la gestión estratégica del apetito de riesgo en relación con las prioridades de la empresa. El área lleva a cabo el monitoreo de los potenciales impactos y de las acciones a implementar, garantizando que los riesgos materiales sean identificados, medidos y mitigados de manera oportuna.

#### 3ª línea

Función desempeñada por las auditorías interna y externa, con el fin de proporcionar evaluaciones independientes sobre las actividades desarrolladas, verificar la adecuación y eficacia de los controles y el cumplimiento de las normas internas y la normativa vigente.

## Autoevaluación de estrés

En 2025, continuamos con la implantación de la metodología de Autoevaluación de Riesgo y Solvencia (ORSA - Own Risk and Solvency Assessment), obligatoria para Zurich Santander a partir de 2027, conforme la Resolución CNSP nº 471/2024 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep).

La ORSA consiste en un ejercicio prospectivo de evaluación del plan estratégico de negocio, que incluye pruebas de estrés y el análisis de diferentes escenarios de materialización de riesgos, con el objetivo de medir sus potenciales impactos sobre el capital y la solvencia de la compañía. Los objetivos son incorporar los riesgos sociales, ambientales y climáticos y, con base en el apetito de riesgo establecido, prever la elaboración de planes de contingencia ante situaciones de desviaciones relevantes respecto a los parámetros adoptados.



Evellyn y Daniel, empleados de Zurich Santander.

## Cultura de riesgos

Zurich Santander invierte de forma continua en el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos para que forme parte inherente de la rutina de todos los equipos. En 2025, intensificamos la capacitación de las áreas de Negocio que integran la primera línea de defensa mediante formaciones que proporcionan las herramientas y los conocimientos necesarios para la identificación, prevención y comunicación de situaciones de riesgo. Además, se difundieron en los canales de comunicación interna, contenidos breves con orientaciones prácticas sobre el tema.

La agenda anual de fortalecimiento de la cultura de riesgos se complementa con eventos como la Semana de Riesgos y Compliance, que promueve espacios de diálogo, charlas y contenidos en línea sobre temas recurrentes como la gestión de riesgos, la ética, el compliance y la prevención del fraude. En 2025, se abordaron también temas emergentes como la inteligencia artificial, el mercado de criptoactivos, las apuestas en línea y los impactos de la desinformación.

Como parte del avance sostenido en el fortalecimiento de la cultura de riesgos de sostenibilidad, también realizamos capacitaciones específicas para los Embajadores de Riesgo (Risk Partners), puntos focales que representan el 100% de la empresa. De este modo, fomentamos la identificación, dentro de la rutina de cada área, de eventos y exposiciones con potencial impacto social, ambiental y climático (más información en Riesgos de sostenibilidad, en la [pág. 94](#)).

### En posición clave

El canal de integración entre el equipo de Gestión de Riesgos y las demás áreas de Zurich Santander son los **Embajadores de Riesgo** (Risk Partners). Integrado por superintendentes, gerentes y/o gerentes sénior, el grupo actúa como punto focal en la difusión de la cultura de riesgos y en el fortalecimiento de las prácticas de gestión. En 2025, el equipo contó con 23 empleados, con el 100% de representatividad de las direcciones.

En reuniones mensuales, los embajadores comparten con el equipo de Riesgos las actividades realizadas en el periodo, las principales preocupaciones y las eventuales situaciones que hayan generado exposición a riesgos. Los eventos relevantes o los riesgos materializados identificados en estos encuentros se remiten al Foro Ejecutivo de Riesgos, instancia compuesta por la Dirección Ejecutiva y los Risk Partners. En este foro, la alta dirección es informada mensualmente sobre la visión consolidada de los riesgos de la empresa y delibera sobre los planes de acción.

De forma complementaria, los **Agentes de Pérdidas** son responsables de identificar y reportar, de manera oportuna, eventuales pérdidas operativas en las áreas, contribuyendo a la reducción de incidencias y a la implementación de planes de mejora. En 2025, el equipo contó con 32 puntos focales, que recibieron formación en conceptos, informes y en el sistema de pérdidas operativas.

# Plan de Continuidad del Negocio

## GRI 3-3 Ciberseguridad y privacidad de los datos

Para garantizar la continuidad de las actividades críticas en situaciones de crisis, realizamos pruebas anuales de contingencia previstas en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN). Estas pruebas evalúan y fortalecen nuestra capacidad de respuesta ante escenarios de interrupción del negocio, con el objetivo de minimizar los impactos para clientes, proveedores y demás eslabones de la cadena.

Para ello, se llevan a cabo simulaciones de eventos adversos, coordinadas por especialistas y con la participación de los empleados que actúan en escenarios de crisis. Estos participantes tienen un rol activo en la definición de prioridades, en la ejecución de los procedimientos de recuperación de las operaciones y en la toma de decisiones.

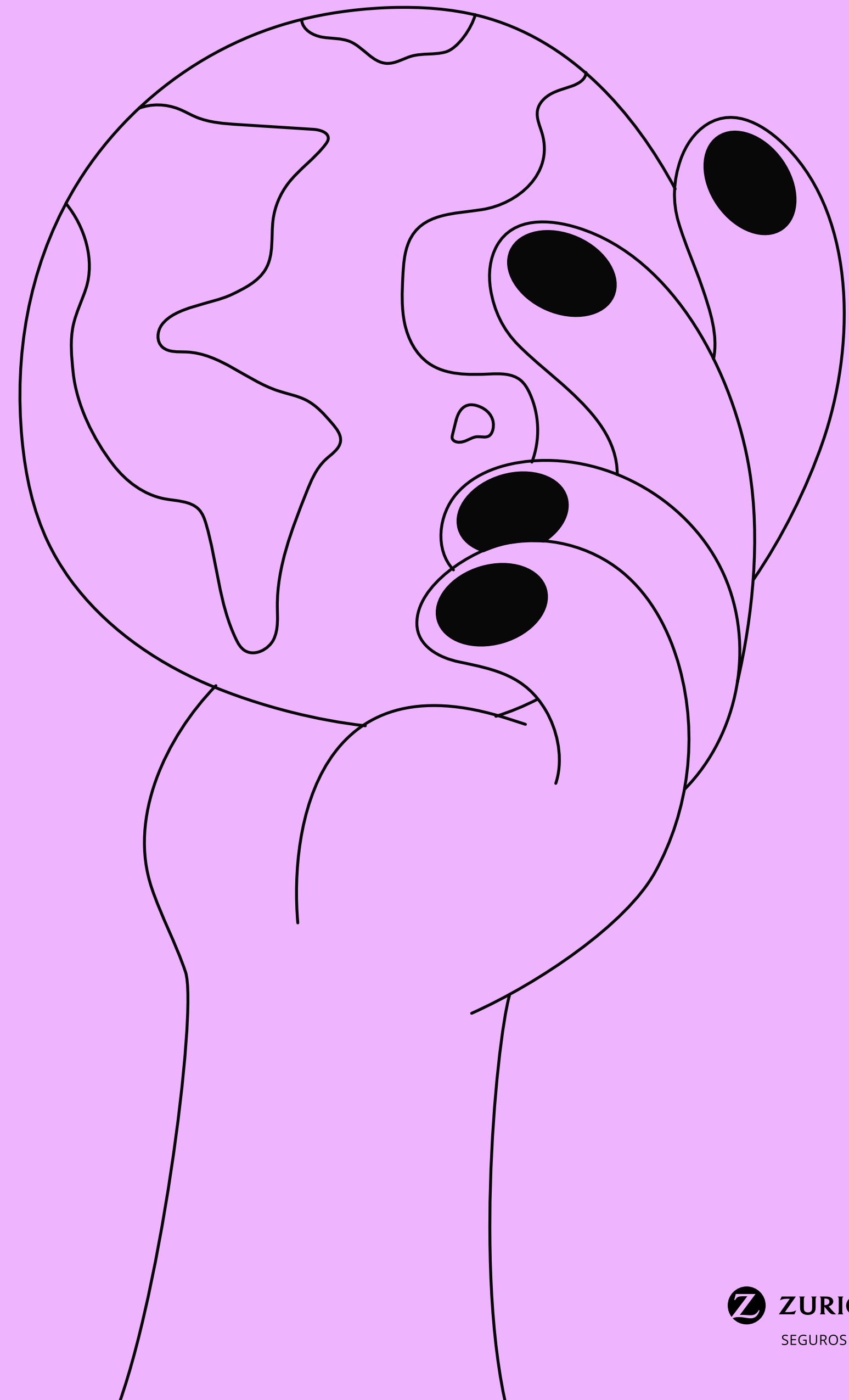
En 2025, todas las pruebas realizadas alcanzaron un 100% de efectividad, cumpliendo los objetivos propuestos y demostrando un alto nivel de conocimiento sobre los controles existentes. Los resultados son reportados al Comité de Riesgos y certificados de forma trimestral. Entre los principales escenarios considerados se encuentran desastres climáticos, filtración de datos, ciberataques, pandemias y apagones sistémicos.



Mayra y Richard, empleados de Zurich Santander.

# 4.

# Gestión de la sostenibilidad



# Gestión de la sostenibilidad

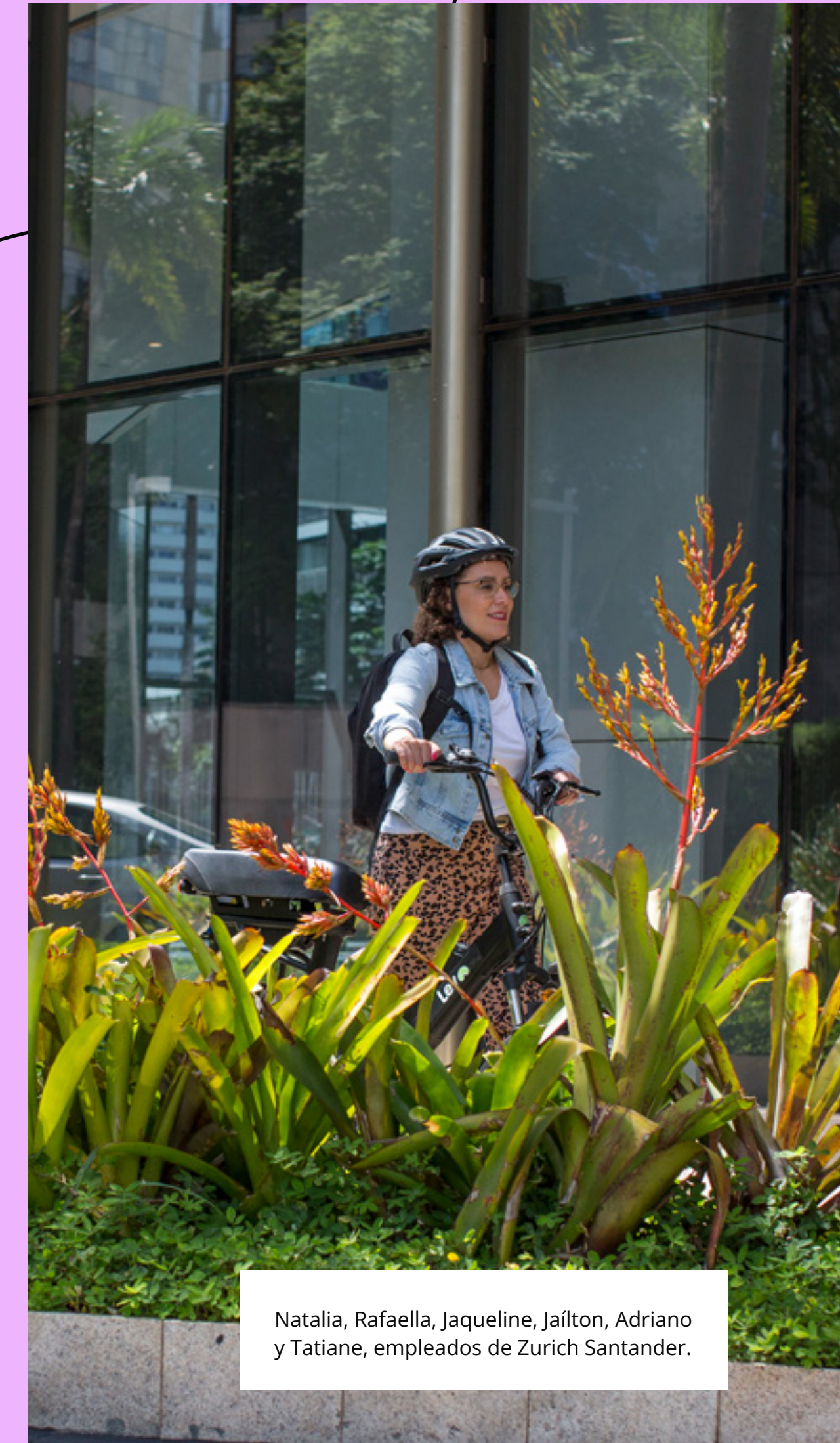
GRI 2-12 | 2-13

La sostenibilidad en Zurich Santander es un compromiso evolutivo y transversal, definido en conjunto con todos los países que conforman Zurich Santander Insurance America, como forma de potenciar la creación de valor para la sociedad.

Establecida en 2020 y revalidada en 2023, nuestra estrategia se organiza en tres frentes de actuación, que orientan la incorporación del tema en las distintas dimensiones de nuestras operaciones, en línea con los objetivos del negocio y con las exigencias regulatorias. En Brasil, también refleja las directrices de la Circular nº 666/2022 de la SUSEP para la integración de prácticas de sostenibilidad en el mercado asegurador (más información en Gestión de riesgos de sostenibilidad, [pág. 94](#)).

Cada uno de los tres pilares está asociado a directrices de gestión específicas y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Asimismo, incorporan nuestro compromiso con los Principios para Seguros Sostenibles (PSI), formulados por la ONU en el marco de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, con la cual estamos comprometidos desde 2020 a través del Grupo Zurich.

El compromiso con estos principios forma parte de los indicadores corporativos, cuyos resultados impactan la remuneración variable de la alta dirección y de todos los empleados. La evaluación abarca tres frentes: iniciativas transversales de transformación que aportan valor a nuestros grupos de interés, compromiso con acciones sociales e impacto general en las personas a través de las iniciativas propuestas. La incorporación de estos indicadores en diferentes procesos y prácticas garantiza que el tema esté presente en las evaluaciones de desempeño de toda la empresa.



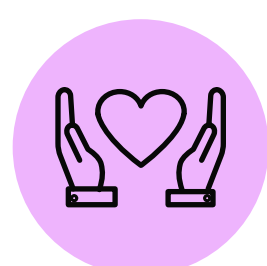
Natalia, Rafaella, Jaqueline, Jailton, Adriano y Tatiane, empleados de Zurich Santander.

# Estrategia de sostenibilidad



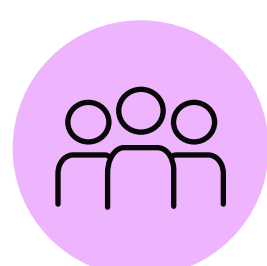
## Gobernanza Responsable

Trabajamos todos los días para situar la sostenibilidad en el centro de la toma de decisiones, construyendo una cultura de conciencia ambiental, social y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) que genere valor para nuestros grupos de interés.



## Propuesta de Valor Responsable

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



## Impacto en la Comunidad

Promovemos acciones de compromiso con las comunidades que nos rodean como forma de potenciar nuestro papel como agentes de apoyo al desarrollo económico y social del país.

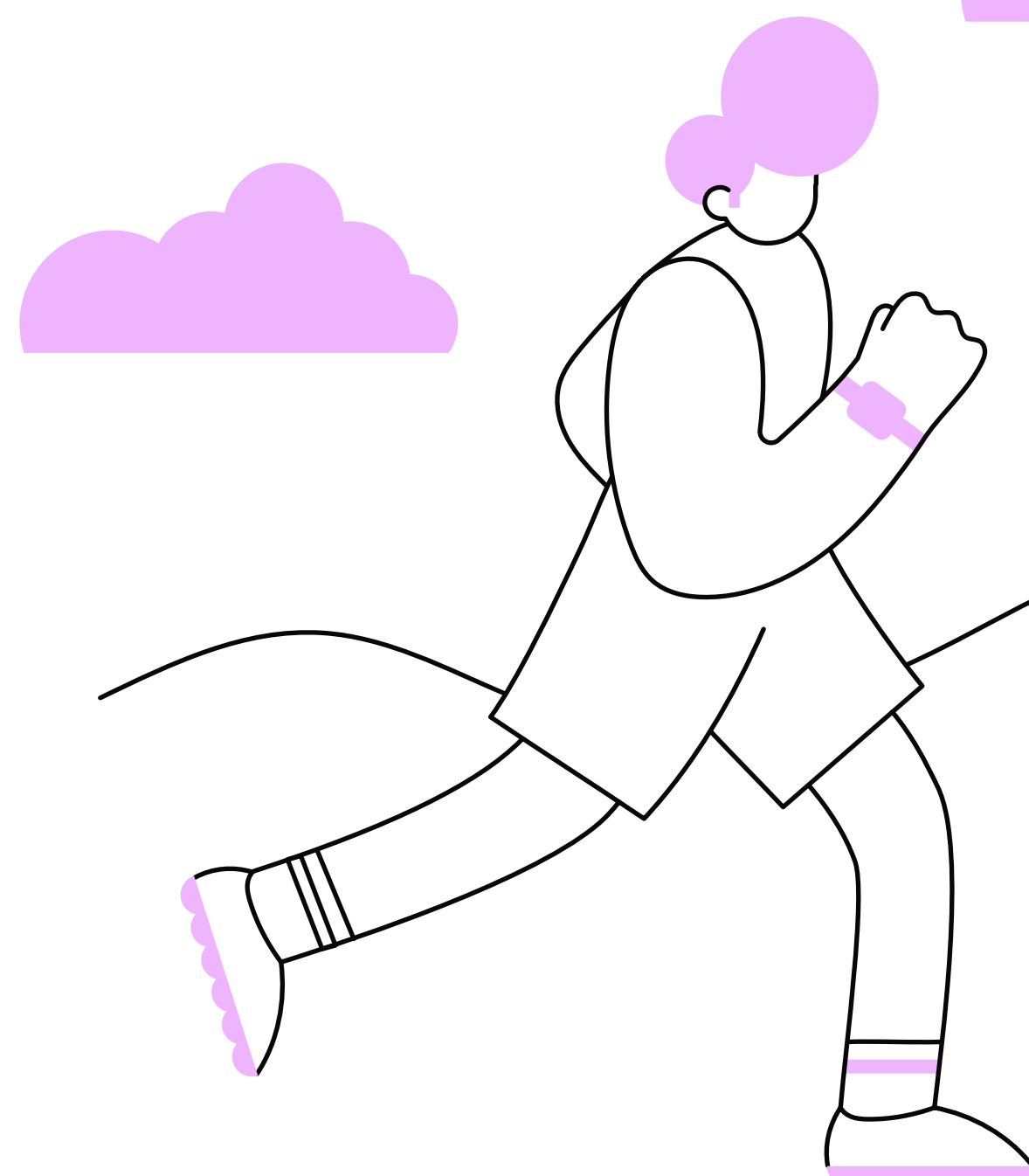
# Compromisos GRI 2-28

## Principios para la Inversión Responsable (PRI)

A través del Grupo Zurich, adoptamos las directrices de la ONU que orientan prácticas de inversión responsable en el mercado global y asumimos el compromiso de incorporar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en nuestras decisiones financieras.

## The Green Bond Principles

En colaboración con el Grupo Zurich, adoptamos el marco de referencia para la emisión de bonos verdes destinados a financiar proyectos con impactos ambientales y climáticos positivos, buscando avanzar en la descarbonización de nuestro portafolio de activos.



# Transformar y superar las expectativas

Entre las iniciativas de 2025 definidas para acelerar la implementación de la estrategia de sostenibilidad, se destacaron aquellas enfocadas en la transformación y en la escucha de nuestros públicos de interés, especialmente clientes, consumidores en general, comunidades y empleados. Utilizando el modelo de focus group, promovimos espacios de escucha para identificar oportunidades y necesidades entre estos públicos. Al finalizar, aplicamos una encuesta tNPS (Transactional Net Promoter Score) para comprender las expectativas respecto de las ideas propuestas.

Los datos obtenidos en estos encuentros dieron lugar a iniciativas de mejora con el objetivo de superar las expectativas identificadas, —denominadas Momentos WOW. Tras la implementación de las soluciones, se llevó a cabo una nueva ronda de encuestas para evaluar los resultados alcanzados. Este enfoque se ha incorporado de forma continua como una forma de perfeccionar procesos y reducir experiencias negativas relacionadas con nuestras operaciones, productos y servicios, generando impactos positivos para todos.

## Iniciativas de transformación\*

### Programa de verano

Brindamos a diez jóvenes en situación de vulnerabilidad, seleccionados entre 130 postulantes de todo el país, una inmersión de tres semanas en nuestro entorno corporativo y su posterior contratación como jóvenes aprendices y becarios.

### Club de Puntos - Conexión ZS

Creado conjuntamente con los empleados, este recorrido gamificado ofrece una nueva experiencia de conexión y compromiso con nuestra cultura.

### Reforma del Lar São Francisco de Assis

La suma de esfuerzos y donaciones entre la empresa, empleados, proveedores y la Z Zurich Foundation hizo posible la renovación de una institución de larga estancia para personas mayores en situación de vulnerabilidad social.

### Iniciativa de negocios

También se implementaron y se encuentran en fase de prueba nuevos servicios destinados a superar las expectativas de los clientes.

\*Más información sobre estas iniciativas a lo largo del reporte.

## Grupos focales\*

### Comunidad

Jóvenes en situación de vulnerabilidad social del Programa de Verano pudieron, al final de la experiencia, compartir sus opiniones sobre productos, servicios, comunicación y experiencia desde su perspectiva como consumidores (más información en Formación de futuros profesionales, [pág. 82](#)).

### Colaboradores

La salud mental fue el tema central del focus group con los empleados, quienes pudieron profundizar en sugerencias, ideas y planes de acción a ser desarrollados por la empresa.

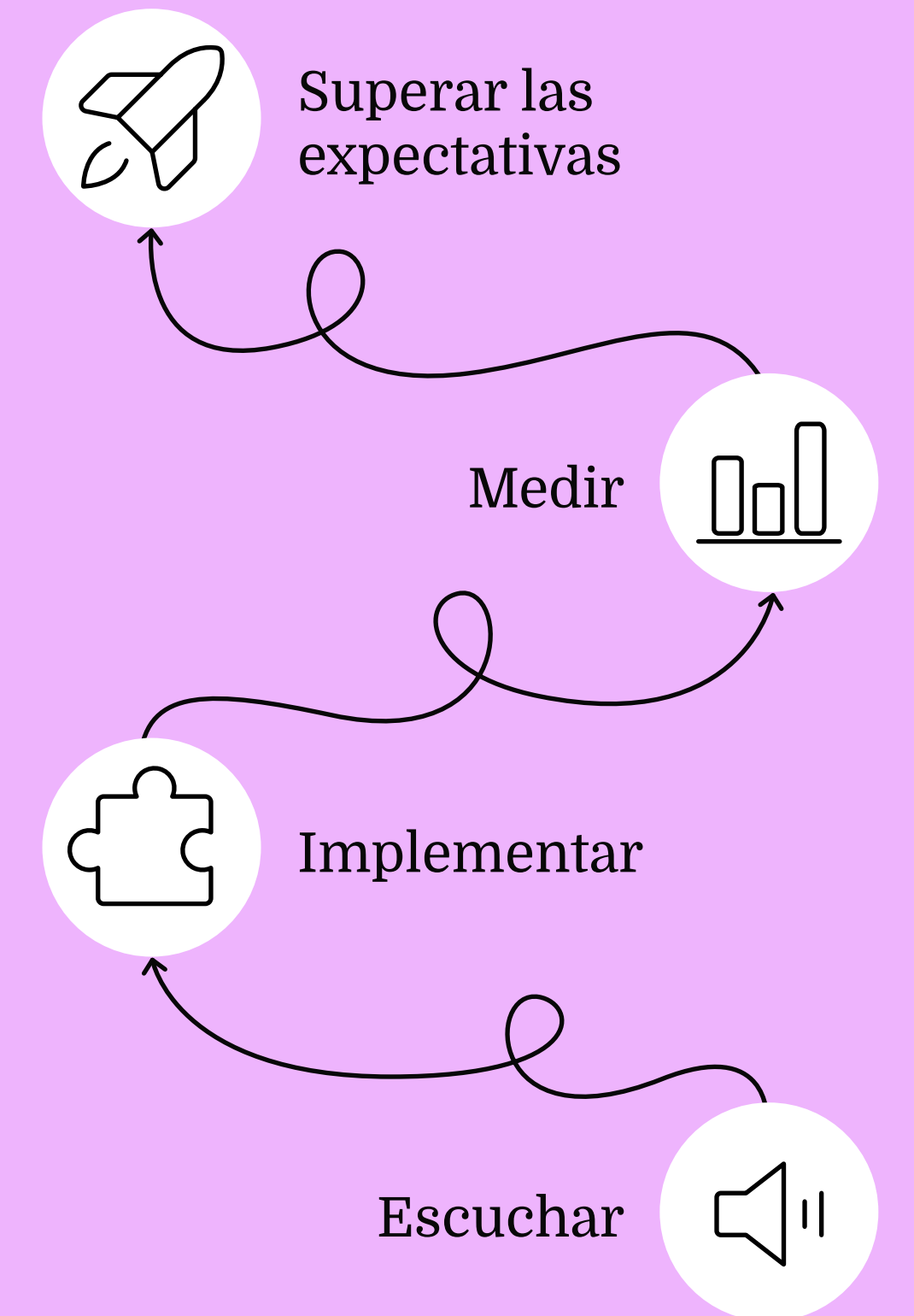
### Personas mayores de 60 años

El encuentro con los consumidores y clientes mayores de 60 años se centró en las necesidades específicas de este público en relación con canales, lenguaje, relacionamiento, etc.

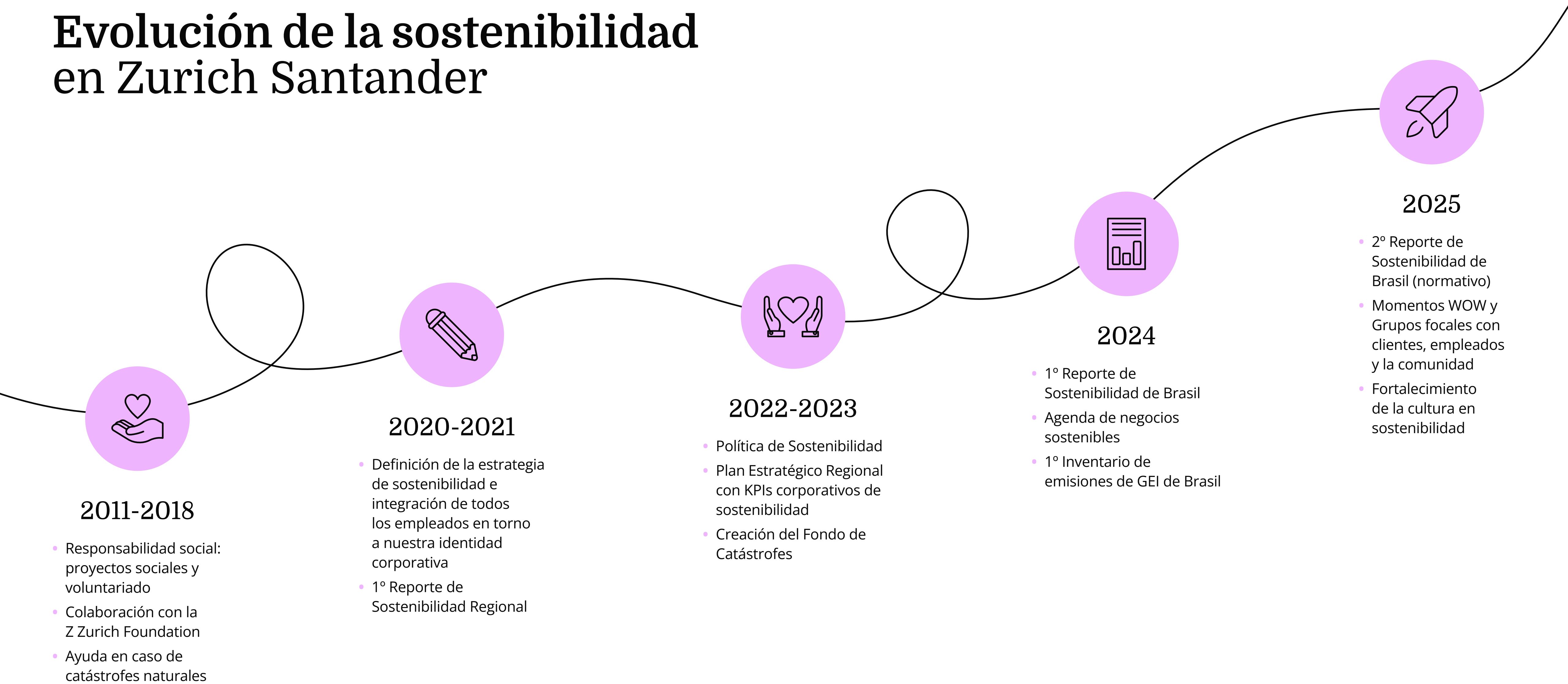
### Consumidores de seguros de hogar

Con foco en mejoras y oportunidades del seguro de hogar, los consumidores pudieron aportar ideas sobre atributos que generan valor a la hora de contratar y quedarse con el producto.

## Ruta de la transformación



# Evolución de la sostenibilidad en Zurich Santander



## 2011-2018

- Responsabilidad social: proyectos sociales y voluntariado
- Colaboración con la Z Zurich Foundation
- Ayuda en caso de catástrofes naturales

## 2020-2021

- Definición de la estrategia de sostenibilidad e integración de todos los empleados en torno a nuestra identidad corporativa
- 1º Reporte de Sostenibilidad Regional

## 2022-2023

- Política de Sostenibilidad
- Plan Estratégico Regional con KPIs corporativos de sostenibilidad
- Creación del Fondo de Catástrofes

## 2024

- 1º Reporte de Sostenibilidad de Brasil
- Agenda de negocios sostenibles
- 1º Inventario de emisiones de GEI de Brasil

## 2025

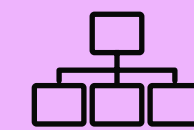
- 2º Reporte de Sostenibilidad de Brasil (normativo)
- Momentos WOW y Grupos focales con clientes, empleados y la comunidad
- Fortalecimiento de la cultura en sostenibilidad

# Gobernanza y gestión de la sostenibilidad GRI 2-12 | 2-13

La [Política de Sostenibilidad de Zurich Santander](#) formaliza nuestro compromiso y establece los principios y directrices que orientan la gobernanza y la gestión del tema en Zurich Santander. En ella se describen las instancias decisorias responsables de integrar los aspectos de sostenibilidad en la gestión de los negocios, las actividades y la relación con los grupos de interés.

Aprobada por el Consejo de Administración, la política nos orienta a tomar mejores decisiones, por ejemplo, en el desarrollo de productos y servicios que respondan a las necesidades del consumidor, en la construcción de relaciones éticas y justas con todos los públicos, en la gestión de nuestros impactos —tanto positivos como negativos— y en la identificación de riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ESG) para la empresa.

## Estructura de gobernanza y gestión



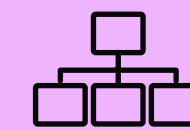
### Estructura regional

#### Chief Sustainability Officer (CSO)

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

#### Dirección Regional de Sostenibilidad

Proporciona apoyo y asesoramiento en la implementación de la estrategia, así como en cuestiones de sostenibilidad en general, y desarrolla e implementa iniciativas regionales en coordinación con los líderes locales de sostenibilidad.



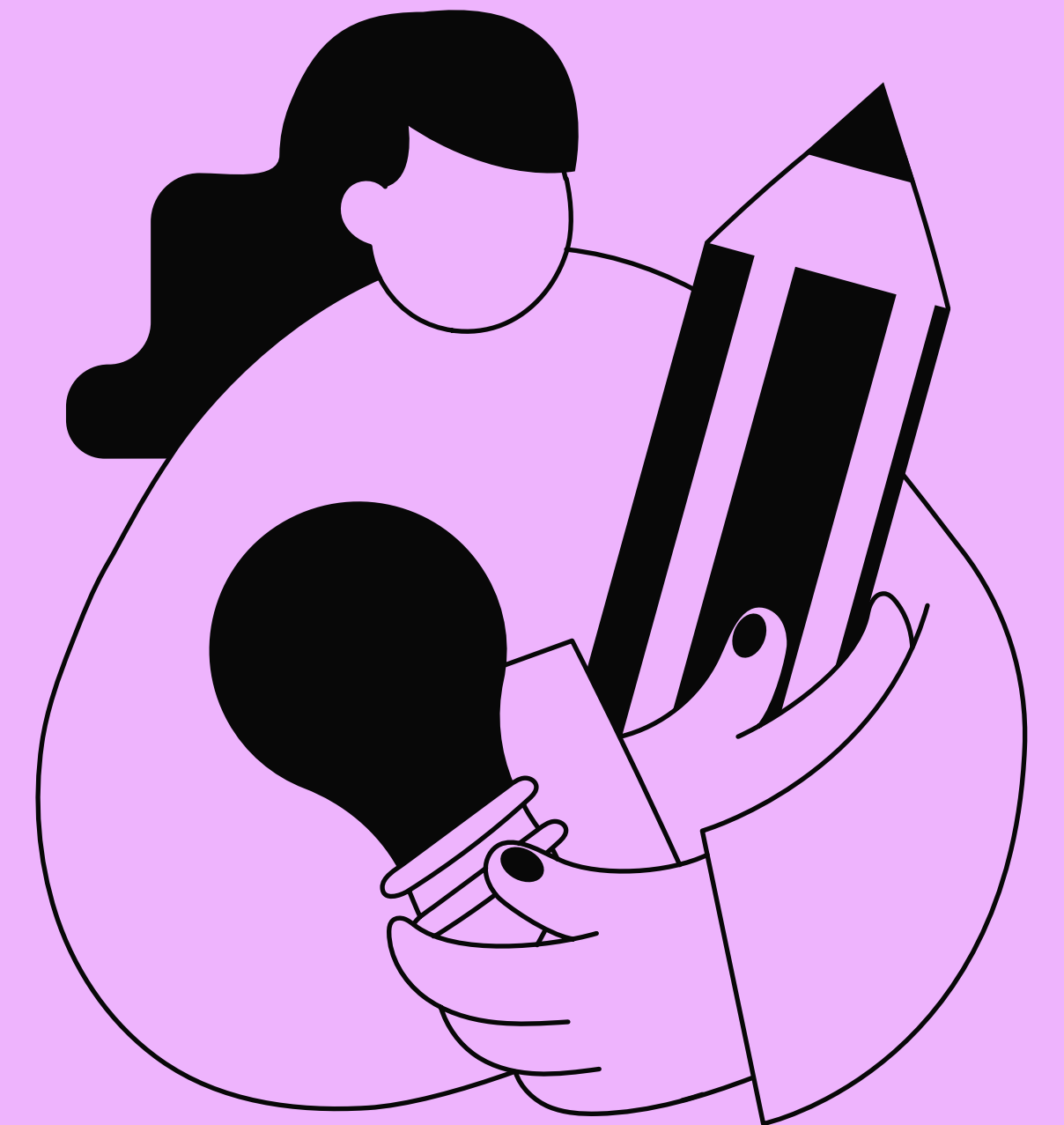
### Estructura local

#### Dirección Ejecutiva

Supervisa y hace seguimiento del cumplimiento de los objetivos de la estrategia de sostenibilidad en cada país. Además, aprueba el documento final del Reporte de Sostenibilidad.

#### Dirección de Sostenibilidad

Responsable de la coordinación y la implementación de la estrategia de sostenibilidad en Brasil en conjunto con todas las áreas de la empresa. Asimismo, evalúa y elabora el Reporte de Sostenibilidad.





Reunión de líderes de la empresa.

## Compromiso y capacitación interna

### GRI 3-3 Cultura y concienciación en sostenibilidad

Cada profesional que actúa en la empresa, independientemente de su nivel jerárquico, comparte la responsabilidad de la gestión de la sostenibilidad. Este compromiso se refleja en la aplicación de directrices y políticas en el día a día, en la atención a las buenas prácticas de relacionamiento con los grupos de interés, en el compromiso con las actividades relacionadas con el tema y en el compromiso con los objetivos anuales vinculados a iniciativas de transformación del negocio y de impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Para ello, la sensibilización de los empleados en materia de sostenibilidad es una labor continua. Mediante campañas de comunicación, capacitaciones y formaciones específicas, buscamos difundir conceptos y directrices, así como fortalecer la comprensión de cómo sus actividades diarias contribuyen a los compromisos y negocios de la empresa. Reforzamos este proceso con acciones prácticas como las llevadas a cabo durante el Mes del Medio Ambiente y las de Descarte Responsable, que otorgaron puntos en el Club de Puntos de Conexión ZS. (Ver cómo promovemos la sensibilización entre nuestros proveedores en la [pág. 77](#)).

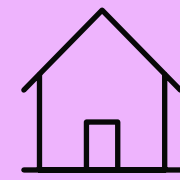
Asimismo, dimos continuidad a las acciones para incorporar las directrices de la Circular de la SUSEP nº 666/2022 vinculadas a la sostenibilidad, aclarando los impactos de la regulación en las diferentes funciones. Esta inmersión en los requisitos regulatorios comenzó por los Embajadores de Riesgo (Risk Partners), quienes replicaron las nuevas directrices a sus equipos (más información en la [pág. 33](#)).

# Propuesta de valor responsable GRI 203-2

Nuestra contribución al desarrollo sostenible se basa en la oferta de productos y servicios que no sólo satisfacen, sino que superan las necesidades de los clientes, en una comunicación clara y transparente y la facilidad de acceso a la información en nuestros canales, además de una experiencia que genere valor.

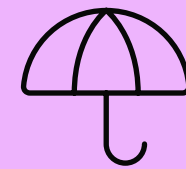
En este sentido, incorporamos coberturas y asistencias que, al mismo tiempo, sean relevantes para los clientes y contribuyan a generar impactos sociales y ambientales positivos.

## Experiencias que generan valor GRI 2-6



### Seguro de Hogar

- Oferta de asistencias orientadas al descarte responsable de bienes siniestrados en caso de daños irreparables, realizado por empresas especializadas que procesan y gestionan la correcta disposición de materiales como plástico y aluminio. En el caso de bienes recuperables, se pueden realizar reparaciones y donaciones a ONG.
- Oferta de asistencia para el mantenimiento de paneles solares.
- Ampliación del capital asegurado de la cobertura contra robo o hurto asociados al uso de medios de transporte alternativos, como bicicletas, monopatines y patinetes.
- Apoyo psicológico, sin coste adicional, para clientes que hayan pasado por eventos traumáticos, como robos, inundaciones o incendios. Este beneficio forma parte de todos los productos, y es ofrecido por el equipo de atención al cliente durante la notificación del siniestro.
- Asistencia en accesibilidad que contempla, entre otros servicios, la instalación gratuita de barras de adaptación para personas mayores y personas con discapacidad (PCD).



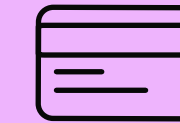
### Seguro de Vida y Accidentes Personales

- Asistencias orientadas al cuidado de la salud y a la calidad de vida, con refuerzo de las comunicaciones con los clientes para fomentar el uso de los beneficios.
- Apoyo psicológico, sin coste adicional, para clientes que hayan pasado por eventos traumáticos, como el fallecimiento de una persona cercana o invalidez por accidente. La iniciativa de contacto parte de la propia Zurich Santander.



### Seguro de Protección de pagos

- Oferta de seguro orientado al financiamiento de paneles fotovoltaicos.
- Condiciones diferenciadas y precios reducidos en las líneas de seguro para la reorganización del crédito personal.



### Seguro de Vida Tarjeta-Beneficio y Préstamo con descuento por nómina

Ampliación de la edad máxima de contratación del Seguro de Vida Tarjeta-Beneficio del Instituto Nacional del Seguro Social (INSS) a los 77 años, en línea con la mayor longevidad del público sénior.



### Energía renovable

En colaboración con FIT Energía, empresa del Grupo Santander y gestora de energía de fuentes renovables, ofrecemos a nuestros clientes un servicio de gestión de energía renovable sin coste adicional. Con una adhesión 100% digital, la iniciativa democratiza el acceso de personas y empresas a la energía limpia y contribuye a la reducción de costes en la factura de la luz.

# Inversiones responsables

GRI 3-3 Cultura y concienciación en sostenibilidad e Inversiones ESG | 201-2 | 203-1

La integración de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en la gestión de inversiones forma parte de la orientación estratégica de la empresa y está formalizada en la Guía de Inversiones Sostenibles, que abarca los recursos de los planes de pensiones y la cartera de recursos propios. Este enfoque considera tanto nuestro deber fiduciario como inversor institucional, bien como los compromisos corporativos con las prácticas de inversión responsable.

Asimismo, contamos con la colaboración de Santander Asset Management (SAM), la primera gestora de activos en España en integrar criterios ESG en sus actividades de análisis, investigación, gestión y desarrollo de productos de inversión. Esta colaboración nos permite ofrecer productos que tienen en cuenta los riesgos y oportunidades sociales, ambientales, climáticos y de gobernanza corporativa en sus estrategias, teniendo en cuenta los diferentes perfiles de clientes y los objetivos de largo plazo que caracterizan los planes de pensiones.

Además, como aseguradora, tenemos la oportunidad de orientar recursos hacia inversiones que contribuyan al desarrollo sostenible del país. El portafolio actual incluye, por ejemplo, bonos corporativos emitidos por empresas de los sectores de infraestructuras (como energía y saneamiento) y bonos verdes (Green Bonds), que son títulos emitidos para financiar proyectos con claros beneficios ambientales.

Las iniciativas en inversión responsable reflejan nuestra alineación con las principales agendas y compromisos globales relacionados con el cambio climático, la financiación sostenible y el mercado del carbono. Para seguir avanzando, participamos activamente en los debates promovidos por la Climate Bonds Initiative (CBI) y por las comisiones del sector asegurador de la Confederación Nacional de Seguros (CNSeg).



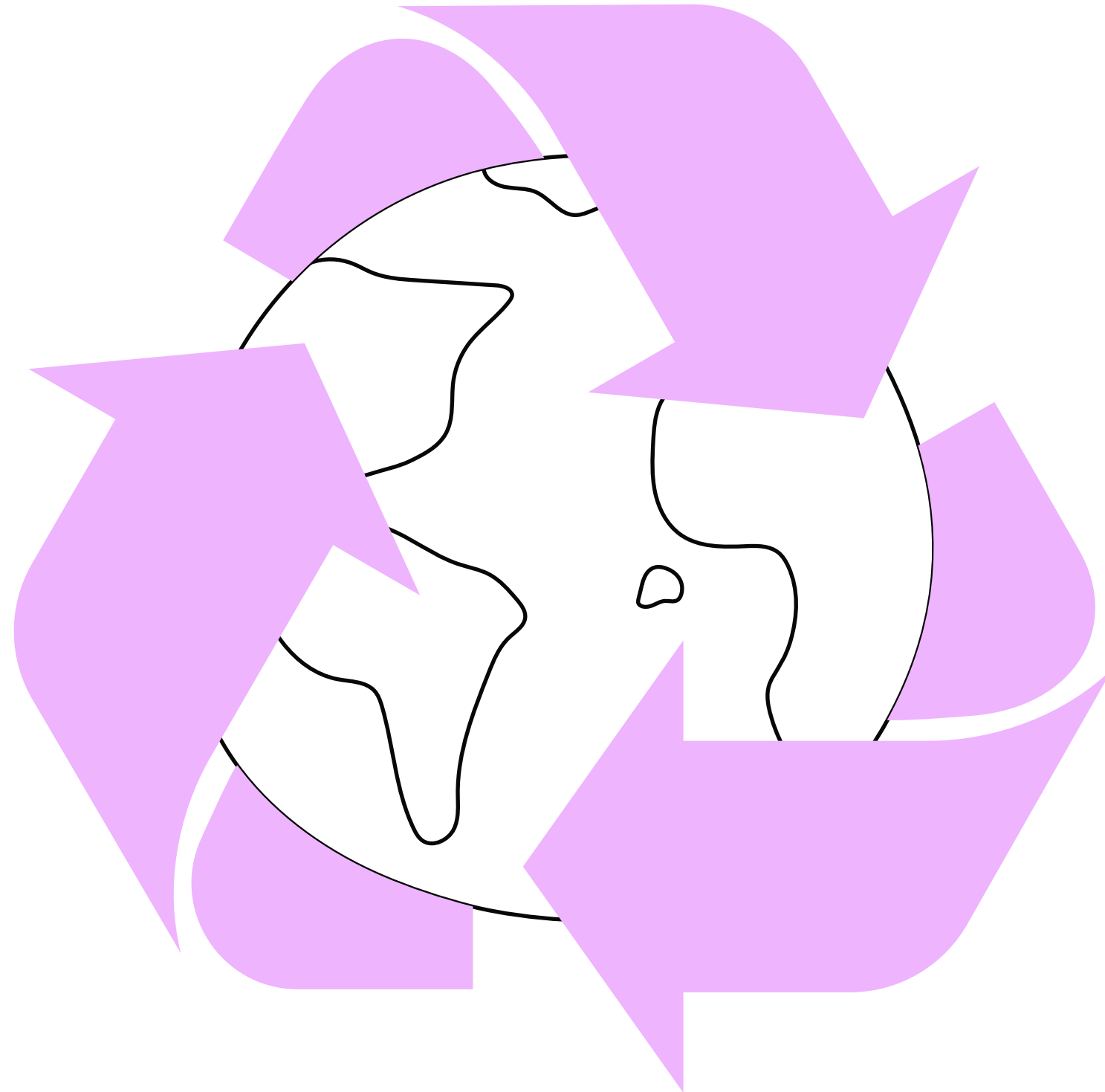
## Cero carbono

Formamos parte del compromiso NetZero del Grupo Zurich desde 2019, mediante el cual nos comprometemos a reducir el volumen y la intensidad de carbono del portafolio inversiones de la compañía y a alcanzar la neutralidad de las emisiones financiadas para 2050.

La meta global, desglosada por países, es monitoreada en Zurich Santander mediante indicadores de volumen e intensidad de carbono, considerando las emisiones asociadas a los activos de la cartera propia. Con base en estos indicadores, definimos las estrategias para el cumplimiento de los objetivos a largo plazo.

Con este enfoque, contribuimos a la meta quinquenal del Grupo, cuyo próximo hito es 2030, cuando se prevé una reducción global del 55% en la intensidad de las emisiones de acciones cotizadas y bonos corporativos, en comparación con 2019.

La gestión de estos datos está a cargo del área de Inversiones, con reporte periódico al ALMIC (Assets, Liability Management Investment Committee), comité asesor del Consejo de Administración, máxima instancia en la gestión de inversiones.



## Fondos con aportaciones sostenibles

GRI 203-2 | 413-1

En el portafolio de planes de pensiones, contamos con el Fondo Ethical Acciones Sostenibilidad Special IS. Constituido exclusivamente con recursos de planes de pensiones, el producto cuenta con la certificación de la Asociación Brasileña de las Entidades de los Mercados Financieros y de Capitales (Anbima) para su clasificación bajo la sigla IS (Inversión Sostenible). Su estrategia consiste en invertir hasta el 70% de su patrimonio en empresas que presenten un desempeño destacado en criterios ambientales, sociales y de gobernanza, de acuerdo con la metodología de evaluación de Santander Asset Management (SAM).

En 2025, el total de activos creció un 76,6% en comparación con el año anterior.

### Fondos con aportaciones sostenibles - Ethical Brasil

	2023	2024	2025
Número de certificados	1.120	3.075	2.715
Activos totales (R\$)	19.766.540	18.538.750	32.727.798

# Enfoque integrado para la gestión de catástrofes

En 2025, experimentamos la repetición de eventos climáticos intensos que afectaron de forma dramática a varias regiones del país. En este contexto, revisamos la capacidad de respuesta de nuestro enfoque integrado para este tipo de eventos, que se mantiene como un tema permanente en la agenda de la empresa, y actualizamos el plan de mejoras para su perfeccionamiento. Este plan contempla avances en procesos, acciones de capacitación interna y la mejora de la evaluación de riesgos, entre otras medidas cuya ejecución se implementa en 2026.

La consolidación del enfoque integrado nos permitió actuar con agilidad y sentido de la urgencia en el apoyo a clientes, socios comerciales y comunidades afectadas por eventos climáticos. Este enfoque incluye iniciativas a ser implementadas antes, durante y después de la catástrofe, de acuerdo con los siguientes pasos:





Carolina, empleada de Zurich Santander.

## Fondo de Catástrofes

Concebido en conjunto por Zurich Santander y Zurich Seguros, el Fondo de Catástrofes es un mecanismo financiero de rápida activación diseñado para responder a tragedias climáticas y humanitarias que requieren atención inmediata. Los recursos del fondo contribuyen a acciones de emergencia y de reconstrucción, como la adquisición de alimentos, artículos de higiene, purificadores de agua, colchones y el apoyo a la recuperación de viviendas. Está constituido por una aportación de R\$ 1 millón, renovado periódicamente.

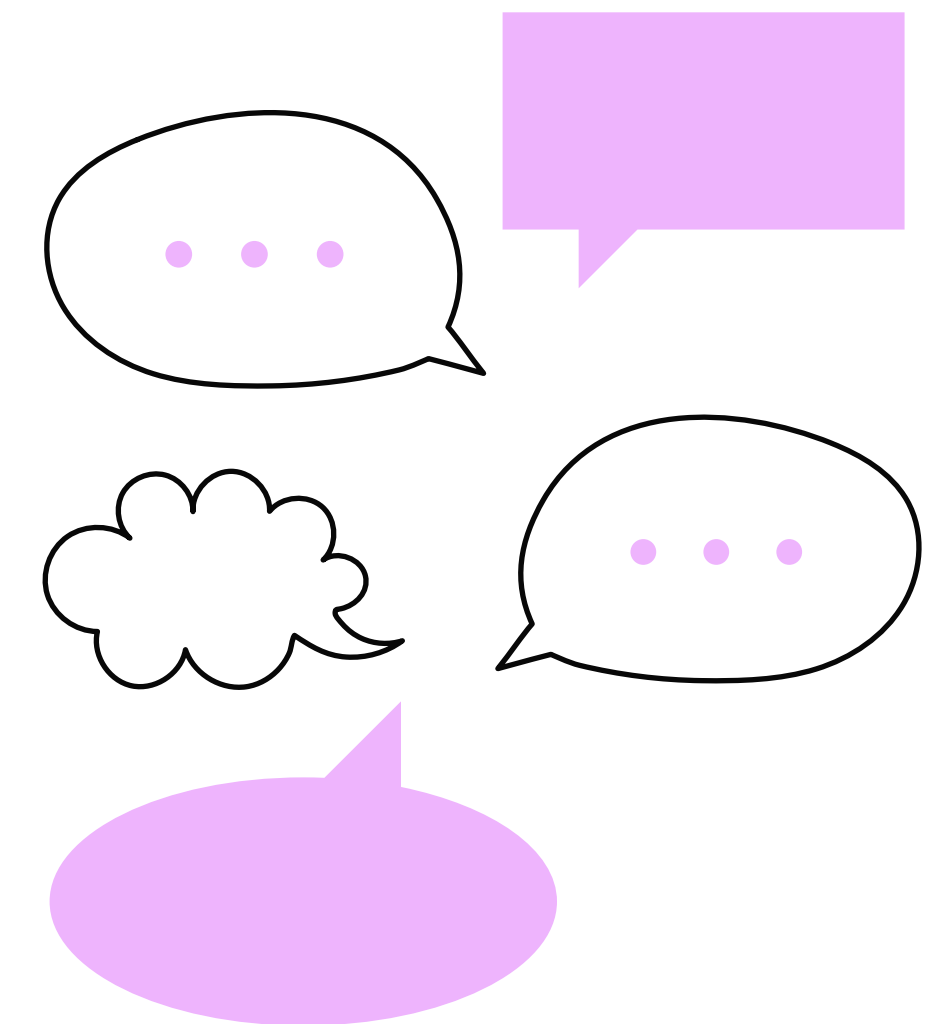
En 2025, destinamos recursos del fondo a diversas situaciones de emergencia humanitaria que afectaron al país. En los eventos causados por las inundaciones atípicas en Amazonas, se asignaron recursos para la compra y distribución de canastas de alimentos para casi 20.000 personas. En Rio Grande do Sul, que enfrentó una nueva ola de inundaciones en 2025, los recursos se destinaron a la compra de artículos de emergencia, beneficiando a unas 11.000 personas.

El fondo también se activó para apoyar a comunidades de varios municipios de Paraná, afectados por un ciclón extratropical. Los recursos contribuyeron al despliegue de una unidad móvil del Sistema Único de Saúde (SUS), así como a la provisión de acompañamiento psicológico y psicosocial para las familias afectadas, beneficiando al menos a 15.000 personas. Además, financió la distribución de más de 50.000 comidas para unas 4.500 personas afectadas por daños significativos.

## Foros sectoriales de sostenibilidad

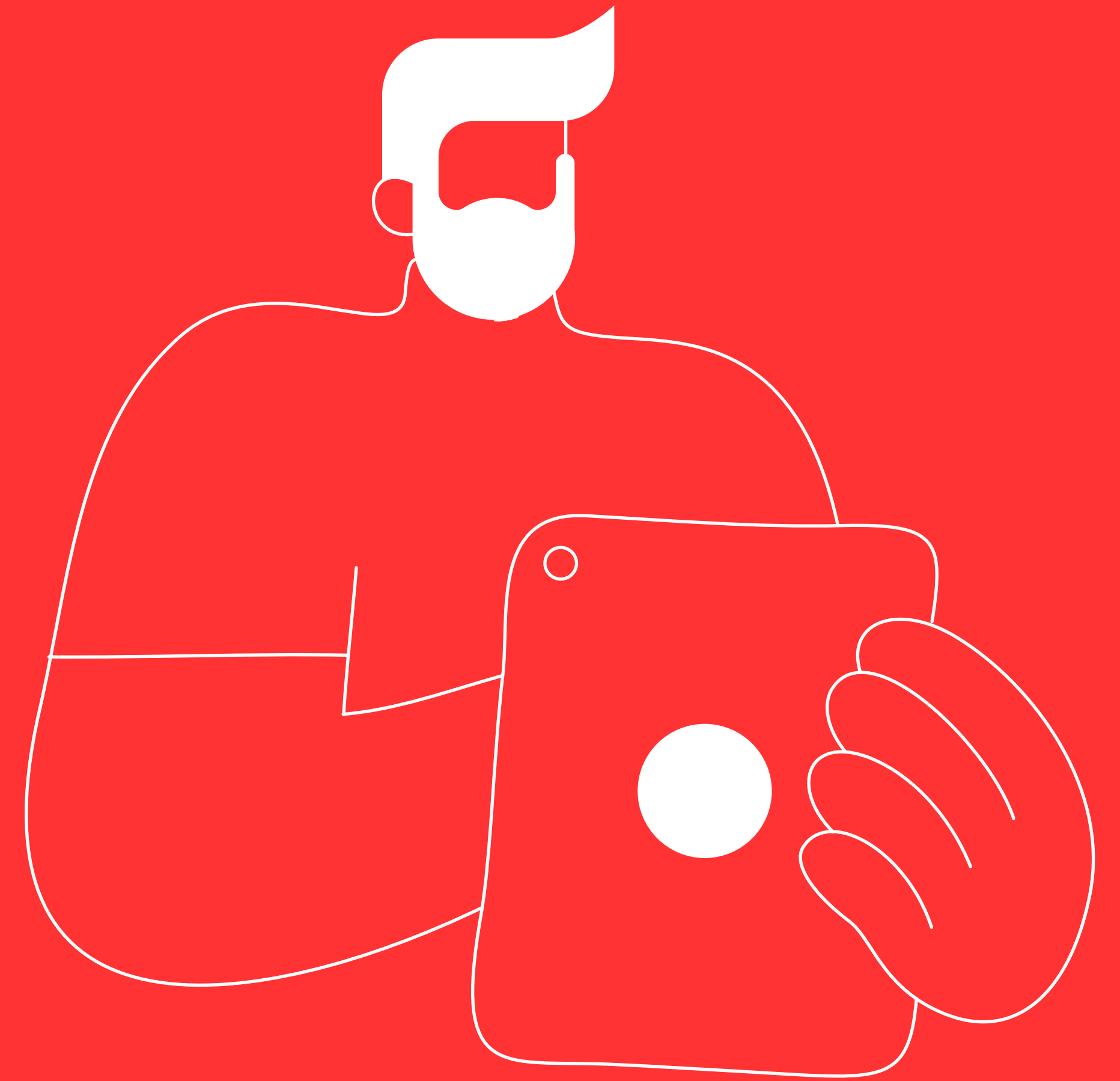
GRI 2-28

Estamos presentes en las principales agendas de debate y estudios dedicados a acompañar y contribuir al desempeño ético y sostenible de las instituciones del sector de seguros en Brasil. Entre las iniciativas, contamos con una participación activa en dos foros temáticos coordinados por la Confederación Nacional de Empresas de Seguros Generales, Pensión Privada y Vida, Salud Complementaria y Capitalización (CNseg): la **Comisión de Integración ASG** y el **GT Hub de Riesgos Climáticos**.



# 5.

# Desempeño económico-financiero





# Contexto de negocio

En 2025, el Banco Central de Brasil mantuvo su política monetaria restrictiva, con tasas de interés elevadas, cerrando el año con una tasa Selic del 15% y una inflación del 4,26%, por debajo del techo de la meta establecida por la autoridad monetaria. Como consecuencia directa del elevado costo del crédito, se observó una disminución en la concesión de financiación bancaria. Este escenario afectó negativamente la disposición de los consumidores a contraer préstamos y la actividad económica general, con un PIB proyectado desacelerando hasta cerca del 2,4%.

En nuestro sector, el contexto macroeconómico desempeñó un papel ambivalente en la dinámica del mercado. Si bien las altas tasas de interés contribuyeron significativamente a la rentabilidad de los activos y recursos mantenidos por las aseguradoras, favoreciendo el resultado financiero final, la contracción del crédito derivó en una caída en las ventas de seguros vinculados. Durante el año, el sector creció un 10,1% con respecto a 2024, según la Confederación Nacional de Aseguradoras (CNseg). Medidas regulatorias y fiscales tuvieron impactos directos sobre el sector, entre ellas la introducción del IOF (Impuesto sobre Operaciones Financieras) sobre las aportaciones al plan de pensión VGBL.



Eduardo, Thayane, Torquato y Ana Paula, empleados de Zurich Santander.



# Resultados financieros

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

En 2025, los impactos externos en las operaciones de la empresa resultaron en una fluctuación del desempeño en las líneas de negocio. En Seguros, llevamos a cabo una importante reestructuración de la agenda comercial, con resultados positivos en el segundo semestre. Por su parte, en el segmento de Pensiones, los resultados mantuvieron un ritmo de crecimiento hasta mayo, cuando se produjo un cambio en las expectativas debido al decreto que actualizó la alícuota del IOF sobre los aportes realizados por personas físicas en los planes VGBL.

A pesar del escenario desafiante, el beneficio neto de la compañía se vio impulsado por el desempeño de las inversiones financieras de la aseguradora, que se beneficiaron del contexto de tasas de interés elevadas para rentabilizar sus reservas técnicas. Las provisiones de Seguros y Pensiones alcanzaron los R\$ 120,9 mil millones.

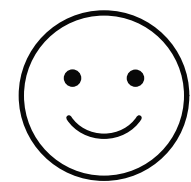
El beneficio neto llegó a R\$ 1,7 mil millones (un 18% más que el año anterior), superando las expectativas iniciales. El patrimonio neto alcanzó R\$ 3 mil millones. El riguroso control de gastos y la mejora en la siniestralidad de los seguros garantizaron la solidez del balance final, permitiendo a la empresa mantener sus inversiones en proyectos prioritarios, incluidas las iniciativas de sostenibilidad.



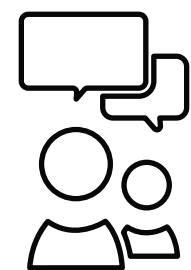
Gabriel y Laís, empleados de Zurich Santander.

# Estrategia de crecimiento

Una serie de logros marcó el cierre exitoso del Plan Estratégico 2023-2025, establecido a nivel regional, que tuvo al cliente como elemento central de nuestra transformación. La implementación del plan implicó la finalización de más de 60 proyectos. Entre los principales avances, destacamos:



**Experiencia del cliente** – Implementamos nuevos procesos y herramientas con el objetivo de aumentar la agilidad y la seguridad en la relación con el cliente, así como fortalecer la humanización de nuestra atención. Estos avances se materializaron en la reformulación del servicio posventa, en el programa de WhatsApp y en la creación del flujo de siniestros.

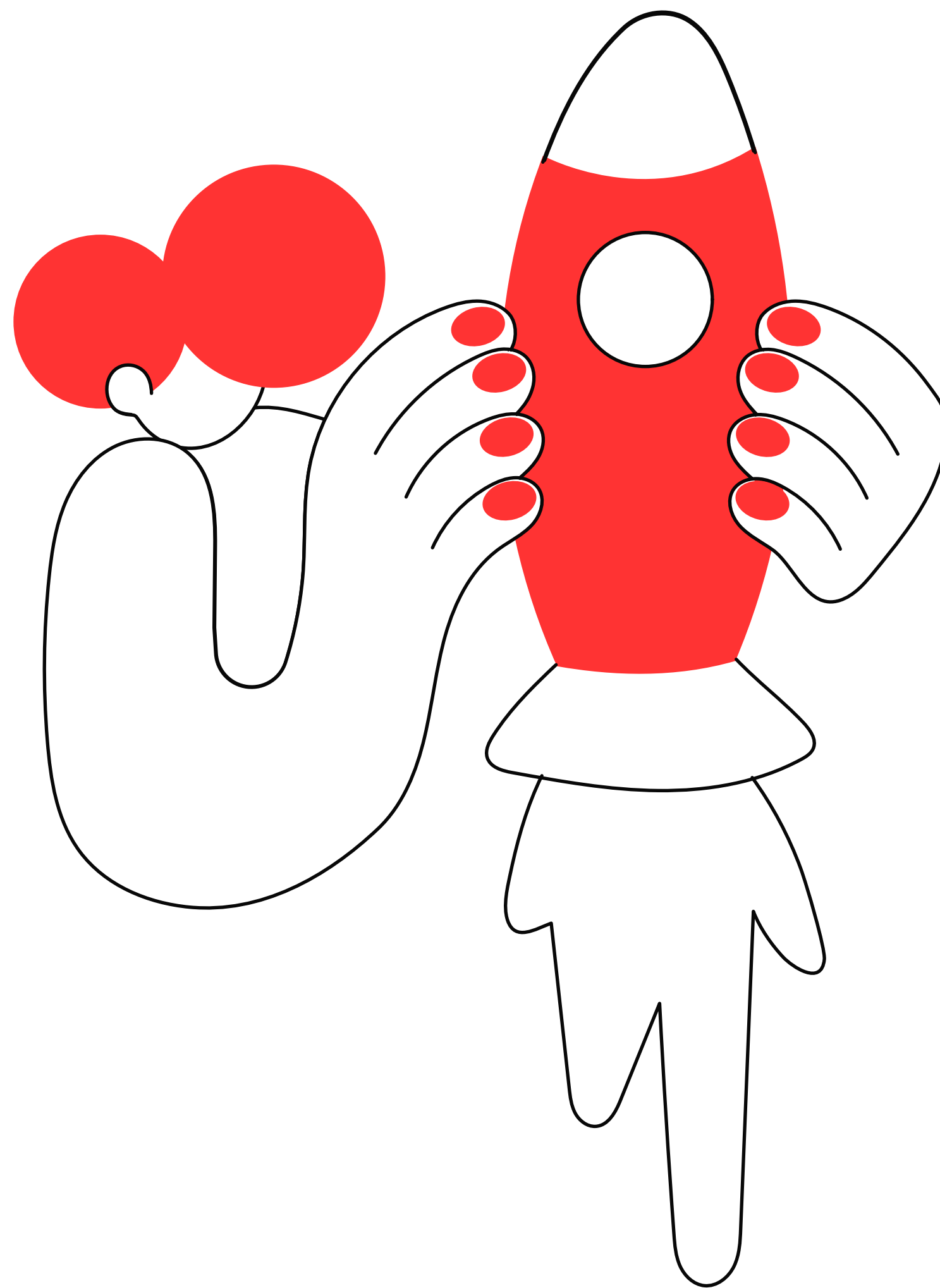


**Propuesta de valor personalizada** – Para que el cliente se sienta mejor atendido en sus expectativas y necesidades, intensificamos la personalización de productos y de la atención. Esto incluyó la creación de nuevos productos, como el Seguro de Protección Vitalicia y Temporal, y la revisión de los beneficios ofrecidos y de la infraestructura tecnológica.



**Uso inteligente de datos** – Las inversiones en gestión de datos, inteligencia artificial y automatización permitieron mejoras significativas en la atención al cliente, fortaleciendo nuestras capacidades de retención de clientes e implantando una estructura sólida de gobernanza de datos.

Más información en el capítulo Clientes, en la [pág. 55](#).



**R\$ 1,7 mil millones**  
de beneficio neto



**R\$ 3,08 mil millones**  
de patrimonio neto



**R\$ 150 millones**  
de inversión en personal



**R\$ 1,85 millones**  
de inversión en la comunidad



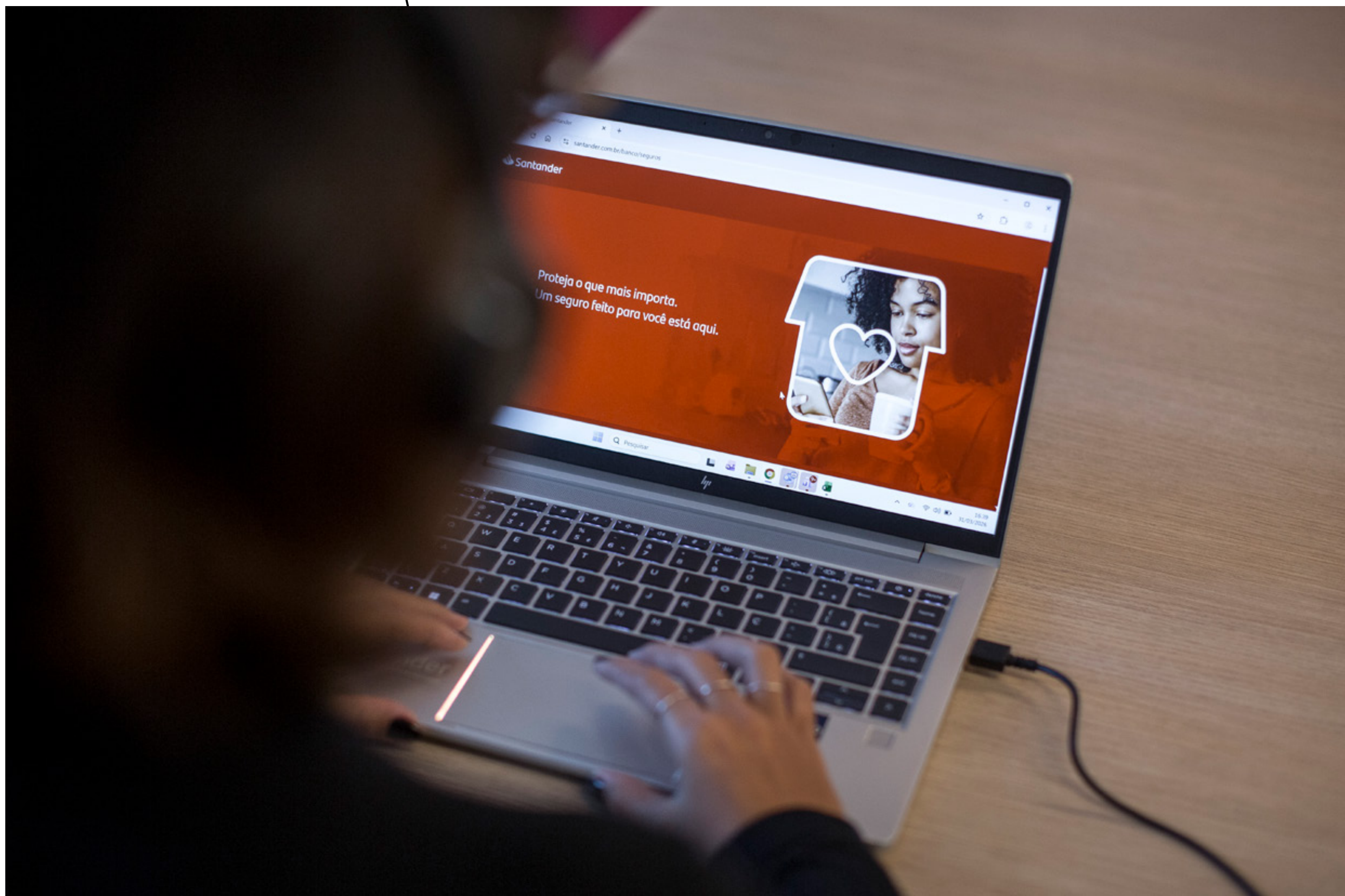
**R\$ 1,7 mil millones**  
de retorno al accionista

# Desempeño de los productos y servicios

GRI 2-6 | 417-1

Nuestra política de Relación con el Cliente guía toda la orientación estratégica vinculada a la experiencia del cliente. Establece principios para una actuación responsable y humanizada a lo largo de toda la jornada, desde la comercialización hasta el servicio postventa, garantizando una atención de calidad, canales accesibles y procesos alineados con las necesidades reales del cliente. (Más información en el capítulo Clientes, [pág. 55](#))

El desarrollo y lanzamiento de productos, incluidos los materiales de apoyo, siguen estándares establecidos en nuestras políticas internas y se someten a la validación de órganos colegiados y de las áreas de compliance, actuarial y jurídica, con el objetivo de asegurar una experiencia clara, transparente y fluida. Todos los reglamentos se someten a la aprobación de la Superintendencia de Seguros Privados (SUSEP), garantizando la conformidad regulatoria del producto.

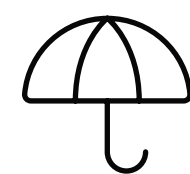


# Seguros

La resiliencia y la innovación marcaron el desempeño del negocio de Seguros en 2025. Tras un primer semestre con resultados por debajo de lo esperado, mostró una fuerte recuperación en la segunda mitad del año, impulsada por la diversificación del portafolio y el lanzamiento de soluciones para diferentes perfiles de clientes y necesidades de protección.

Entre los los hitos del año se destaca el lanzamiento del producto Seguro de Protección Vitalicia y Temporal, orientado a clientes de ingresos medios y altos. El producto siguió una estrategia de implantación cuidadosa, que incluyó la creación de un equipo especializado para la prospección y atención consultiva de este segmento, así como un modelo específico de comercialización.

Las novedades en productos para el segmento minorista incluyen:



## Seguro de Protección Vitalicia y Temporal

Con este producto, ampliamos la oferta de seguros orientados a la gestión de riesgos, la construcción de patrimonio, la planificación sucesoria y la diversificación de activos, combinando protección financiera y flexibilidad. El cliente puede definir el monto de cobertura, que puede alcanzar hasta R\$ 10 millones, y elegir entre dos modalidades —Vitalicia o Temporal—, de acuerdo con su momento de vida. Además, existe la posibilidad de contratar hasta nueve coberturas y asistencias, extensibles a familiares como cónyuge, hijos, padres y suegros.



## Seguro de Cuenta y Tarjeta para Personas Físicas y Jurídicas

Lanzado como una familia de productos, este seguro unifica ofertas que anteriormente estaban separadas, integrando la protección de la cuenta y de todas sus tarjetas Santander. La cobertura incluye diversas situaciones de transferencias o compras realizadas bajo coacción, amenaza o secuestro exprés.



## Seguro de Vida Prospera (Segmento Microfinanzas de Santander)

Seguro de vida con suma asegurada más baja, en línea con el perfil de los clientes del segmento Prospera de Santander.



## Seguro de Desgravamen Persona Jurídica en la Financiera

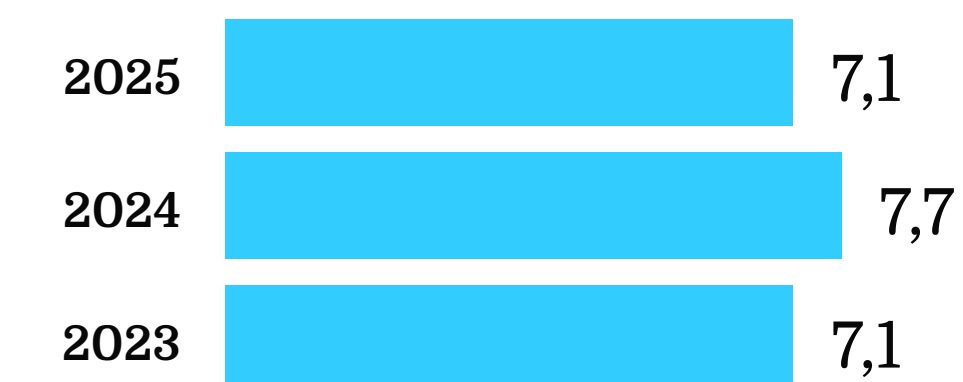
Protección para clientes Persona Jurídica que adquieren crédito con la Financiera Santander (Aymoré).

## Nuestro desempeño en Seguros

### Total de clientes (millones)



### Volumen total de primas (miles de millones de R\$)



### Total de pólizas (millones)



# Pensiones GRI 2-6

En 2025, el segmento de Pensiones alcanzó un hito relevante al alcanzar los R\$ 112 mil millones en activos bajo gestión. Este volumen representa un crecimiento del 13% con respecto a 2024 y refleja una estrategia exitosa de expansión del portafolio con enfoque en fondos orientados al largo plazo.

En línea con la estrategia de mantener un portafolio diversificado para distintos niveles de riesgo y perfiles de inversores, ampliamos nuestra oferta con el lanzamiento de cinco nuevos fondos. Entre los más destacados se encuentran los fondos Dividendos y Direccional, este último estructurado para aprovechar las oportunidades asociadas a la caída de las tasas de interés.

En el ámbito regulatorio, el año estuvo marcado por dos cambios significativos. Además de la introducción del cobro del IOF sobre las aportaciones a los planes VGBL<sup>3</sup>, se puso en marcha el sistema de intercambio de información entre instituciones financieras y entidades administradoras de planes de pensiones, permitiendo el uso de los recursos acumulados en planes de pensiones complementaria abierta, en seguros de personas y en títulos de capitalización como garantía de préstamos contratados con diversas instituciones financieras.

Zurich Santander se destacó en el mercado por la rapidez con la que completó la implantación del sistema, con el fin de estimular la oferta de crédito y reducir el coste de las operaciones para los clientes.

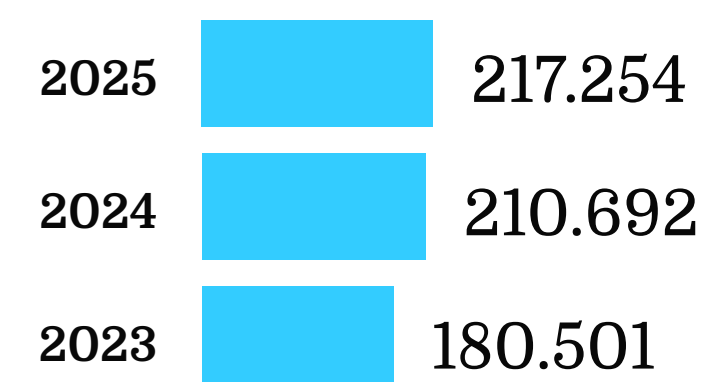
<sup>3</sup> Con el Decreto nº 12.499/2025, se aplica un tipo impositivo del 5% del IOF sobre las aportaciones a planes de VGBL que superen los R\$ 300.000 en una misma aseguradora. A partir de 2026, la norma se aplicará a las aportaciones anuales superiores a 600.000 reales, teniendo en cuenta la suma de todos los planes en diferentes entidades.

## Nuestro desempeño en Pensiones

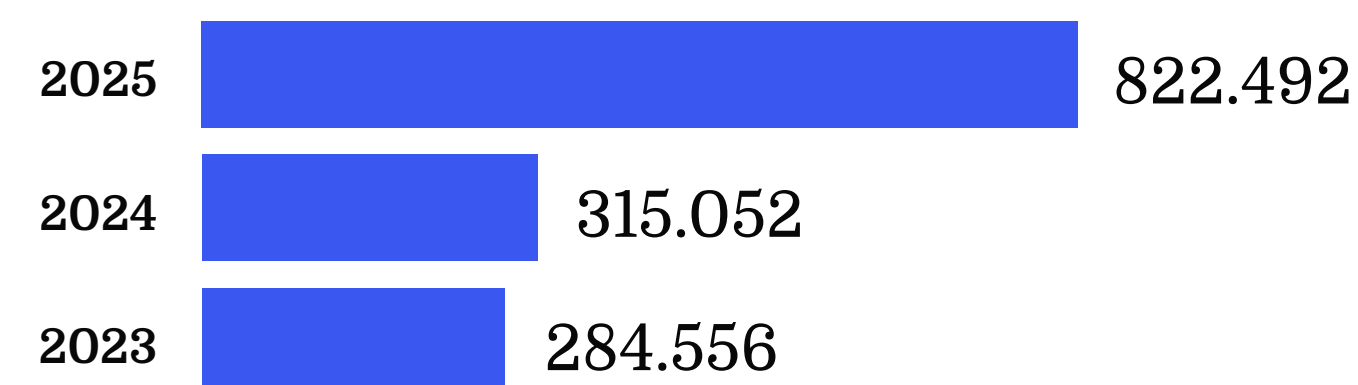
### Total de certificados



### Nuevos certificados

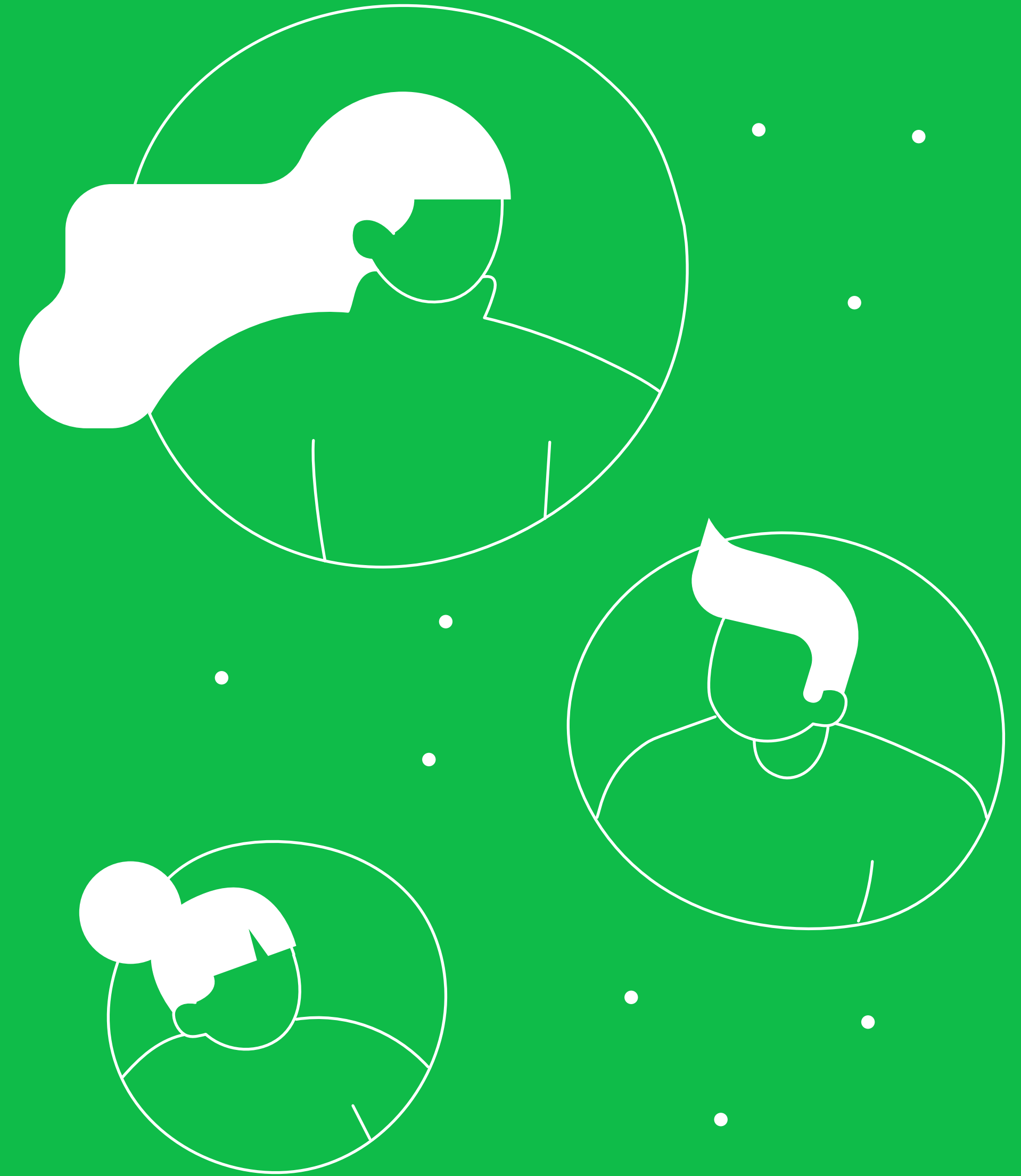


### Total de clientes



# 6.

## Grupos de interés



# Cientes

## GRI 2-29 | 3-3 Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva y Experiencia y satisfacción del cliente

Garantizar la satisfacción de nuestros clientes es el objetivo primordial de la empresa y el eje central de nuestra cultura organizacional. Trabajamos para garantizar la tranquilidad de las personas y sus negocios, ofreciendo una propuesta de valor sólida y clara: acompañarlas en momentos imprevistos y orientarlas en la prevención de riesgos. Nuestra relación con los clientes se basa en la confianza y la protección, y trabajamos de manera continua para ofrecer productos y servicios con ética, excelencia e innovación.

Este compromiso está formalizado en la Política de Conducta en las Relaciones con el Cliente y se refleja en el compromiso colectivo de todos los empleados con el índice de satisfacción (Transactional Net Promoter Score) como parte de los objetivos anuales.

Para la gestión de la relación con los clientes, mantenemos un proceso continuo de escucha activa de sus necesidades y demandas, y utilizamos estos datos como insumo para mejorar la estructura y los procesos de atención. Monitoreamos de forma sistemática los principales indicadores de calidad del recorrido del cliente, buscando la evolución constante de

los canales en todas las etapas: antes, durante y después de la contratación. Con base en esta información, estructuramos o revisamos soluciones cada vez más flexibles, digitales y personalizadas.

Entre las directrices para estos avances se encuentra la ampliación del autoservicio, garantizando mayor agilidad en los canales digitales y permitiendo que los clientes sean atendidos como y donde lo deseen.

Las estructuras de Banco Santander y Zurich Santander actúan de forma integrada y coordinada en la atención al cliente a lo largo de todo su recorrido. Para apoyar a los gestores en la oferta de productos, contamos con un equipo de Apoyo Comercial, distribuido por todo el país, responsable de promover formaciones, encuentros y el desarrollo continuo de los conocimientos en seguros y previsión.

En 2025, iniciamos la revisión de los procesos de atención al cliente para adecuarlos al nuevo Marco de Seguros (Ley 15.040/2024), que entró en vigor a finales de año, garantizando el cumplimiento regulatorio y la alineación con las nuevas directrices del sector.



Betty, Aline y Jaqueline, empleadas de Zurich Santander.

## Canales de atención

Ofrecemos múltiples canales para que el cliente elija cómo prefiere interactuar, ya sea para contratar productos u obtener atención durante la etapa de posventa. Este enfoque combina soluciones digitales y atención humana en una estructura multicanal:



### Canales digitales

Banca por Internet, aplicación Santander, chat Santander, WhatsApp para la gestión de siniestros y asistencia, Portal de Siniestros online para autoservicio y página web de Santander con información específica sobre los productos.



### Canales humanos

Central de Atención, SAC y Defensoría del Cliente.



### Oficinas físicas

Más de **2.600 sucursales**.

## Calidad de la atención

Evaluamos de forma continua la satisfacción y la percepción de los clientes en relación con nuestros productos, servicios y canales de atención tras cada interacción. Para ello, realizamos encuestas de satisfacción en momentos relevantes del recorrido del cliente, como pago de siniestros, uso de asistencias, rescates y portabilidad de planes de pensión.

El análisis sistemático de estos resultados nos permite identificar oportunidades de mejora e implementar acciones concretas para optimizar la experiencia del cliente con planes de acción que involucran equipos multidisciplinarios.

En 2025, realizamos cerca de 40.000 encuestas por correo electrónico, SMS y teléfono, alcanzando un Transaccional NPS (tNPS) del 62,4%.



Thayane, empleada de Zurich Santander.

# Gestión de reclamaciones GRI 2-25

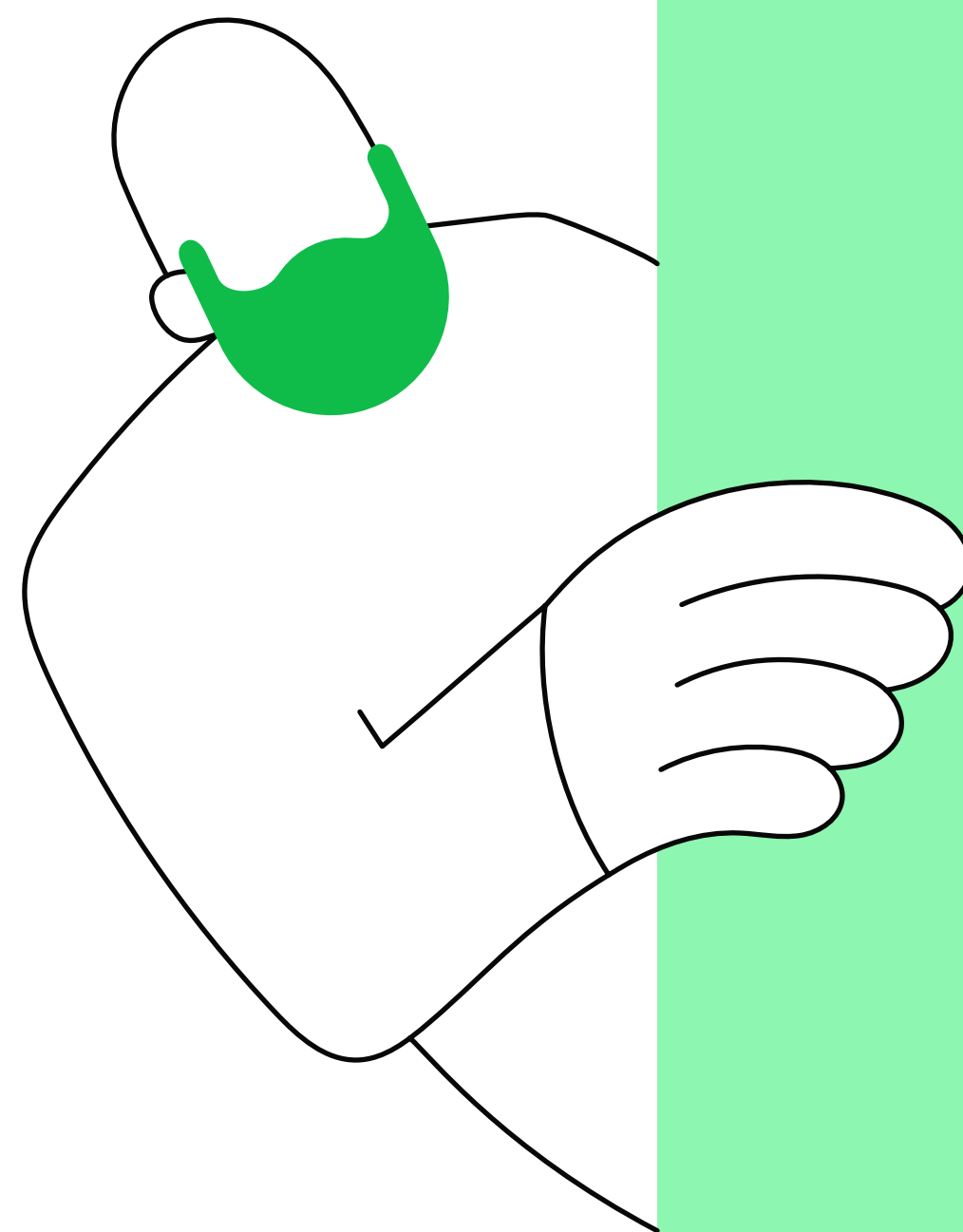
Las reclamaciones recibidas son analizadas de forma estructurada por un equipo especializado y tratadas caso por caso, de modo que cada solicitud reciba una resolución adecuada y sirva como aprendizaje para mejoras continuas, evitando recurrencias. Además, contamos con herramientas que permiten hacer un seguimiento del estado de las reclamaciones y monitorear los tiempos de respuesta y la efectividad de las soluciones adoptadas.

Las solicitudes pueden registrarse de diferentes maneras, incluyendo los canales internos —como el Centro de Atención, el SAC y la Defensoría del Cliente— y las plataformas públicas [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) y el Banco Central.

Nuestra Defensoría del Cliente opera de forma autónoma e independiente para atender las demandas no resueltas en primera instancia. Los datos de contacto están disponibles en materiales institucionales, sitios web, piezas publicitarias y documentos enviados a los clientes.

Reclamaciones <sup>4</sup>	Unidad de medida	2023	2024	2025
Reclamaciones por cada 10.000 pólizas	Razón	4,71	3,74	4,25
Resolución de reclamaciones en el plazo	Porcentaje (%)	91	92	92,6

<sup>4</sup> Además del total de reclamaciones, incluye consultas generales sobre pólizas.



# Resoluciones efectivas

En 2025, concentramos esfuerzos en identificar y tratar las causas que generan insatisfacción en la atención al cliente, incluidas aquellas que no se han manifestado explícitamente.

Para ello, se crearon grupos de trabajo dedicados al análisis de los problemas más mencionados en las encuestas de tNPS y mapeados por otros indicadores de percepciones negativas, como reclamaciones y llamadas reiteradas registradas en el Centro de Atención. Los principales motivos de las quejas de los clientes, considerando todos los canales, fueron: producto no solicitado, cancelación no efectuada, siniestros y reembolsos.

A partir de este trabajo y del uso de inteligencia artificial, fue posible profundizar en la comprensión del recorrido de estos clientes, identificar las causas de insatisfacción e implementar soluciones preventivas para que los canales de atención sean más resolutivos desde el primer contacto.

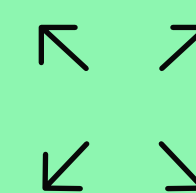
Como resultado de esta iniciativa, cabe destacar los siguientes avances:



**Reducción** de las solicitudes de reanálisis de siniestros, tras nuevas formaciones y mejoras en los procesos.



**Reducción** de las llamadas reiteradas relacionadas con reembolsos por cancelación. Para ello, se implementó una herramienta de simulación que explica, en el momento de la atención, las reglas de reembolsos, agilizando la recepción de los importes.



**Mejora** en la resolución de siniestros con la creación de un nuevo canal, que simplificó la experiencia del cliente y, por lo tanto, aumentó la tasa de resolución de los casos.

## Escucha activa y cocreación con clientes

En el último año, llevamos a cabo una serie de iniciativas para fortalecer una cultura centrada en el cliente en todas las áreas de la empresa. Para ello, promovimos encuentros con clientes y consumidores en general, con el objetivo de identificar experiencias, expectativas y necesidades relacionadas con nuestro negocio. Los insights generados fueron sistematizados en materiales de comunicación interna, estudios de profundización y directrices para el desarrollo de soluciones y nuevos proyectos.

También creamos el grupo **Agentes CX**, compuesto por empleados de diferentes áreas, que actúan como multiplicadores del tema y aliados en la identificación de dificultades, necesidades y oportunidades en toda la organización. Periódicamente, participan en el **Café con CX**, encuentros informales orientados al intercambio de experiencias, al compartir conocimientos y a la integración de los equipos.

Otra iniciativa implementada fue **CX Reconoce**, que premia a los empleados que proponen soluciones, mejoras e iniciativas orientadas al perfeccionamiento del recorrido del cliente. A lo largo del año, siete empleados de diferentes áreas fueron reconocidos por sus contribuciones.

Valquíria, empleada de Zurich Santander.

## Capacitación del equipo

El cuidado de la calidad del recorrido del cliente se refuerza mediante un programa continuo de capacitación de los equipos internos y externos que actúan en los distintos canales de atención: SAC, Defensoría del Cliente y Centros de Atención. A lo largo de 2025, realizamos capacitaciones teóricas y prácticas, con revisión de procesos y simulaciones reales para que los participantes experimentaran las etapas en la práctica y profundizaran su conocimiento sobre los nuevos productos y servicios.

Además de las capacitaciones y actualizaciones recurrentes de los profesionales del Centro de Atención, implementamos un programa intensivo de adecuación a la nueva Ley de Seguros, que moderniza las normas anteriormente reguladas por el Código Civil brasileño y refuerza la protección al consumidor. Las capacitaciones abordaron los principios de la nueva legislación, así como temas como reglas más claras sobre beneficiarios, periodo de carencia, condiciones preexistentes y pago del capital asegurado, entre otros.

Dedicamos especial atención a las adecuaciones de lenguaje y al cuidado en la interacción con clientes clasificados como **vulnerables**. De acuerdo con las directrices del Banco Central de Brasil (BACEN) y de la Federación Brasileña de Bancos (Febraban), estos públicos incluyen, entre otros, personas mayores, personas con discapacidad, clientes con baja escolaridad o en situaciones de fragilidad.

Nuestro sistema identifica automáticamente estos perfiles, orientando al agente sobre la importancia de una comunicación aún más clara, empática y asertiva. En 2025, el 100% del equipo de atención de seguros y siniestros recibió formación adicional sobre este tema.

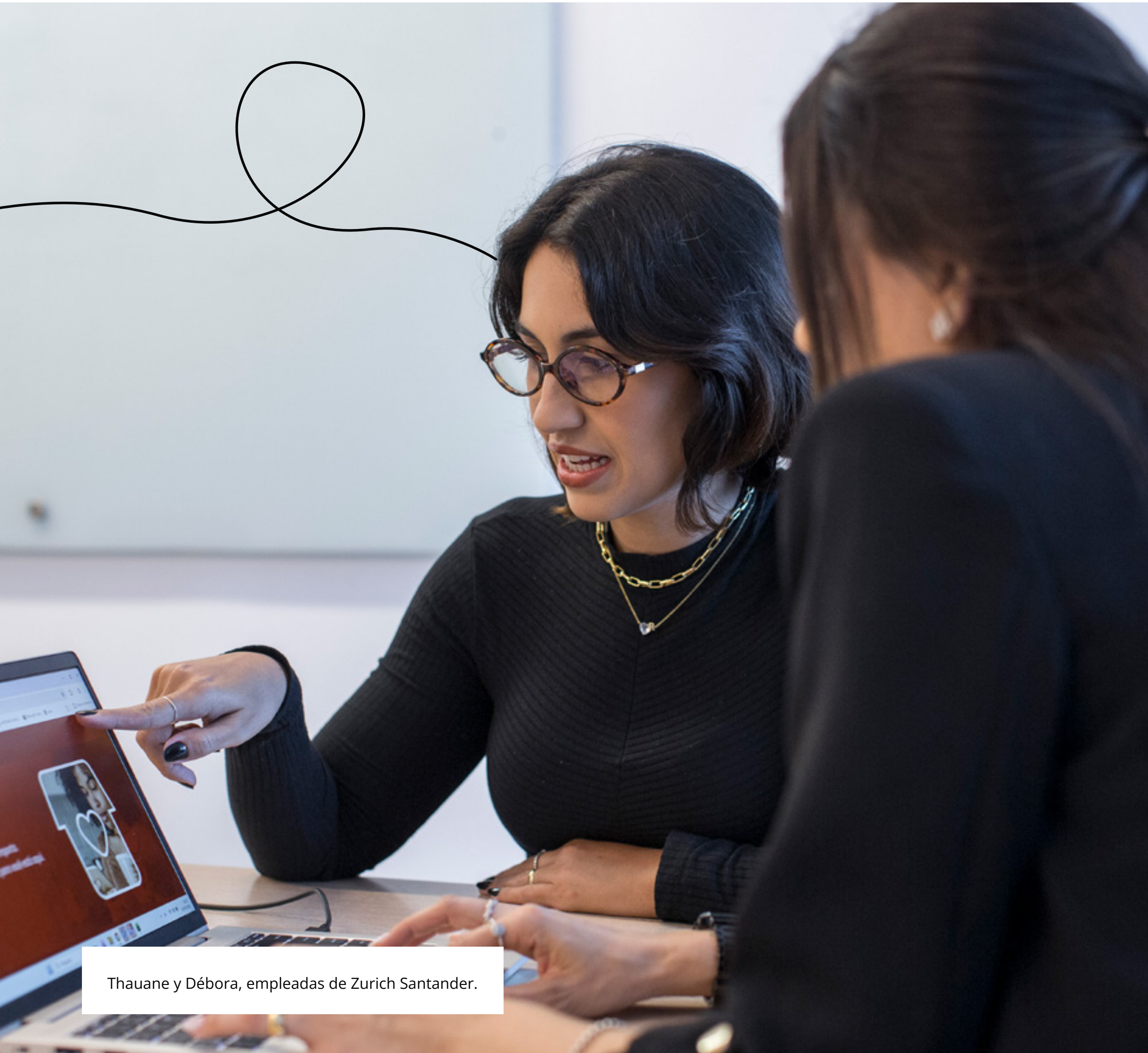
En el ámbito comercial, llevamos a cabo un programa de capacitación específico para la comercialización del nuevo producto Protección Vitalicia y Temporal, que cuenta con un equipo de especialistas en atención consultiva. Las capacitaciones se realizaron en formatos presencial y en línea para más de 300 personas, con un índice de satisfacción (NPS) de 92.

Los contratos con los socios responsables de la atención establecen rigurosos indicadores de nivel de servicio, incluyendo la atención del 80% de las llamadas en hasta 20 segundos. Además, monitoreamos continuamente métricas como la tasa de llamadas reiteradas, abandono y satisfacción, activando planes de acción cuando se producen variaciones relevantes. Con ello, buscamos brindar una atención con asertividad y dominio técnico sin perder la humanización.

Por último, destacamos el desarrollo de diversos materiales sobre educación financiera destinados al equipo comercial, con el objetivo de orientar el enfoque de venta y reforzar la relevancia del tema y su conexión con nuestros productos y servicios.



Mayra, empleada de Zurich Santander.



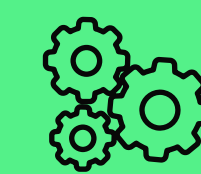
Thauane y Débora, empleadas de Zurich Santander.

## Innovación con foco en el cliente

**GRI 2-6 | 3-3 Ciberseguridad y privacidad de los datos, Innovación, digitalización y automatización, y Experiencia y satisfacción del cliente**

En 2025, las inversiones en tecnología se orientaron a la transformación y el fortalecimiento de nuestras plataformas digitales, garantizando la infraestructura, la seguridad y la escalabilidad necesarias para la evolución de la atención al cliente. Bajo la gestión de las áreas de Tecnología y Operaciones, se revisaron todos los servidores y sistemas para responder con mayor eficiencia a las demandas del negocio y avanzar en la adopción de soluciones basadas en inteligencia artificial.

Las iniciativas de modernización de la arquitectura tecnológica dieron prioridad a:



Automatización de recorridos (internos y de clientes)



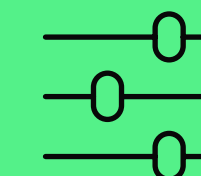
Evolución de la gobernanza de datos



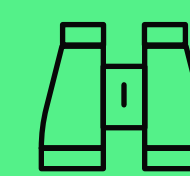
Mejora de los sistemas heredados



Agilidad y rapidez de respuesta



Refuerzo de los controles preventivos



Observabilidad integral de los procesos de TI

Estos avances fueron fundamentales para una adaptación ágil a los cambios regulatorios, incluyendo el nuevo Marco Legal del Seguro y las modificaciones tributarias. En la implementación de la Resolución nº 12/2024 de la Ley nº 14.652, que trata del uso de la previsión como garantía en operaciones de crédito, Zurich Santander se destacó por la rápida automatización del proceso, desarrollando una solución que se convirtió en referencia en el sector asegurador.

## Más rapidez y seguridad

En 2025, establecimos un proceso de gobernanza de datos, regido por políticas y por el Foro de Intercambio de Datos. Para garantizar la integridad y la trazabilidad de la información, los propósitos y los responsables de los datos pasaron a ser identificados formalmente. Esta estructura amplió la capacidad de respuesta ante cualquier solicitud de información por parte de socios, accionistas u organismos externos (más información sobre protección de datos y ciberseguridad en la [pág. 29](#)).

En el ámbito de la seguridad operativa, la implementación de un sistema de monitoreo mejoró el seguimiento proactivo de los procesos de negocio. El sistema ahora cuenta con alertas automáticas en caso de retrasos en etapas críticas, como el registro de siniestros o la atención a través de WhatsApp, lo que permite la actuación preventiva de los equipos técnicos antes de que los impactos sean percibidos por los clientes.

El uso de inteligencia artificial se lleva a cabo bajo una gobernanza robusta alineada con las directrices del Banco Santander y del Grupo Zurich. Como etapa preparatoria para la adopción de la tecnología a mayor escala, se elaboraron guías internas y políticas para orientar a los empleados sobre el uso seguro

de la IA, además de su aplicación en un perímetro controlado para mitigar riesgos.

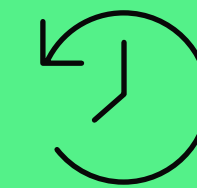
A través del proyecto Jarvis, desarrollamos nuestra propia IA generativa, utilizada inicialmente para optimizar el análisis de documentos de siniestros. El agente proporciona recomendaciones inteligentes que ayudan a los analistas en la toma de decisiones, reduciendo el tiempo de procesamiento. En 2025, la herramienta validó más de 100.000 documentos en unos 15.000 procesos de siniestros, lo que permitió reducir el plazo de análisis.

En línea con los avances del área de tecnología, ampliamos las iniciativas para involucrar a los empleados en el uso y la gobernanza de los datos. Además de acciones recurrentes de sensibilización y de la difusión de políticas, creamos un foro para compartir conocimientos, el **Café con Datos**, y promovimos sesiones de curaduría para orientar a las áreas en la organización de su información. También desarrollamos una página y una comunidad internas dedicadas a Datos y la Inteligencia Artificial, orientadas a la difusión de novedades y al intercambio de experiencias. A lo largo del año, realizamos además talleres abiertos a todos los empleados sobre el uso de herramientas como Power BI y Databricks.

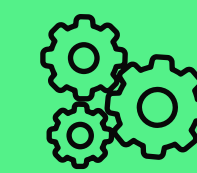
## Impulso a la innovación

En 2025, los tres equipos brasileños finalistas del programa **Thinksurance** participaron en una agenda internacional de capacitaciones, junto a otros siete equipos seleccionados. El programa, promovido por Zurich Santander a nivel regional, tiene como objetivo fomentar ideas innovadoras con potencial de impactar positivamente en la transformación de los negocios y del sector. Los ganadores tienen la oportunidad de probar sus propuestas en una o más regiones cubiertas por la aseguradora.

### Mejoras implementadas en los canales de atención al cliente



Acceso más rápido, ágil y flexible a las ofertas



Automatización del uso de la previsión como garantía



Digitalización del recorrido de siniestros:

- Implementación del autoservicio para la solicitud de asistencia y apertura de procesos.
- Creación de un canal exclusivo vía WhatsApp.
- Automatización del análisis de documentos.
- Transparencia en el seguimiento del estado de los procesos a través de la aplicación.
- Carga de documentos a través de la aplicación o WhatsApp.

# Empleados

GRI 2-29 | 3-3 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados y Diversidad e igualdad de oportunidades

Las personas están en el centro de nuestro propósito y son la principal fuerza que impulsa los resultados de Zurich Santander. Es a través de ellas que construimos conexiones genuinas con nuestros públicos y **fortalecemos una cultura basada en la colaboración, el respeto y el sentido de comunidad.**

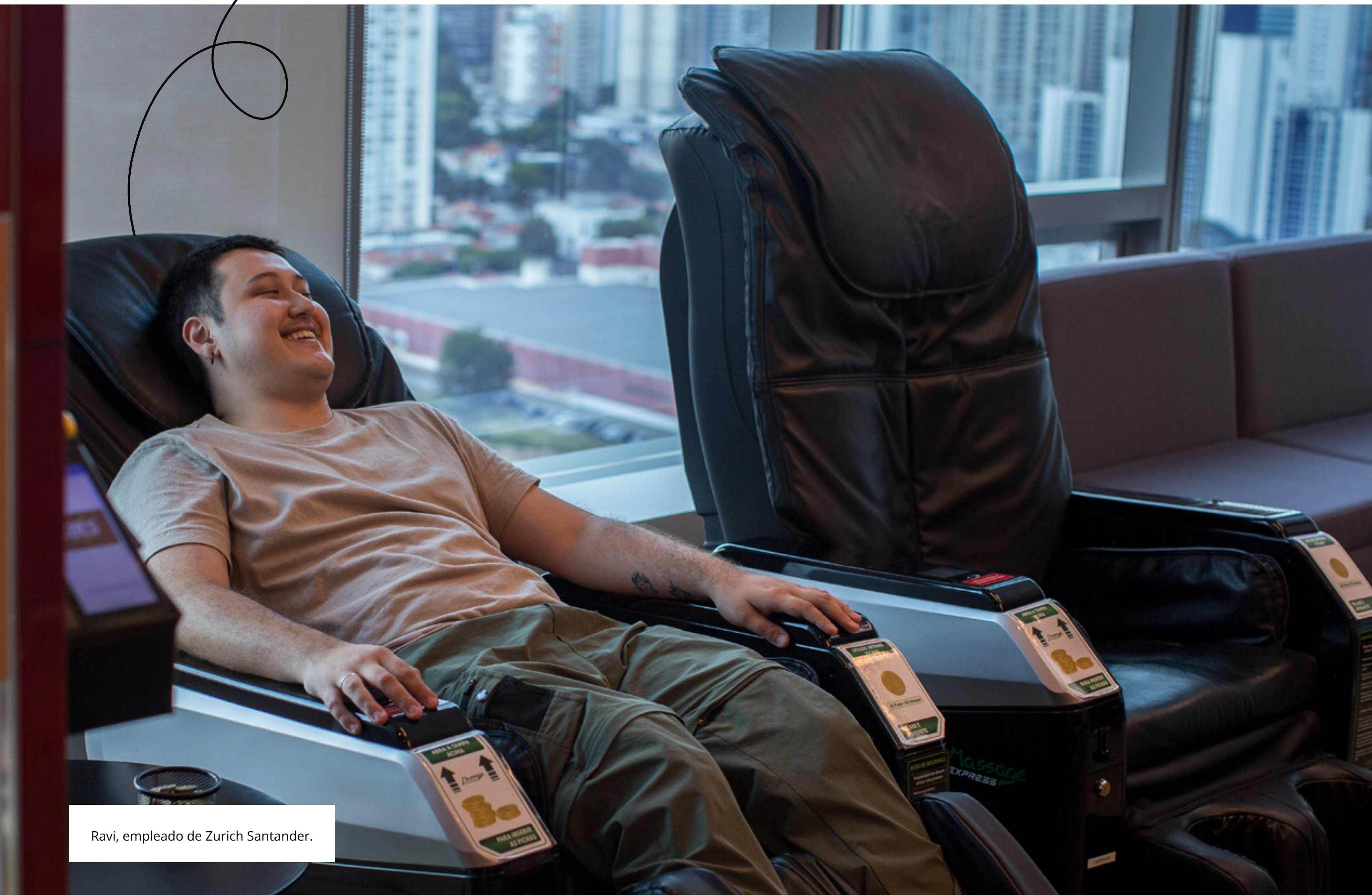
Nuestra estrategia de gestión de personas valora la pluralidad, la diversidad de perfiles y el respeto hacia las diferentes formas de expresión y perspectivas, y busca propiciar un entorno en el que cada profesional pueda desarrollar todo su potencial.

Estamos comprometidos con la promoción de la equidad de oportunidades, el diálogo abierto y el equilibrio entre la vida profesional y personal, e invertimos en prácticas que estimulan el desarrollo profesional, el aprendizaje continuo y el bienestar de los empleados y sus familias.

Cerramos 2025 con una plantilla de 379 empleados, compuesta por un 56% de mujeres y un 44% de hombres, además de aprendices, becarios y equipos de proveedores externos que realizan actividades de apoyo y atención al cliente (ver el perfil completo de la plantilla en la [pág. 104](#)).



Jailton, Priscila, Renato, Leonardo y Amanda, empleados de Zurich Santander.



## Entorno y cultura GRI 2-29

La cultura de Zurich Santander —objetiva, cercana y diversa— se expresa a través de un programa continuo de fomento del compromiso, el desarrollo y el fortalecimiento del desempeño de los equipos. Las iniciativas incluyen entornos de trabajo colaborativos; programas de desarrollo profesional y de reconocimiento; comunicación interna transparente; acciones de engagement que difunden nuestra forma de ser; campañas y eventos que refuerzan nuestros valores y apoyan la mejora continua de todo lo que hacemos.

Periódicamente, realizamos encuestas de clima y espacios de escucha interna para seguir avanzando hacia el objetivo de ser, cada vez más, un excelente lugar para trabajar. En 2025, mantuvimos altos índices de satisfacción. En la encuesta de Great Place to Work (GPTW), alcanzamos 88 puntos (ver los detalles en la [pág. 17](#)). Por su parte, en la Zurich Experience Survey (ZES), el índice de favorabilidad fue de 94 puntos, manteniendo el mismo resultado que el año anterior y registrando el mejor desempeño entre las operaciones de Zurich Santander en América Latina.

Tras la presentación de los resultados a toda la empresa, cada líder comparte los indicadores específicos de sus áreas con los equipos y fomenta el diálogo sobre los puntos fuertes y las oportunidades de mejora, reforzando así el diálogo y la evolución continua de la cultura organizacional.

Estas prácticas contribuyen a consolidar a Zurich Santander como una marca empleadora comprometida con el desarrollo de las personas y con la generación de resultados sostenibles.

## Comunicación eficiente

Con la creación de nuevos canales de comunicación y la ampliación del alcance de los ya existentes, fortalecimos la estrategia de comunicación interna, profundizando en nuestra cultura de cercanía, colaboración y transparencia. La consolidación de estos canales en espacios completos de información contribuyó a una mayor agilidad y eficacia en el flujo de diálogo con los colaboradores.

Estrechamente alineada con las prioridades estratégicas de la empresa, la comunicación interna cumple la función de informar, involucrar y comprometer a los equipos, además de promover momentos de celebración, reconocimiento y desarrollo. La planificación de contenidos considera los temas de mayor interés y las necesidades de los equipos, identificados mediante el análisis del engagement en los canales, los comentarios de **los Embajadores de Comunicación**, las interacciones en las publicaciones, encuestas, conversaciones con líderes y demandas detectadas por las áreas.

Además de los canales formales, como la intranet, el Portal ZS (red social corporativa), el correo electrónico, Radio ZS, los Embajadores de Comunicación y el Leadership Team (canal específico para el liderazgo), reforzamos las oportunidades de conversación directa y los programas de interacción continua, que ofrecen respuestas a las principales dudas y temas del día a día.

## Compromiso y conexión

En 2025, la “Lojinha ZS”, el e-commerce para la venta de artículos con nuestra marca, se renovó y amplió su portafolio de productos, ofreciendo aún más opciones de vestimenta y utilidades.

También lanzamos el **Club de Puntos - Conexión ZS**, un programa de engagement con el objetivo de mejorar la experiencia de los empleados y promover el estilo ZS de ser. Estructurada en un recorrido gamificado, la iniciativa permite a los empleados acumular puntos al participar en actividades propuestas por la empresa, como la participación en grupos y comunidades, asistencia a eventos, cumpleaños, antigüedad en la empresa, participación en programas de desarrollo, recomendación de talentos, adhesión a campañas y otras iniciativas internas. Los puntos se pueden canjear por premios y experiencias.

El desarrollo del programa contó con la participación de los Embajadores de Comunicación, que aportaron sus perspectivas, probaron la dinámica y apoyaron la mejora de la propuesta. Disponible en un sitio web, la plataforma reúne las experiencias disponibles para canje y almacena la información sobre el recorrido y la puntuación de cada participante.

## Campañas y eventos de compromiso



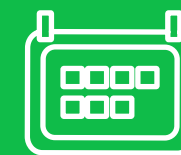
### Semanas temáticas de concienciación

Medio Ambiente, Clientes, Riesgos, Controles Internos y Compliance, y SIPAT (Semana Interna de Prevención de Accidentes Laborales).



### Reuniones generales

Encuentros corporativos que reúnen a todos los empleados de Zurich Santander Brasil para el alineamiento de temas estratégicos y la integración.



### Eventos internos

Celebración de los 14 años de Zurich Santander, reconocimiento del GPTW Nacional, 1.ª Carrera KidZS (dirigida a niños de 0 a 12 años), *happy hours* temáticos, Navidad en la oficina, fiesta de confraternización, entre otros.



### ZScast

Podcast corporativo, con cuatro ediciones en 2025.



### Lives sobre educación financiera

Realizadas en colaboración con expertos, abordan temas de interés para los empleados.

## Atracción y retención de talento

Al reclutar empleados, priorizamos la valorización del equipo mediante la movilidad interna. Consideramos que esta es una de las mejores prácticas de nuestra estrategia de retención de talento, que también contempla una sólida agenda de desarrollo, beneficios y reconocimientos, así como un entorno de trabajo que valora el bienestar físico y emocional de todos.

Todas las vacantes se publican interna y externamente, garantizando la transparencia y la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. Cuando hay igualdad de condiciones entre candidatos internos y externos, damos preferencia a la selección interna. En 2025, cerca del 70% de las vacantes fueron cubiertas por profesionales de la propia empresa, siendo el 67% de ellas puestos de analista júnior ocupados por nuestros becarios.

Profundizamos esta visión en septiembre del último año, con la creación del Programa de Recomendaciones, que comenzó a animar a los empleados a recomendar talentos alineados con la cultura corporativa. En pocos meses, la iniciativa dio lugar a 59 recomendaciones. Además de mayor agilidad en los procesos de selección, estas prácticas mejoran la satisfacción interna y aumentan la diversidad y representatividad de nuestro equipo. Como incentivo adicional, la participación se reconoce con una recompensa vinculada al Club de Puntos – Conexión ZS.

Para garantizar procesos de selección justos e inclusivos, adoptamos prácticas que previenen cualquier forma de discriminación por raza, género, edad o discapacidad (más información en Diversidad e Inclusión, en la [pág. 71](#)).



Richard, empleado de Zurich Santander.

# Evaluación y desarrollo GRI 404-2 | 404-3

En Zurich Santander, los empleados son protagonistas de sus trayectorias profesionales y cuentan con el apoyo del liderazgo, acceso a conocimientos y herramientas estructuradas para impulsar su desarrollo.

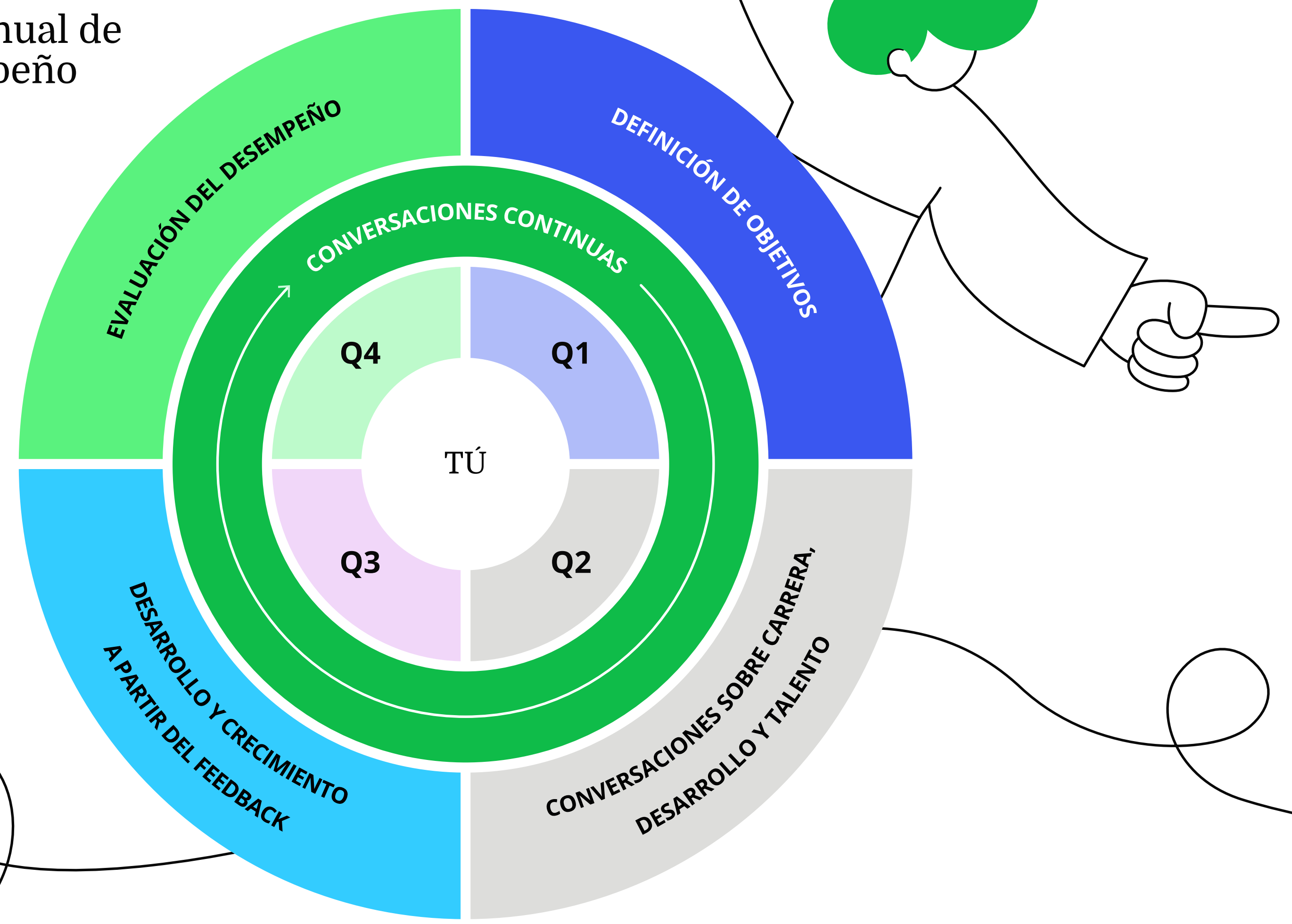
El **Ciclo Anual de Desempeño** comienza con la definición de objetivos, momento en el que líderes y empleados alinean expectativas, entregas y metas individuales en concordancia con las prioridades estratégicas de la empresa.

Paralelamente, cada profesional elabora su **Plan de Desarrollo Individual (PDI)** en colaboración con su gestor, registrando los conocimientos y habilidades que necesita desarrollar para alcanzar los objetivos establecidos. El plan se acompaña mediante conversaciones continuas sobre desempeño, carrera y desarrollo, incluyendo intercambios regulares de feedback.

Al final del ciclo, la Evaluación de Desempeño se lleva a cabo en reuniones colegiadas entre RR. HH. y los líderes, que evalúan conjuntamente el desempeño de los empleados. En 2025, las evaluaciones incorporaron cuatro nuevos pilares —agilidad de aprendizaje, inteligencia emocional, resiliencia y resolución de problemas— con el objetivo de fortalecer el proceso de identificación y evaluación de talentos, así como la orientación del crecimiento profesional.

**Todos los empleados reciben una evaluación periódica de su desempeño**

## Ciclo Anual de Desempeño





Amanda, Adriano, Rafaella y Jailton, empleados de Zurich Santander.

## Remuneración GRI 2-19 | 2-20

Nuestras políticas de remuneración y beneficios están vinculadas al Ciclo de Desempeño y respetan el Convenio Colectivo de los Trabajadores de Seguros de Brasil. Adoptamos en Brasil los parámetros de remuneración del Grupo Zurich, basados en referencias del mercado asegurador.

Para brindar mayor transparencia a la estrategia de remuneración —tema recurrente en las encuestas de clima—, desde 2022 el CEO y el liderazgo de Recursos Humanos realizan encuentros con las diferentes áreas de la empresa. En estas reuniones se presentan los criterios del proceso de toma de decisiones, incluyendo la distribución de méritos y promociones, las inversiones en desarrollo por empleado, los valores asignados por perfil demográfico y antigüedad, así como la relación de estos datos con las prácticas de diversidad. Los encuentros también propician un espacio de diálogo abierto, en el que los profesionales pueden aclarar dudas y presentar sugerencias a los ejecutivos.

La sostenibilidad forma parte de la evaluación anual de desempeño de todos los empleados y está directamente asociada a la remuneración variable. Los indicadores evaluados abarcan tres frentes: **iniciativas transversales de transformación en stakeholders, compromiso con acciones sociales e impacto general en las personas a través de las iniciativas.**

# Ecosistema de aprendizaje GRI 404-2 | 401-2

El proceso de desarrollo comienza con el Onboarding, etapa de integración diseñada para agilizar la conexión de los nuevos empleados con el propósito de la empresa. Con una duración de tres meses, el programa incluye una inmersión completa en los siguientes frentes:

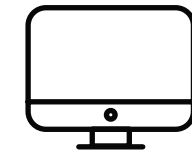
- Inmersión en el negocio y la estrategia de la empresa, incluyendo nuestro posicionamiento en el mercado asegurador.
- Capacitaciones en sostenibilidad, diversidad, tecnología, seguridad de la información y otros temas estratégicos para el día a día de los nuevos empleados.
- Experiencias de escucha en el Centro de Atención al Cliente para acercar al nuevo empleado al recorrido del cliente.
- Seguimiento continuo de la integración mediante encuestas de experiencia realizadas a los tres y seis meses de ingreso, con el objetivo de resolver los puntos de atención de forma temprana.

Los empleados cuentan con diversas oportunidades de aprendizaje para fortalecer y cumplir su PDI. La estructura contempla iniciativas de autodesarrollo, programas de formación en liderazgo, subsidio para cursos, capacitaciones externas e intercambio internacional, tal y como se detalla a continuación:



## ZS University

Plataforma corporativa que reúne contenidos producidos por las diferentes operaciones de Zurich Santander, ofreciendo formación en *hard* y *soft skills*, como negocios, tecnología, liderazgo y comunicación.



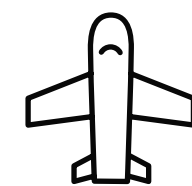
## My Development

Plataforma global del Grupo Zurich que brinda acceso a contenidos externos como LinkedIn Learning y soluciones gamificadas, como Hacker Rangers, orientadas al fortalecimiento de competencias en ciberseguridad.



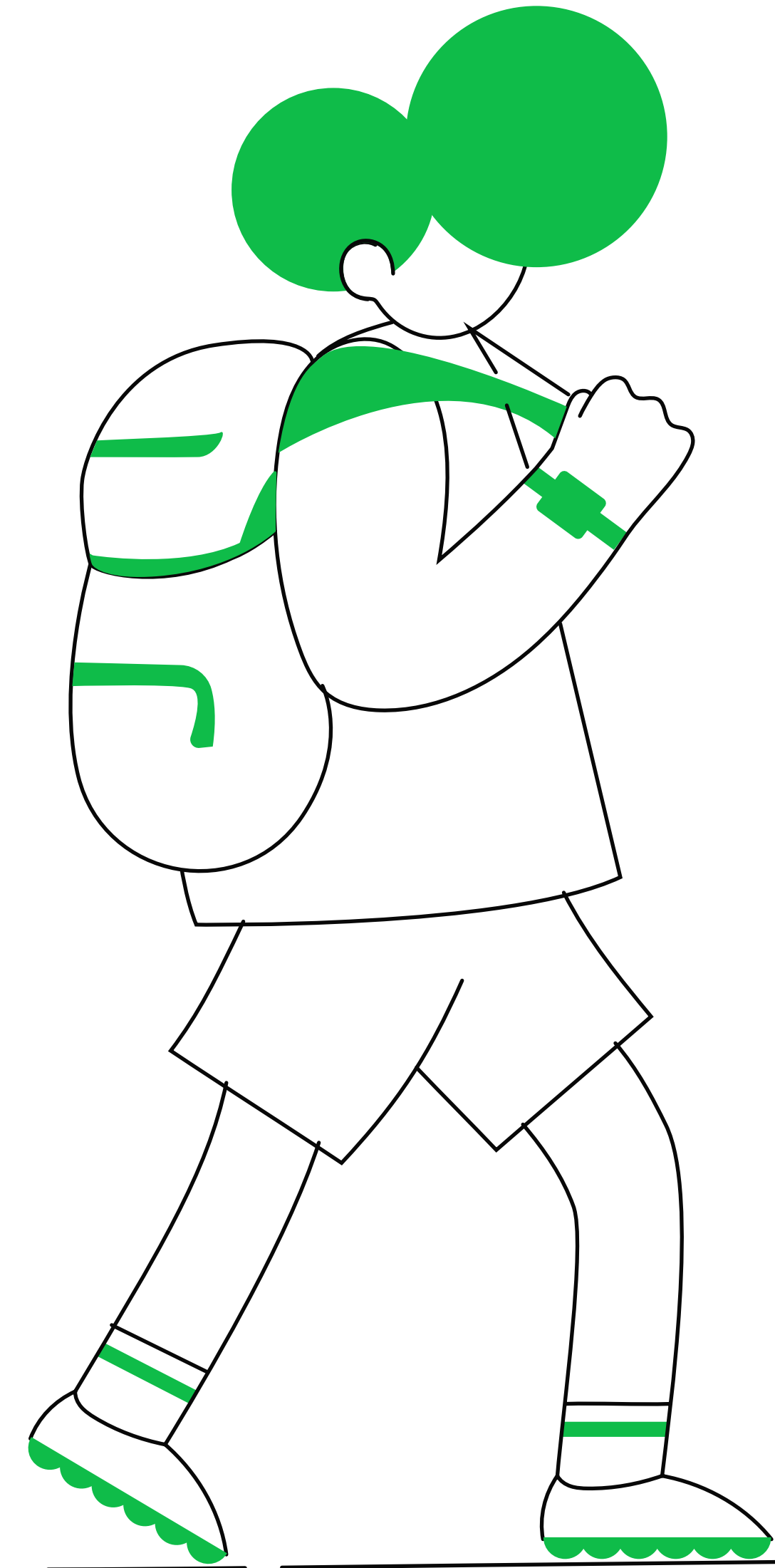
## Academia de ExpertoZS

rutas personalizadas de autodesarrollo en gestión de personas, sostenibilidad y comunicación, con el objetivo de ofrecer conocimientos profundos y formar especialistas en estas áreas.



## TraveZSia

Programa de intercambio internacional para la rotación de talento, que permite a los empleados brasileños participar en proyectos en Chile, México, Uruguay, España y Argentina.





## Acelera ZS

Programa de subvenciones para cursos externos y eventos profesionales que estén alineados con el PDI del empleado. En 2025, se aprobaron 54 becas para cursos técnicos, de idiomas, grado, posgrado, certificaciones, congresos y ferias nacionales e internacionales.

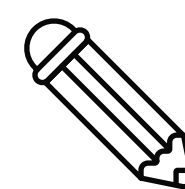
### Concesión de becas de grado, posgrado/MBA y Programa Acelera

	Inversión (R\$)	Participantes
2024	95 mil	33
2025	173,7 mil	54



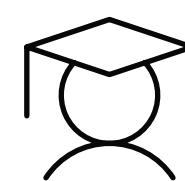
## Hechos de Argentum

Programa de valoración y reconocimiento de los empleados con más de diez años de antigüedad en la empresa. Participan en una agenda semestral sobre temas como la intergeneracionalidad, life long learning, comunicación y marca personal, impartida por ejecutivos de diferentes áreas e invitados externos.



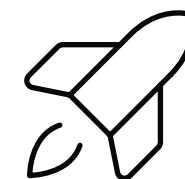
## Programas de mentoría

Promueven el intercambio intergeneracional, el desarrollo profesional y la mejora de las habilidades socioemocionales, contribuyendo a la preparación de jóvenes talentos.



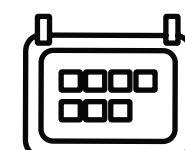
## Santander Open Academy

Plataforma global del Banco Santander que ofrece programas de becas y oportunidades educativas orientadas a la formación profesional y al emprendimiento.



## Techknowledge

Plataforma de tecnología e innovación del Banco Santander.



## Actividades puntuales

Semanas temáticas sobre asuntos estratégicos para la empresa –entre ellos riesgos y compliance, clientes, calidad, salud y seguridad laboral y medio ambiente– además de mentorías técnicas, de carrera y sociales (dirigidas al público atendido por nuestros proyectos sociales).

## Capacitación en liderazgo

En 2025, avanzamos de manera significativa en la capacitación de liderazgos con el **Executive Leadership Program**, que fue extendido a ejecutivos de nivel N3, beneficiando a aproximadamente 50 personas. Implementado en 2023, el programa tiene como objetivo profundizar en las competencias de liderazgo, abordando temas como comunicación efectiva, evolución de las prácticas de gestión de personas, cultura de retroalimentación y sucesión. El contenido se aplica de forma práctica, mediante estudios de caso y ejercicios que simulan retos reales de liderazgo y desarrollo de equipos.

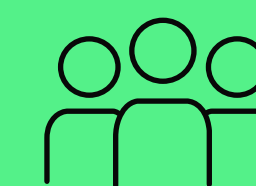
El programa fue desarrollado en colaboración con Headspring, una joint venture entre el Financial Times y la escuela de negocios IE Business School, especializada en formación ejecutiva. Desde su creación, ya se han formado 88 líderes en los tres niveles más altos de la empresa, abarcando todas las unidades de negocio y la oficina regional.

Otras dos iniciativas completan la estrategia de formación de liderazgos:



### Líderes del Mañana

Dirigida a profesionales con potencial de liderazgo, la iniciativa se desarrolla a lo largo de seis meses y abarca procesos esenciales de gestión de personas, como reclutamiento y selección, desempeño y desarrollo, liderazgo inspirador, además de conversaciones difíciles y bienestar corporativo.



### Jóvenes Líderes

Dirigida a nuevos gerentes y coordinadores, esta trayectoria de desarrollo aborda nuestras prácticas de gestión de personas a través de situaciones reales.

# Iniciación profesional

Anualmente, seleccionamos cerca de 40 participantes para el programa **Jóvenes talentos**, destinado a becarios y jóvenes aprendices, y estructurado en un ciclo de dos años. En el primero, participan en talleres de desarrollo sobre temas como autoconocimiento, resolución de problemas, inteligencia emocional y pensamiento crítico, entre otros. Durante este periodo, tienen la oportunidad de interactuar con líderes de la empresa en encuentros de intercambio de experiencias y de practicar técnicas de presentación y oratoria sobre temas de su interés. En el segundo año, participan en un proceso de mentoría junto a empleados con más de diez años de antigüedad en la empresa.

## Diversidad en el primer empleo

El cuidado con la pluralidad está presente en los principales programas de oportunidades de ingreso a la empresa, como forma de ampliar la inclusión.



### Joven aprendiz

Damos preferencia a jóvenes negros y pardos, con prioridad para los participantes del programa social Habilidades para el futuro, llevado a cabo en alianza con la Z Zurich Foundation, la Fundación Forge y el Instituto Aliança (más información en la [pág. 82](#)).



### Programa de prácticas

Aplicamos criterios de representatividad étnica y racial para cubrir las vacantes, en alianza con Universia, empresa de reclutamiento del Grupo Santander Brasil.



### Programa de recomendaciones

Animamos a nuestros colaboradores a recomendar perfiles diversos para las oportunidades abiertas en la empresa.



### Banco de talento afirmativo

Mantenemos un espacio permanente en LinkedIn para el reclutamiento.



Ana Cláudia y Natalia, empleadas de Zurich Santander.

# Diversidad e inclusión

GRI 3-3 Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-2

Creemos que un entorno en el que predomina la equidad de oportunidades no solo impulsa el crecimiento de los empleados, sino que también contribuye al éxito de nuestro negocio y de nuestros socios. Fomentamos un entorno de trabajo inclusivo y adoptamos iniciativas claras que promueven el respeto, la diversidad y el fortalecimiento genuino de las relaciones humanas en todas las áreas de la empresa.

Seguimos principios establecidos en el Código de Conducta y en nuestras políticas internas, que establecen la intolerancia hacia cualquier forma de discriminación o acoso en el lugar de trabajo, incluyendo aquellos basados en la edad, la discapacidad, el origen étnico, la nacionalidad, el género, la raza, el color, la religión, el estado civil, la orientación sexual o cualquier otra característica personal.

Nuestra estrategia de DEIP (Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia) contempla la incorporación de estos principios en todos los procesos y prácticas de Zurich Santander. La gestión está a cargo del área de Comunicación Corporativa y Diversidad, en colaboración con el Comité Regional de Diversidad.

En 2025, alcanzamos la cifra de 55% de mujeres en puestos de liderazgo y 56% del total de empleados. Actuamos en diversos frentes para acelerar la reducción de la brecha salarial por género y utilizamos el Informe de Igualdad Salarial del Ministerio de Trabajo como herramienta de seguimiento y evolución. Gracias a nuestras prácticas orientadas a la equidad de género, obtuvimos, por octavo año consecutivo, el reconocimiento como una de las 16 mejores empresas medianas para que trabajen las mujeres, según la consultora Great Place to Work (GPTW).

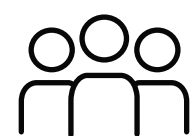


Giulia, Fabiana, Guilherme y Marcílio, empleados de Zurich Santander.

## Cultura inclusiva

Fomentamos y promovemos la diversidad en el día a día de la empresa. Los empleados están en contacto constante con el tema a través de capacitaciones (Rutas de Diversidad), en los Círculos de Diversidad, en los informes de Comunicación Interna, en las conversaciones de los Grupos de Afinidad, así como en charlas y eventos. Entre el liderazgo, es un tema recurrente en reuniones y programas de formación, además de su involucramiento en la formulación e implementación de políticas y programas.

Para fortalecer esta cultura, la empresa cuenta con prácticas y herramientas de diversidad e inclusión, entre las que se incluyen:



### Círculos de Diversidad

Ya realizamos siete encuentros, en los que se abordaron temas como equidad de género, cuestiones étnico-raciales, LGBTQIAPN+, personas con discapacidad y neurodiversidad. En 2025, contamos con la participación de personalidades públicas para aportar perspectivas externas al debate.



### Guía de lenguaje inclusivo

El documento ofrece orientaciones para evitar sesgos inconscientes y términos discriminatorios en la expresión oral y escrita, con recomendaciones prácticas para mejorar nuestro repertorio.



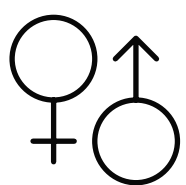
### Política de parentalidad

Amplía la concesión de licencia por parentalidad normalmente otorgados en caso de nacimiento o adopción, extendiéndolos también a parejas del mismo sexo. Asimismo, contempla beneficios para padres o responsables del cuidado permanente de hijos neurodivergentes o con discapacidad física (más información en la [pág. 73](#)).



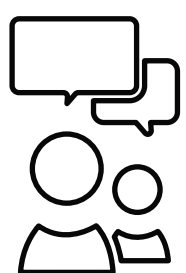
### Hechos de Argentum

Programa de desarrollo para los empleados con más de 10 años de antigüedad, que fomenta el aprendizaje continuo y la convivencia intergeneracional.



### Apoyo a la reasignación de sexo (o transgenitalización)

La iniciativa incluye acompañamiento psicológico y el procedimiento quirúrgico.



### Participación en foros

Desde 2018, somos signatarios y participamos activamente en el Foro de Empresas y Derechos LGBTI+. Además, contribuimos al debate y a la difusión de conocimiento en el Comité de Diversidad de la CNSeg.



Rafaella, Laís, Thauane y Débora, empleadas de Zurich Santander.

# Salud, seguridad y bienestar

GRI 3-3 Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados | 403-1 | 403-2 | 403-3

El fomento de un estilo de vida saludable, el cuidado y la protección de las personas forman parte de la cultura de Zurich Santander. La estrategia **Estación Pulsar** reúne y organiza todas las oportunidades ofrecidas por la empresa, destacando cómo la salud y el bienestar de nuestros empleados son prioritarios y una parte integral de nuestra propuesta de valor.

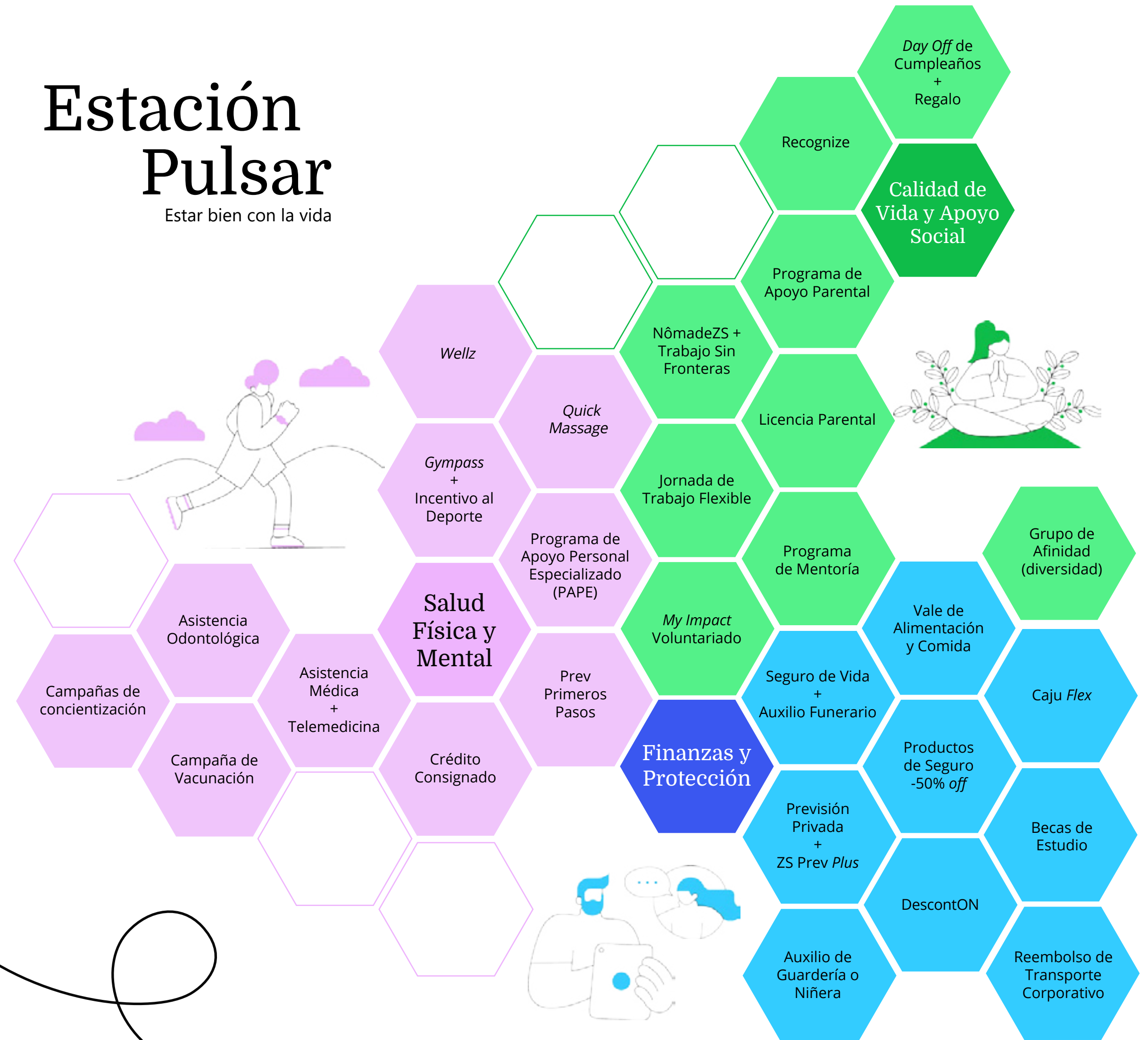
Consideramos que la promoción de un entorno de trabajo equilibrado, saludable y motivador es esencial para el desarrollo integral de las personas y la sostenibilidad del negocio. La empresa actúa de forma preventiva y estructurada para garantizar condiciones de trabajo seguras, el diálogo abierto y la calidad de vida de los empleados.

La gestión de salud y seguridad en Zurich Santander está alineada con las directrices de las Normas Regulatoras (NR) y abarca a todos los empleados, incluidos los becarios y los jóvenes aprendices. Este sistema está respaldado por una gobernanza formal, que incluye la Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA), y se ejecuta conforme a las exigencias legales.

En 2025, en cumplimiento de la NR-01 y en alianza con una consultora externa, y con base en el Health Safety Executive (HSE), se llevó a cabo una encuesta con nuestros empleados para identificar los factores de riesgo psicosocial y de estrés relacionados con el trabajo, señalados por los propios empleados. La encuesta alcanzó una participación del 87% del total de nuestra plantilla.

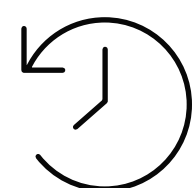
## Estación Pulsar

Estar bien con la vida



## Bienestar y equilibrio GRI 401-2 | 403-6

Nuestra política de beneficios abarca un conjunto de prácticas integradas orientadas a la salud física, mental y emocional, así como al equilibrio entre la vida profesional y personal. Las iniciativas están centralizadas y se comunican a través de Estación Pulsar, accesible para todos los empleados. Diseñadas para apoyar las diferentes etapas de la vida, estas iniciativas se han convertido en un fuerte componente de la atraktividad de la empresa en el mercado laboral.



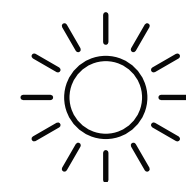
### Uso flexible del tiempo

Los colaboradores pueden optar por un modelo de trabajo híbrido, horario flexible, banco de horas y teletrabajo a tiempo completo durante las vacaciones de los hijos de 0 a 14 años. En el programa NómadeZS, ofrecemos la oportunidad de trabajar desde cualquier lugar del mundo hasta 25 días hábiles al año.



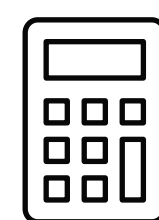
### Política de parentalidad

Con el objetivo de reforzar la corresponsabilidad en el cuidado del bebé, ofrecemos un permiso de paternidad de hasta 42 días y un permiso de maternidad de 180 días. El beneficio se extiende a parejas del mismo sexo. También ofrecemos apoyo durante el embarazo, con derecho a trabajo remoto para la madre a partir de la semana 27 de gestación y exención de copago en la asistencia médica durante el primer año del recién nacido, además de mentoría para madres, apoyo a cuidadores y reembolso parcial de guarderías.



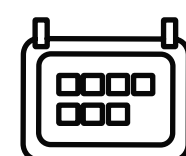
### Salud mental

A través de la plataforma Wellz, el empleado tiene acceso a sesiones de terapia, meditación guiada, espacios de diálogo, contenidos y eventos enfocados en el bienestar psicológico. En 2025, aumentamos el número de sesiones de terapia a 52 al año y extendimos el beneficio a los dependientes y familiares.



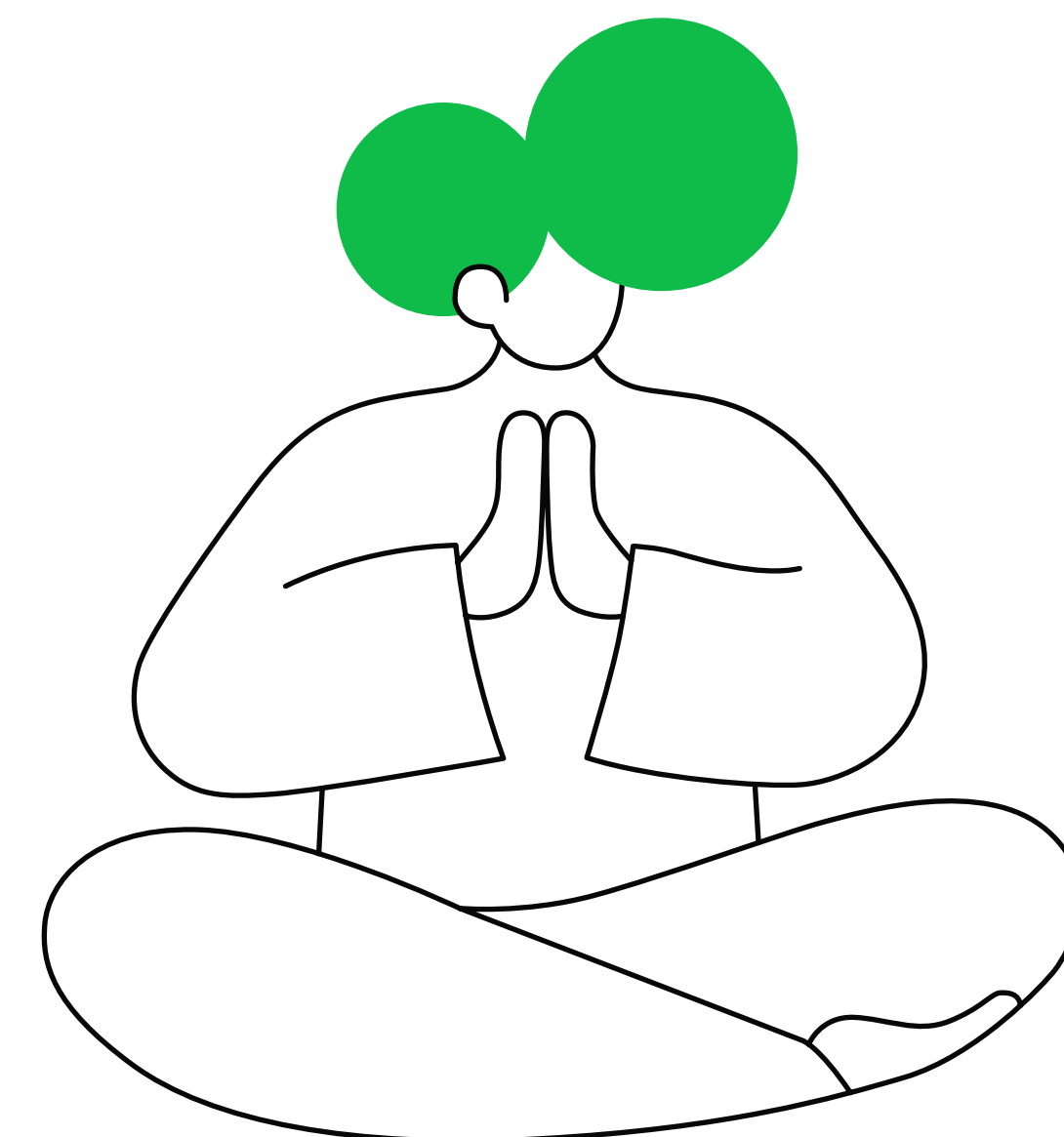
### Plan de pensiones corporativo

Junto con iniciativas de educación financiera, el plan desempeña un papel relevante en la seguridad financiera y el bienestar de los empleados a largo plazo. El ZS Prev funciona bajo un modelo de aportación equivalente: el beneficiario define un valor de aportación, que puede variar entre el 3% y el 12,5% del salario, y la organización realiza aportes que varían en función del tiempo de contribución, pudiendo alcanzar hasta el 150% del valor invertido por el empleado.



### Actividades extra

El cuidado del bienestar también se refleja en los espacios físicos y en las iniciativas de convivencia promovidas por la empresa. En 2025, realizamos la 1.ª Carrera Kid ZS, reuniendo a empleados y familiares; fomentamos la participación en carreras de calle y apoyamos las clases de baile promovidas por empleados. La sede de la empresa cuenta con espacios dedicados al descanso, la interacción y la acogida, además de promover eventos internos, como happy hours mensuales. En este espacio, conocido como "Sorriso da Lu", la empresa ofrece a los empleados dos almuerzos por semana, mediante donaciones a instituciones sociales asociadas. Las comidas son preparadas por dos restaurantes asociados a la empresa. (más información en la [pág. 70](#)).





## Entorno seguro

La participación de los trabajadores en las medidas de salud y seguridad se incentiva constantemente. Además de la elección anual de los miembros de la CIPA, existe un programa de capacitación sistemática y una comunicación interna continua sobre las acciones en curso. Mensualmente, los eventos del Calendario Colorido promueven la concienciación sobre temas como la salud mental y la prevención de enfermedades. El equipo de la CIPA, por su parte, aborda temas obligatorios de prevención del acoso sexual y otras formas de violencia en el trabajo para garantizar la seguridad psicológica. **GRI 403-4 | 403-5**

También fomentamos la manifestación de preocupaciones a través de la cultura de diálogo abierto (Speak Up), prevista en el Código de Conducta del Grupo Zurich. Las situaciones de riesgo o las cuestiones relacionadas con la integridad pueden ser reportadas a través de la Zurich Ethics Line (más información en la [pág. 27](#)).

La gestión de salud y seguridad se extiende a la cadena de proveedores, mediante recomendaciones, la supervisión de la documentación laboral y el uso de equipos de protección personal (EPP) por parte de los proveedores de servicios, cuando corresponda. Los profesionales tercerizados que trabajan en la oficina son invitados a participar en la Brigada de Incendios y en las acciones educativas. **GRI 403-7 | 403-8**

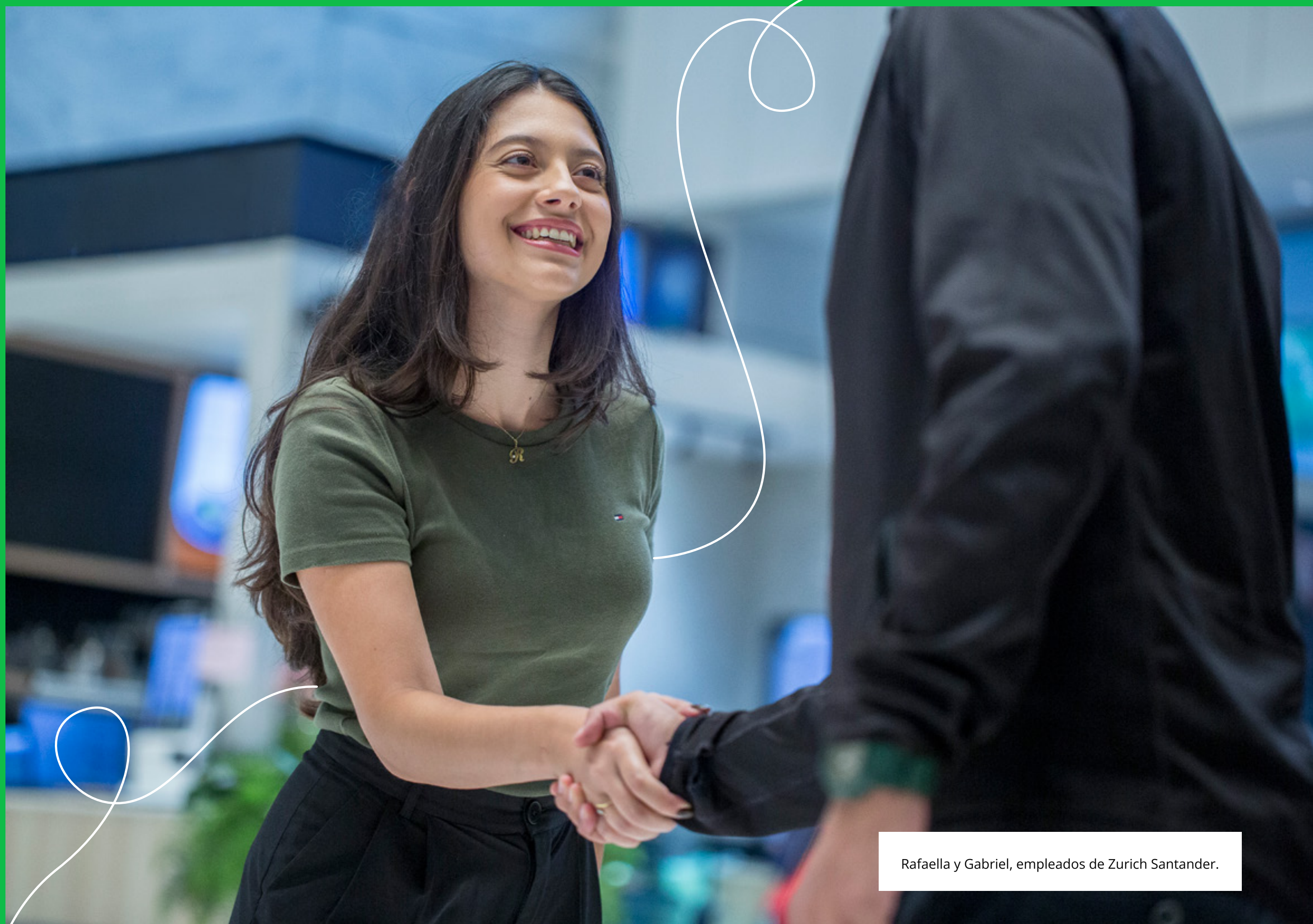
# Proveedores

**GRI 3-3 Cadena de valor responsable**

Valoramos vínculos sólidos y duraderos con nuestra cadena de suministro, con la cual compartimos el compromiso con prácticas empresariales responsables. La transparencia, la confianza y el respeto mutuo constituyen la base de esta relación, que ocupa un lugar esencial en nuestro modelo de negocio. Estos socios actúan en diversos procesos operativos, entre los que se incluyen el Centro de Atención al Cliente, analistas y reguladores de siniestros, así como la red de asistencia.

En 2025, internalizamos los procesos de licitación y negociación, que antes eran realizados por una empresa externa, aportando mayor agilidad, cercanía y eficiencia a la operación de compras, que forma parte de la estructura de Procurement. En este nuevo contexto, implementamos la función de Procurement Partners (Socios de Compras), puntos focales que orientan a las áreas para garantizar las mejores condiciones de compra, de acuerdo con criterios técnicos y en conformidad con nuestros procesos y políticas.

La base de proveedores se concentra principalmente en los sectores de tecnología (software, desarrollo y ciberseguridad), consultoría, servicios de atención al cliente y gestión de siniestros, así como servicios generales de apoyo, como facilities. También forman parte de esta red empresas de los segmentos de reaseguro y coseguro, contabilidad, reubicación, viajes, y comunicación y marketing. Como parte del apoyo al desarrollo económico de las comunidades donde estamos presentes, priorizamos, siempre que sea posible, proveedores locales. Al cierre de 2025, contabilizamos 193 empresas contratadas, con el 96,5% de las inversiones destinadas a proveedores de la propia región. **GRI 2-6 | 204-1**



Rafaella y Gabriel, empleados de Zurich Santander.



## Gestión responsable

GRI 3-3 Respeto y promoción de los derechos humanos | 308-1 | 308-2 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 414-2

La gestión de la cadena de suministro sigue las directrices establecidas en el Código de Conducta y en la Guía de Solicitud de Compras, garantizando la transparencia en los procesos y el cumplimiento de las normas del Grupo Zurich y de la legislación local. Estos instrumentos establecen criterios técnicos, éticos y de calidad para la selección y el seguimiento de los proveedores, incluida la evaluación de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza.

Nuestros contratos cuentan con cláusulas obligatorias alineadas con la Circular nº 666/2022 de la SUSEP y con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que establecen el cumplimiento de obligaciones relacionadas con la garantía de los derechos laborales, condiciones de salud y seguridad, prevención del trabajo forzoso e infantil, y el respeto al medio ambiente. Las cláusulas también abarcan prácticas antisoborno y anticorrupción.

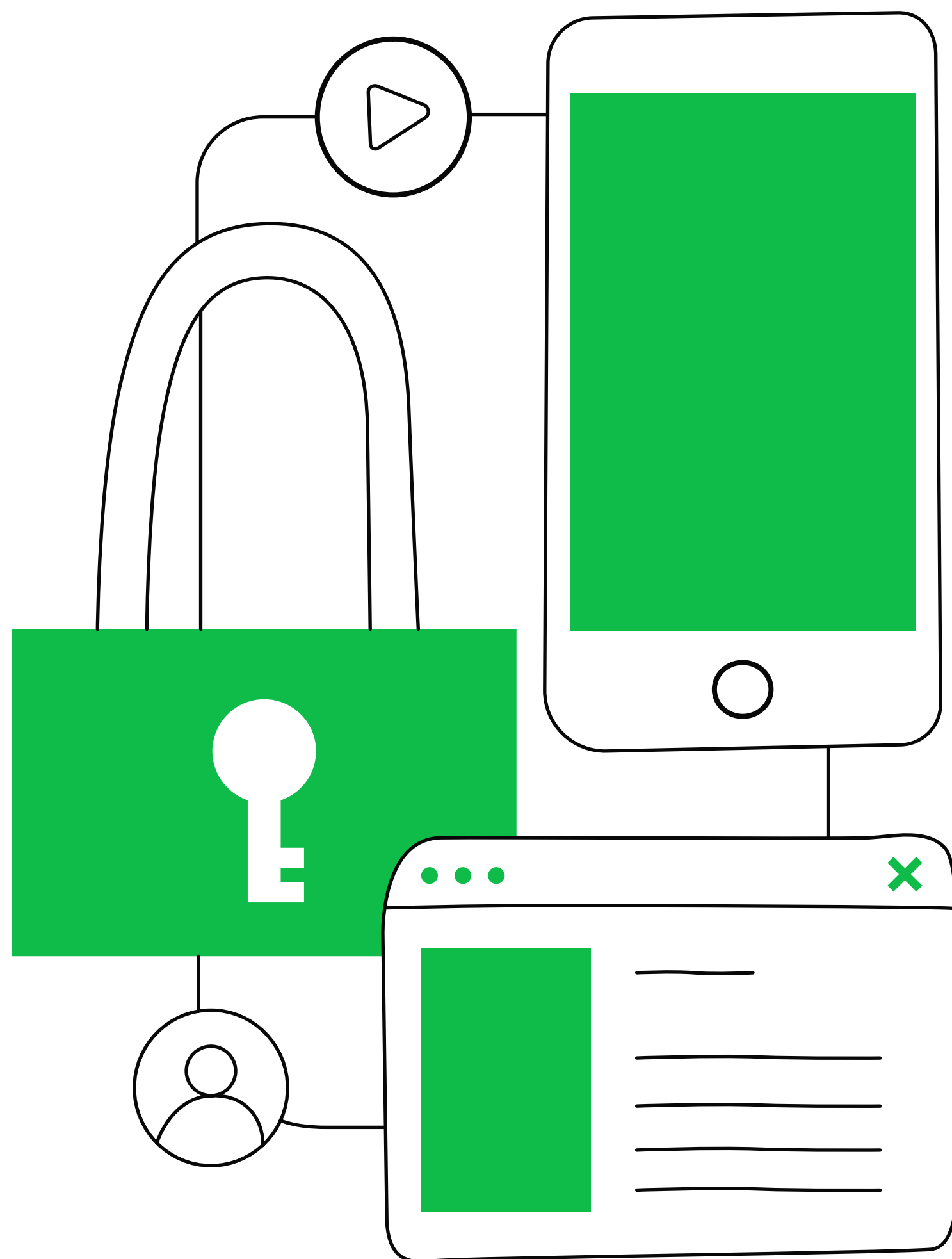
Para mitigar riesgos, todos los nuevos contratos o renovaciones pasan por un proceso de homologación que incluye búsquedas reputacionales en medios y consultas a listas restrictivas globales. Estos

análisis evalúan posibles señalamientos relacionados con la gobernanza, la salud financiera, la seguridad de la información y los riesgos de sostenibilidad (en este caso, la verificación se realiza para todos los proveedores con contratos anuales superiores a R\$ 15.000).

En el último año, el proceso fue mejorado con la implementación de cuestionarios para evaluar aspectos sociales, ambientales y climáticos, así como para verificar las buenas prácticas en temas como diversidad, combate a la discriminación, gestión ambiental y medidas para hacer frente al cambio climático. En 2025, el 100% de nuestros proveedores fueron evaluados en aspectos sociales de acuerdo con los criterios de criticidad establecidos en la Política de Solicitud de Compras.

Los proveedores clasificados como críticos se someten a revisiones anuales de garantía de calidad, incluida la evaluación de criterios de sostenibilidad. En 2025, el seguimiento se centró en 13 socios estratégicos, que son evaluados a partir de indicadores de rendimiento, infraestructura, recursos humanos y comunicación relacionados con la prestación de los servicios.

## Criterios de selección de proveedores



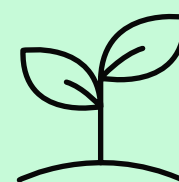
Cumplimiento de la Política de Compras, el Código de Conducta y otras normas del Grupo Zurich



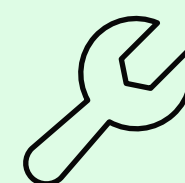
Mejor relación calidad-precio y plazos de entrega



Cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del área solicitante



Cumplimiento de los criterios de sostenibilidad



Cumplimiento de los requisitos técnicos y/o niveles de servicio

También realizamos un esfuerzo adicional para actualizar los procedimientos y alinear la gestión de proveedores de la empresa con las nuevas directrices globales del Third Party Governance Framework (TPGF) del Grupo Zurich. Otras medidas adoptadas en la gestión de la red de proveedores incluyen:

- **Verificaciones de seguridad** – Realizamos evaluaciones periódicas con los principales socios, con foco en controles de seguridad de la información y cumplimiento regulatorio.
- **Contingencias y crisis** – Los proveedores críticos participan, hasta dos veces al año, en ejercicios del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y simulaciones de escenarios de crisis.
- **Responsabilidad de marca** – Teniendo en cuenta nuestra responsabilidad sobre la percepción de calidad y seguridad del servicio prestado, también evaluamos la conducta del proveedor en el punto de contacto final.

Dentro del plan de mejoras para la evaluación y el monitoreo de riesgos de sostenibilidad en la Gestión de Proveedores, además de identificar oportunidades, promovemos una agenda de sensibilización del equipo de proveedores sobre sostenibilidad. El contenido abordó el uso de criterios ESG en la evaluación de proveedores y la relevancia de este tipo de análisis para mitigar posibles riesgos reputacionales, operativos y financieros, así como la oportunidad de fortalecer la relación con nuestra cadena de valor.

El diálogo con los proveedores se lleva a cabo principalmente a través de reuniones virtuales y presenciales, además de contactos frecuentes por correo electrónico y teléfono. **GRI 2-29**

# Sociedad

**GRI 3-3 Inclusión social, Promoción y respeto de los derechos humanos, Educación financiera y en materia de seguros**

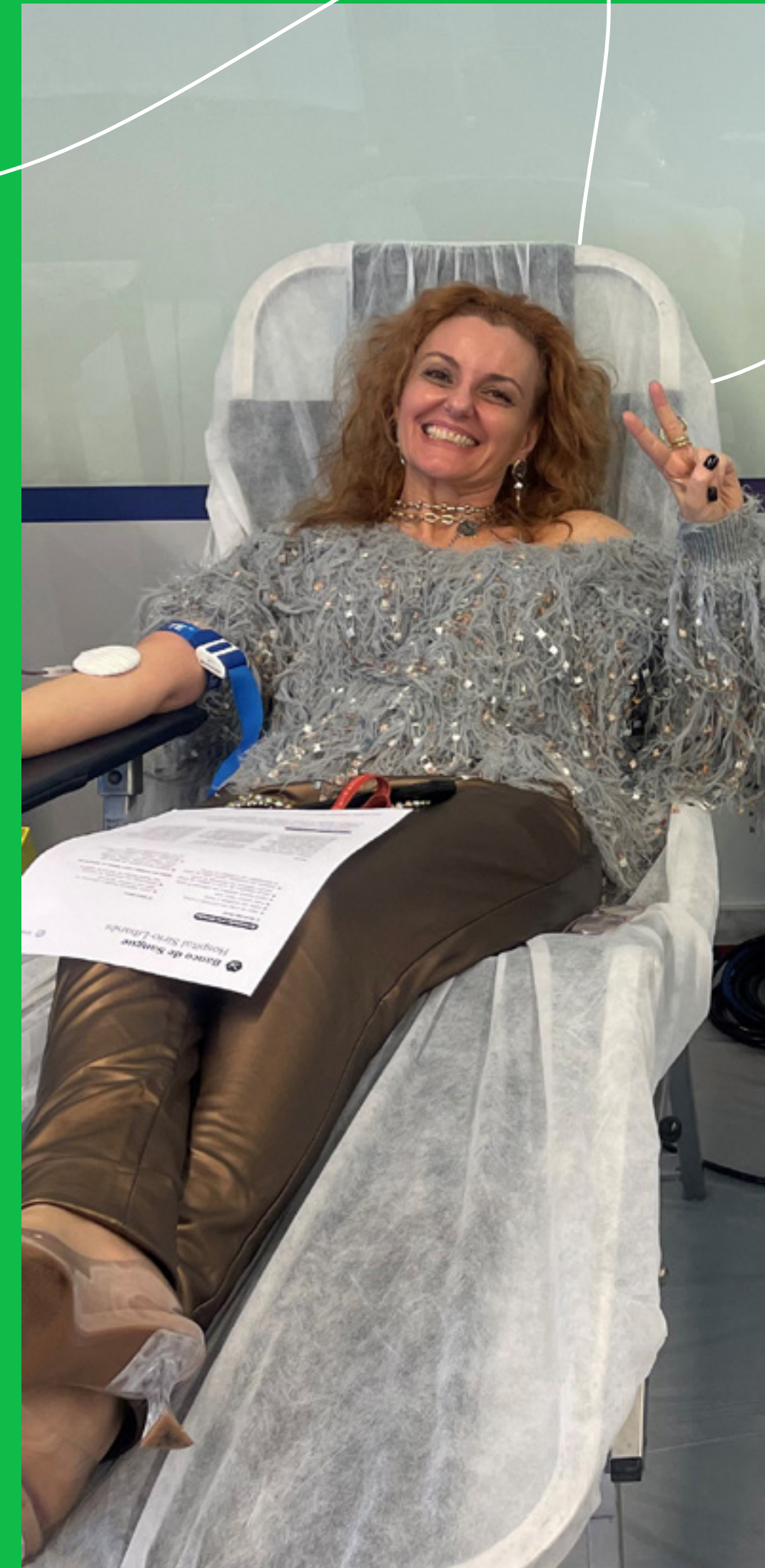
A través de nuestra **Política de Sostenibilidad**, asumimos el compromiso de impactar positivamente en la sociedad, utilizando nuestros conocimientos y recursos para promover oportunidades y relaciones sociales más justas y equitativas. Definimos como sectores prioritarios de actuación la **cultura, el deporte, la educación (básica y profesional), la garantía de los derechos de la niñez y la adolescencia, y la salud y calidad de vida, mediante los cuales promovemos el diálogo con las comunidades donde estamos presentes.**

A partir del compromiso de nuestros empleados, desarrollamos proyectos y apoyamos causas relevantes para la sociedad en alianzas con organizaciones no gubernamentales y otros actores locales. Nuestro apoyo puede canalizarse a través de acciones de voluntariado, inversión social privada o asignación de recursos mediante incentivos fiscales. Además, contamos con el respaldo de la **Z Zurich Foundation (ZZF)**, una institución global con amplia experiencia en voluntariado corporativo, movilización social y financiación de iniciativas de impacto social.

La relación con organizaciones no gubernamentales, así como el apoyo a proyectos y donaciones, se rige por el Código de Ética y Conducta del Grupo Zurich. Todas las instituciones asociadas se someten a procesos de diligencia debida llevados a cabo por el área de Compliance, asegurando el cumplimiento de criterios de reputación, integridad y conformidad.

En la definición de proyectos, donaciones y acciones de voluntariado, priorizamos el apoyo a grupos más vulnerables a violaciones de derechos humanos, considerando aspectos como origen étnico-racial, género, edad, ingresos y territorio.

Entre los temas abordados, dedicamos especial atención a la educación financiera, promovida a través de charlas y actividades en las que empleados voluntarios comparten su experiencia con distintos públicos de los proyectos seleccionados.



Cristiane, Mariana, Ana Cláudia y Wlissys, empleados de Zurich Santander.



Michele, Carolina, Fernanda y Lila, empleadas y voluntarias de Zurich Santander.

## Voluntariado GRI 413-1

El compromiso de los empleados en acciones de voluntariado constituye una parte significativa de nuestra cultura. La Política de Voluntariado establece que todos los empleados puedan dedicar hasta **tres días hábiles de su jornada laboral** a causas o iniciativas vinculadas al Programa de Voluntariado Corporativo.

Este incentivo se potencia con el uso de la plataforma **My Impact**, una herramienta digital desarrollada por la Z Zurich Foundation con el objetivo de centralizar y facilitar la participación en acciones de voluntariado. La plataforma permite seleccionar oportunidades de voluntariado en línea y presenciales, proponer organizaciones sociales para recibir aportes financieros de la compañía y participar en campañas de donaciones. En este último caso, la fundación realiza una **contribución equivalente al mismo valor donado**, ampliando así el impacto de las aportaciones.



**310 voluntarios** comprometidos en 2025 (el 82% de todos los empleados)



**71.000 personas** impactadas por iniciativas socioambientales



**2.110 artículos donados** (huevos de Pascua, residuos electrónicos, juguetes y prendas de vestir)

## Principales acciones de voluntariado en 2025

### Capacitación profesional

Participación en las iniciativas de los proyectos “Habilidades para el futuro” y “Programa de verano” ( más información s en la [pág. 82](#)).

### Educación financiera

Realización de charlas sobre educación financiera para jóvenes y adultos atendidos por instituciones asociadas como United Way Brasil, Instituto Aliança y ACER Brasil.

### Salud y bienestar

Campañas de donación de sangre, en colaboración con el Instituto Sírio-Libanês. Oferta de atención odontológica para 122 niños de la Asociación Fraternidade, en colaboración con la ONG Amigo da Vez.

### Compromiso social

Acciones de voluntariado en guarderías de organizaciones sociales atendidas por United Way Brasil, con actividades recreativas, remodelación de espacios, mantenimiento de huertos y asesoramiento jurídico.

### Campañas de donación

Acciones de recolección de huevos de Pascua para las organizaciones ACER Brasil, Fraternidade, Aldeias Infantis y CAJEC. Recolección de juguetes y organización de una fiesta del Día del Niño para la Associação Fraternidade. Recolección de residuos electrónicos para su donación a la ONG Santos Mártires.

### Alianza solidaria con proveedor

Remodelación integral del Lar de Idosos São Francisco de Assis, en Embu Guaçu (SP), en alianza con el estudio de arquitectura Space Plan. La iniciativa fue financiada mediante donaciones de los empleados a través de la plataforma My Impact, con aportación equivalente de la Z Zurich Foundation. Los voluntarios se encargaron de la pintura y de la organización final de la obra. La iniciativa surgió a partir de los almuerzos solidarios llamados CoZSinha UAU y CoZSinha UAI, ofrecidos a los empleados en la sede de la empresa dos veces por semana. Se les animó a donar 2,58 dólares (15,00 R\$) por almuerzo en la plataforma My Impact. En total, los fondos destinados a la remodelación del Lar de Idosos superaron los R\$ 300.000.



Voluntarios de Zurich Santander.

## Formación de futuros profesionales

Creado en 2020, el programa **Habilidades para el futuro** prepara a jóvenes de bajos ingresos, de entre 17 y 24 años, para su inserción en el mercado laboral. En 2025, la iniciativa alcanzó a cerca de 22.000 jóvenes en los estados de São Paulo, Bahía, Pernambuco, Ceará y Pará. Desarrollado en alianza con la Z Zurich Foundation, la Fundación Forge y el Instituto Aliança, el programa promueve el desarrollo de competencias socioemocionales y amplía el conocimiento sobre el entorno corporativo y la tecnología, contando con la participación activa de empleados voluntarios en acciones de mentoría, educación financiera y orientación profesional.

La iniciativa también incluyó la formación de profesores de la red pública, mediante una inmersión en metodologías orientadas al desarrollo de proyectos de vida, en las que se capacitan para transmitir el conocimiento a otros estudiantes.

Los resultados del programa inspiraron a la empresa a crear un proyecto de ampliación de la formación, el **Programa de Verano**, financiado con recursos propios.

## Programa de Verano

En 2025, diez jóvenes egresados del proyecto Habilidades para el futuro fueron seleccionados para participar en **el Programa de Verano**, una inmersión corporativa en la sede de Zurich Santander en São Paulo. El proceso de selección, que involucró a más de 130 jóvenes, dio como resultado la elección de siete mujeres y tres hombres procedentes de São Paulo, Bahía y Pernambuco.

La experiencia tuvo una duración de tres semanas y reunió a más de 40 empleados voluntarios de diferentes áreas, comprometidos con el intercambio de conocimientos. Los participantes de otros estados fueron trasladados a São Paulo, y todos recibieron alojamiento, ayuda económica y un ordenador portátil para el desarrollo de las actividades. Al finalizar el programa, los candidatos **fueron contratados como becarios o jóvenes aprendices**, lo que refuerza el compromiso de la empresa con la formación y la empleabilidad de nuevos talentos.



De izquierda a derecha, comenzando de abajo hacia arriba: Michele, Matheus, Wlissys, Michelline, Nicole, Kananda, Ana Luiza, Rhiwillarhy, Benji y Lucas, participantes del Programa de Verano y colaboradores de Zurich Santander.

## Inversión social privada GRI 413-2

En la definición de acciones y proyectos apoyados con recursos de inversión social, consideramos los valores institucionales de la empresa, los potenciales impactos en el desarrollo de las comunidades y el cumplimiento de buenas prácticas de compliance y gobernanza. En 2025, la asignación de recursos a través de incentivos fiscales totalizó R\$ 20,98 millones, destinados a proyectos culturales, deportivos y de atención a colectivos en situación de vulnerabilidad. Los proyectos seleccionados recibieron los recursos en 2025 y se ejecutarán a partir de 2026.

### Asignación de recursos con incentivos

	2023		2024		2025	
	Número de proyectos	Importe total asignado (R\$)	Número de proyectos	Importe total asignado (R\$)	Número de proyectos	Importe total asignado (R\$)
Fondo Municipal de los Derechos del Niño y del Adolescente(Fumcad)	9	2.683.183,64	17	2.846.225,02	10	2.098.934,99
Fondo para la Tercera Edad	8	2.683.183,64	12	2.846.225,02	10	2.098.934,99
Ley Federal de Incentivos al Deporte	7	5.366.367,28	5	4.075.253,40	3	4.197.870,07
Ley Federal de Incentivo a la Cultura (Ley Rouanet)	13	10.732.732,56	8	8.130.000,00	10	8.395.739,95
Programa Nacional de Apoyo a la Atención Sanitaria de las Personas con Discapacidad (Pronas)	6	2.683.183,64	4	1.229.376,90	2	2.098.934,99
Programa Nacional de Apoyo a la Atención Oncológica (Pronon)	1	2.683.183,64	1	1.229.376,90	1	2.098.934,99
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>26.831.834,40</b>	<b>47</b>	<b>20.356.457,24</b>	<b>36</b>	<b>20.989.349,98</b>

## Fondo Municipal de los Derechos del Niño y del Adolescente (Fumcad)

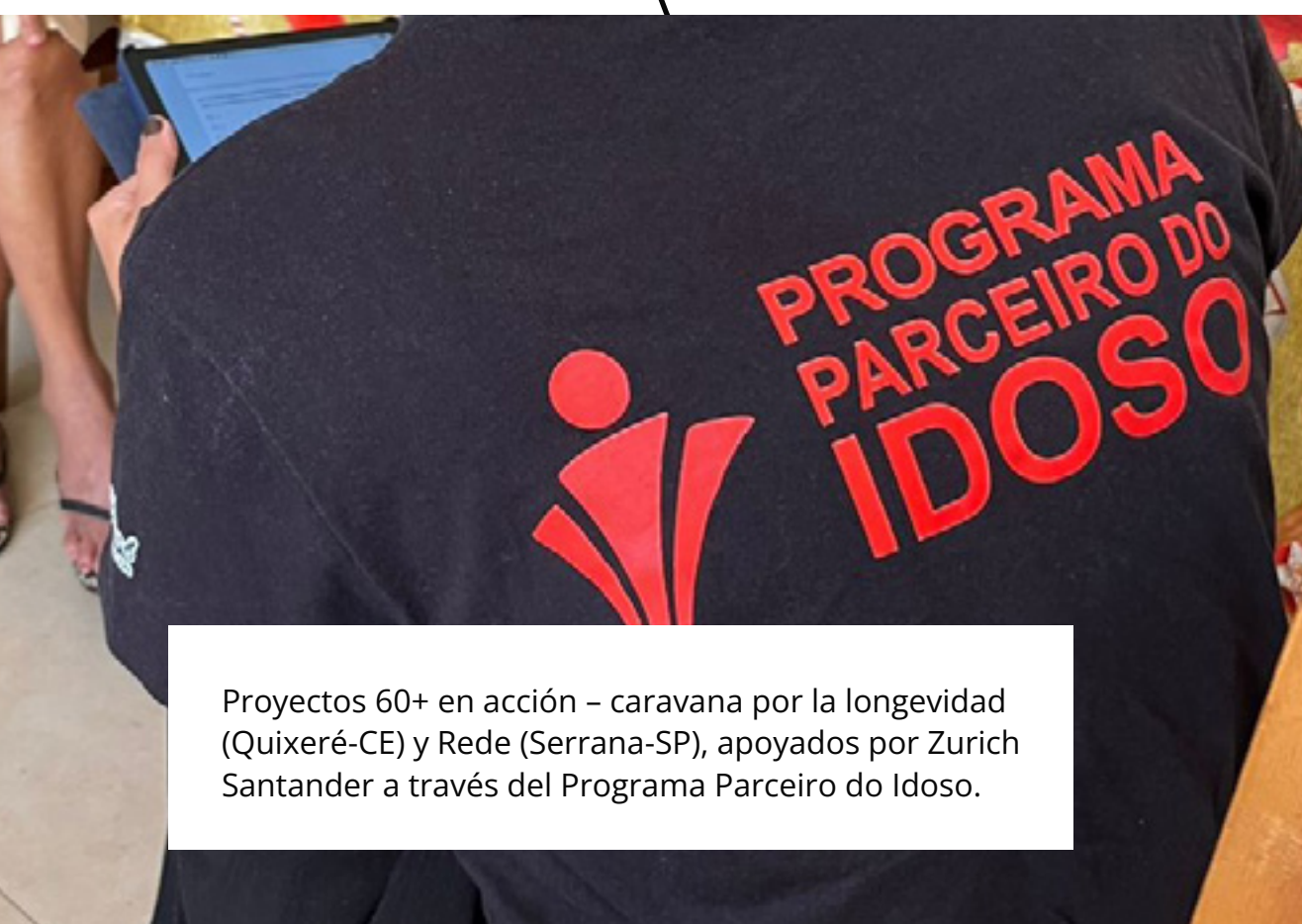
Entre nuestras ayudas prioritarias, se destaca el programa **Amigo de Valor** del Banco Santander, una de las mayores iniciativas del país destinadas a la captación de recursos incentivados para los Consejos Municipales de los Derechos de Niños y Adolescentes. Creado en 2002, el programa moviliza a clientes, empleados y proveedores para la asignación de recursos de incentivos fiscales destinados a la protección y garantía de los derechos de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad. En 2025, apoyamos la ejecución de dos proyectos, incluyendo recursos de la empresa y donaciones voluntarias de los empleados.

Uno de ellos es **Estudiar y vivir – trabajar solo cuando crezca**, desarrollado en Jequitinhonha (MG) por la Asociación de Promoción del Adolescente y del Niño. Con capacidad para atender a 280 niños y adolescentes, la iniciativa actúa en la prevención del trabajo infantil, la participación escolar y la promoción de la seguridad alimentaria, ofreciendo comidas, apoyo escolar y talleres culturales, deportivos y socioemocionales.

En Triunfo (PE), el proyecto **Caravana adolescencia sin embarazo**, ejecutado por la Secretaría Municipal de Desarrollo Social, alcanzó a cerca de mil adolescentes con acciones itinerantes de prevención del embarazo adolescente. Se llevaron a cabo actividades educativas en escuelas, comunidades quilombolas y centros de salud, además de grupos de apoyo y derivaciones a servicios de salud y beneficios sociales, fortaleciendo así la red local de protección.



Proyectos Estudiar y vivir – trabajar solo cuando crezca (Jequitinhonha-MG) y Caravana adolescencia sin embarazo (Triunfo-PE), apoyados por Zurich Santander a través del Programa Amigo de Valor



Proyectos 60+ en acción - caravana por la longevidad (Quixeré-CE) y Rede (Serrana-SP), apoyados por Zurich Santander a través del Programa Parceiro do Idoso.



## Fondo Municipal para los Derechos de las Personas Mayores

Contribuímos al programa **Parceiro do Idoso** del banco Santander, que destina parte del impuesto sobre la renta (IR) para reforzar la red de protección de los derechos de las personas mayores. La iniciativa apoya y financia proyectos que trabajan en la inclusión social y financiera, la protección contra el maltrato y el cuidado y la atención a personas mayores en situación de vulnerabilidad.

En 2025, apoyamos la ejecución de dos proyectos. En Quixeré (CE), el proyecto **60+ en acción - caravana por la longevidad**, dirigido por la Secretaría Municipal de Salud, atendió a cerca de 800 personas mayores mediante acciones itinerantes de atención domiciliaria. Un equipo multiprofesional realizó evaluaciones motoras, nutricionales, psicosociales y de enfermería, además de actividades de fisioterapia, vacunación, revisión bucodental y orientación sanitaria, ampliando el acceso a la atención preventiva, especialmente para personas encamadas o en situación de aislamiento.

Por su parte, en Serrana (SP), el proyecto **Rede**, llevado a cabo por la Asociación Casa dos Velinhos de Serrana, atendió a 61 personas mayores con un alto grado de dependencia, mediante la prestación de asistencia a domicilio y la formación de cuidadores. La iniciativa también contribuyó a identificar y derivar los casos de inseguridad alimentaria, violencia y abandono a la red local de protección.

## Programa Nacional de Apoyo a la Atención Oncológica (Pronon) y Programa Nacional de Apoyo a la Atención Sanitaria de las Personas con Discapacidad (Pronas/PCD)

En el ámbito de la salud, destinamos recursos a organizaciones dedicadas a apoyar a niños y adolescentes con discapacidad y a centros de salud que atienden a pacientes con cáncer.

En el marco del Pronon, apoyamos a Funfarme (Fundación Facultad Regional de Medicina de São José do Rio Preto) en la adquisición de un equipo PET-CT, ampliando en un 105% la capacidad para realizar exámenes —alrededor de 1.800 al año— y reduciendo el tiempo medio de espera a aproximadamente 30 días. La inversión contribuye a ampliar el acceso al diagnóstico oncológico de alta complejidad en la red pública de salud.

Por otra parte, a través del Pronas/PCD, apoyamos el proyecto **Juntos por la Equidad**, de la APAE de São Manuel (SP), orientado al diagnóstico precoz y la rehabilitación de niños y adolescentes con retraso en el desarrollo y síndromes genéticos o neurológicos. La iniciativa ofrece atención interdisciplinaria y orientación a los familiares, ampliando el acceso a la evaluación especializada y reduciendo la demanda reprimida.

## Ley del Deporte

Destinamos recursos a proyectos que promueven el acceso al deporte, la calidad de vida y el bienestar, entre otros beneficios sociales.

En 2025, apoyamos el proyecto **Skate Rajas – 2025**, en São Paulo (SP), que atendió a 200 niños y adolescentes de entre 10 y 14 años. La iniciativa combinó formación práctica y teórica en skate, incluyendo orientaciones sobre técnicas, uso de equipos de seguridad y actividades educativas. El proyecto contribuyó al desarrollo integral de los participantes, fortaleciendo las habilidades socioemocionales y fomentando el deporte como instrumento de ocio, convivencia y ciudadanía.

## Ley de Incentivo a la Cultura (Ley Rouanet)

Destinamos recursos a proyectos culturales, como exposiciones, espectáculos musicales y actividades inmersivas que amplían el acceso a la producción cultural y valoran la diversidad en los territorios donde operamos.

En 2025, apoyamos a la **Orquesta Sinfónica Chiquinha Gonzaga**, la primera orquesta formada exclusivamente por niñas y mujeres de la red de enseñanza pública. A lo largo del año se celebraron ocho grandes conciertos —incluidas actuaciones en el Teatro Municipal de Río de Janeiro, el Teatro Santander (SP) y el Carnegie Hall (Nueva York)—, además de 14 clases magistrales. El proyecto contó con la participación de 815 niñas y jóvenes, ampliando las oportunidades de formación artística y proyección profesional.



# 7.

## Medio ambiente





Tatiane, empleada de Zurich Santander.

# Gestión ambiental

GRI 2-23 | 2-24 | 2-25 | 3-3<sup>5</sup>

Buscamos mitigar el impacto ambiental de nuestras actividades mediante prácticas responsables y la oferta de soluciones y productos que ayuden a nuestros clientes a proteger el medio ambiente y a hacer frente a los riesgos climáticos. Promovemos el uso eficiente de los recursos naturales e incentivamos a nuestros empleados y proveedores a adoptar estilos de vida más sostenibles y ambientalmente responsables.

La gestión de este tema se rige por la Política de Sostenibilidad y la Política de Facilities. En línea con los requisitos de la Circular de la SUSEP n° 666/2022, desde 2023 hemos avanzado en la implementación de un conjunto de medidas de gestión ambiental, entre las que se incluye el mapeo de los riesgos ambientales y climáticos más relevantes para nuestra operación.

En 2025, priorizamos la medición y el monitoreo mensual de los siguientes indicadores: consumo de agua, consumo de energía, generación de residuos reciclables y no reciclables, uso de papel en impresiones, viajes aéreos y consumo de diésel, gas natural y gases refrigerantes. El control de estos datos sirvió de base para la elaboración del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestras operaciones en Brasil.

A nivel interno, mantenemos un plan continuo de sensibilización de nuestros empleados para incorporar estos principios en sus rutinas. Nuestra preparación institucional para avanzar en este campo incluye la participación en el grupo de trabajo Hub de Riesgos Climáticos de la Confederación Nacional de Aseguradoras (CNSEG).

<sup>5</sup> Considera los siguientes temas: Protección y preservación de la biodiversidad; Acción climática y transición hacia la descarbonización; Gestión de recursos y residuos; y Eficiencia energética.

# Emisiones de GEI

GRI 3-3 Acción climática y transición hacia la descarbonización

En 2025, mejoramos la metodología de cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero, especialmente en lo que respecta a las métricas de viajes aéreos y desplazamientos de los empleados a la oficina, con impactos en nuestro Inventario de Emisiones de GEI.

Trabajando para reducir y mitigar nuestro impacto, continuamos con el seguimiento de los indicadores definidos en el plan de acción de 2024.

El cálculo del inventario sigue la metodología del Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). En 2025, se registró un total de 1.042,35 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e) correspondientes a las actividades que están bajo nuestro control operativo, clasificadas de la siguiente manera:

## Alcance 1

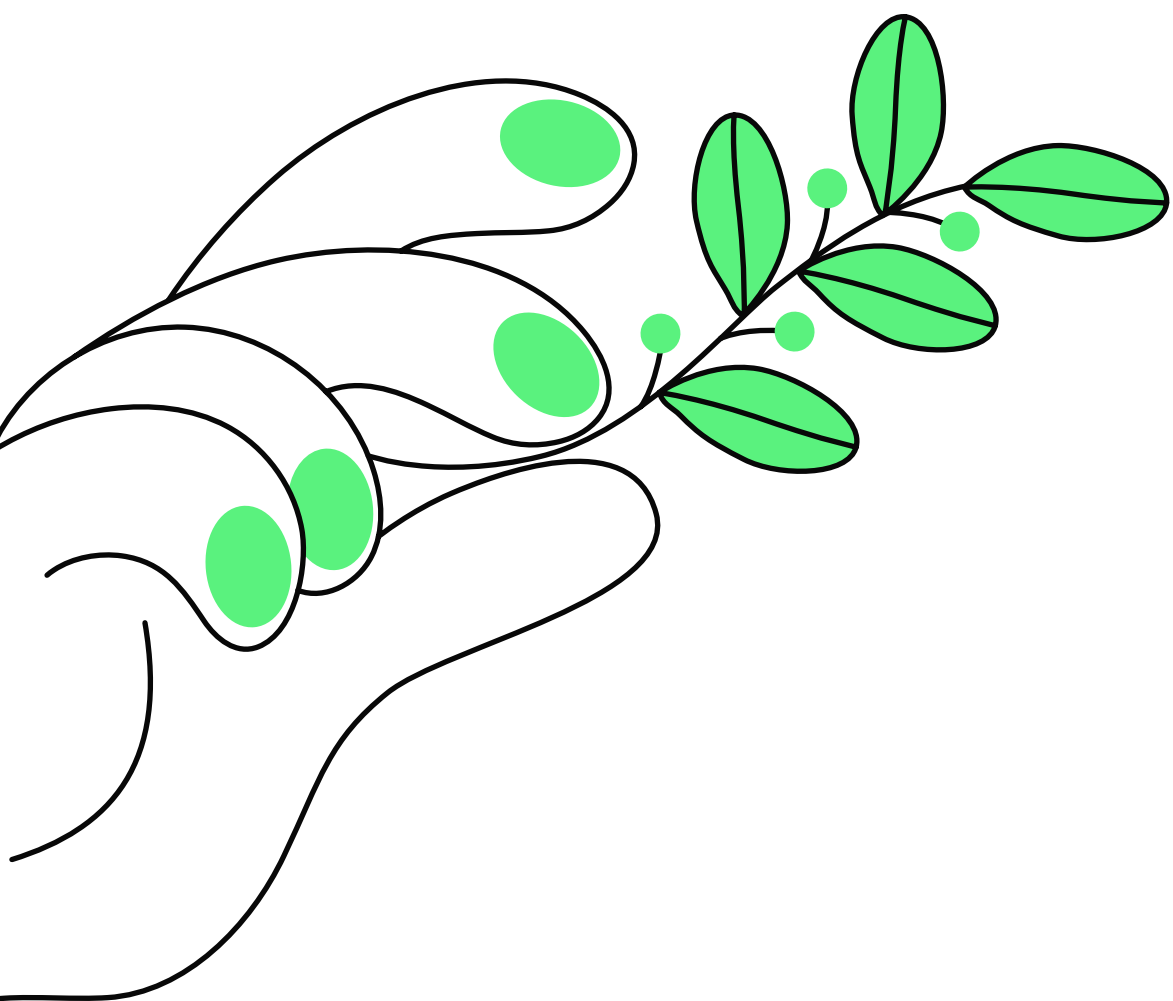
Emisiones procedentes de los generadores de energía utilizados en nuestra oficina (fuente de combustión estacionaria).

## Alcance 2

Emisiones derivadas del consumo energético del edificio, que están 100% compensadas al proceder de fuentes renovables con Certificado Internacional de Energía Renovable (I-REC, por sus siglas en inglés).

## Alcance 3

Abarca las principales fuentes de emisiones de la empresa, como desplazamientos de los colaboradores entre el domicilio y la oficina, viajes aéreos, alojamientos y generación interna de residuos. En menor medida, también se registraron emisiones relacionadas con el tratamiento de efluentes y bienes adquiridos.



# Emisiones totales de GEI (tCO<sub>2</sub>)

GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

Tipo	2023	2024	2025
Combustión estacionaria	0,55	1,01	0,46
Emisión fugitiva	0	0,01	0,01
<b>Total de emisiones Alcance 1</b>	<b>0,55</b>	<b>1,02</b>	<b>0,47</b>
Energía eléctrica - <i>location-based</i>	0 <sup>6</sup>	21,77	19,97
Energía eléctrica - <i>market-based</i>	0	0	0
<b>Total de emisiones Alcance 2 (market-based)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Residuos sólidos	-	1,5	2,78
Efluentes	-	0,15	0,14
Viajes de negocios	-	129,44	106,51
Emisiones casa-trabajo	-	923,15	932,45
<b>Total de emisiones Alcance 3</b>	<b>311,48</b>	<b>1.054,24</b>	<b>1.041,88</b>

# Emisiones de GEI (tCO<sub>2</sub>) por empleado<sup>7</sup>

Tipo	2023	2024	2025
Total de emisiones por año	312,10	1.055,26	1.042,35
Intensidad de emisiones	0,92	2,93	2,75

<sup>6</sup> El valor de emisiones de Alcance 2 (enfoque basado en la ubicación) correspondiente a 2023 fue originalmente reportado como cero debido a una inconsistencia metodológica identificada posteriormente en una revisión interna. Los datos de 2024 y 2025 ya incorporan el ajuste realizado. Todos los datos fueron calculados de conformidad con el GHG Protocol.

<sup>7</sup> El índice de intensidad de emisiones se calcula con base en el total consolidado de emisiones de GEI (Alcances 1, 2 y 3), dividido por el número total de empleados efectivos al cierre de cada ejercicio. Para el Alcance 2, se adoptó el enfoque basado en el mercado (market-based). Las emisiones se expresan en toneladas métricas de CO<sub>2</sub> equivalente (tCO<sub>2</sub>e) y el índice en tCO<sub>2</sub>e/empleado.

# Gestión de recursos

GRI 3-3 Gestión de recursos y residuos



La gestión de los recursos naturales prioriza la búsqueda de eficiencia y la disposición adecuada de los residuos. Estamos ubicados en un edificio certificado por Leadership in Energy & Environmental Design (LEED), cuyos requisitos incluyen la incorporación de prácticas sostenibles, como la reutilización de aguas pluviales y subterráneas, la adquisición de energía a través del Mercado Libre de Energía y el uso de materiales más eficientes en su estructura.

Los datos de consumo de agua y energía de nuestra oficina son proporcionados por la administración del edificio y, desde 2023, hacemos un monitoreo mensual de estas métricas.

# Eficiencia energética GRI 3-3 Eficiencia energética

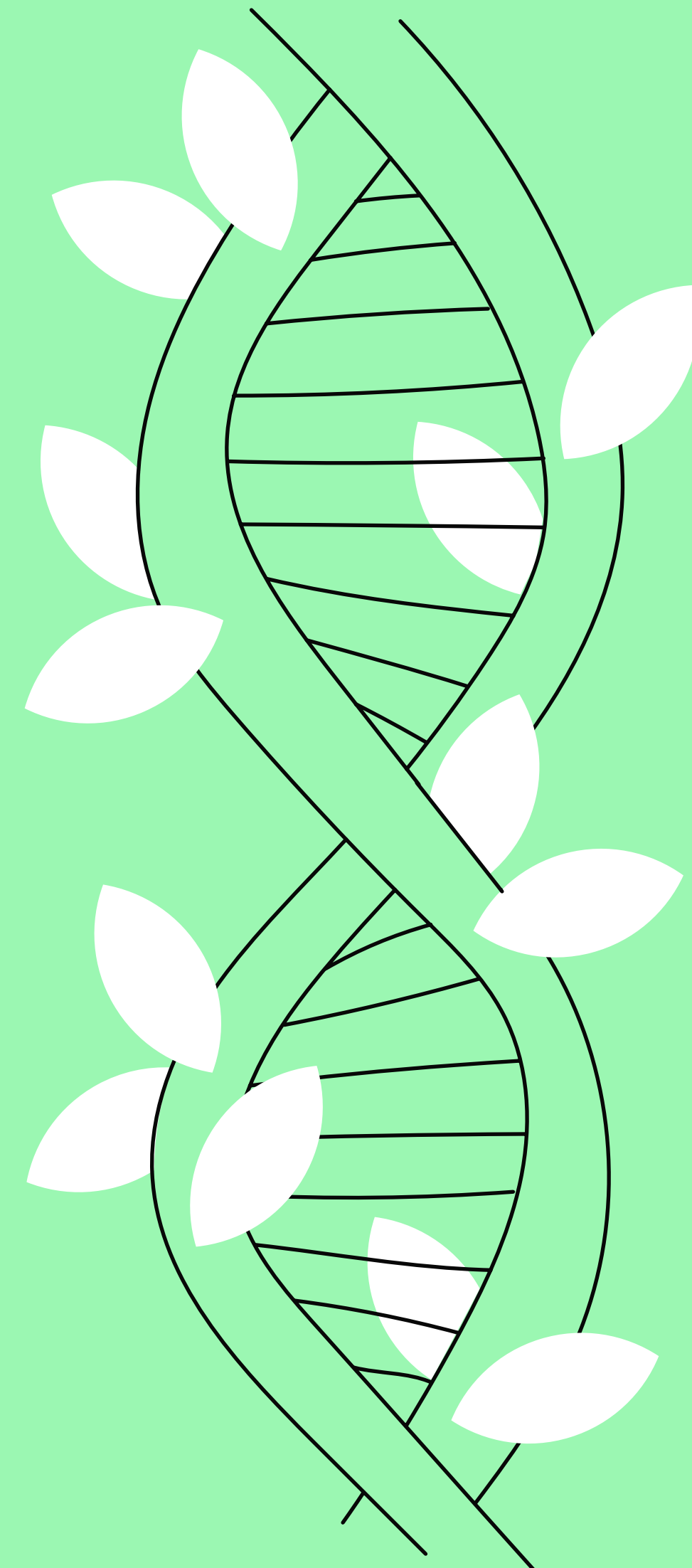
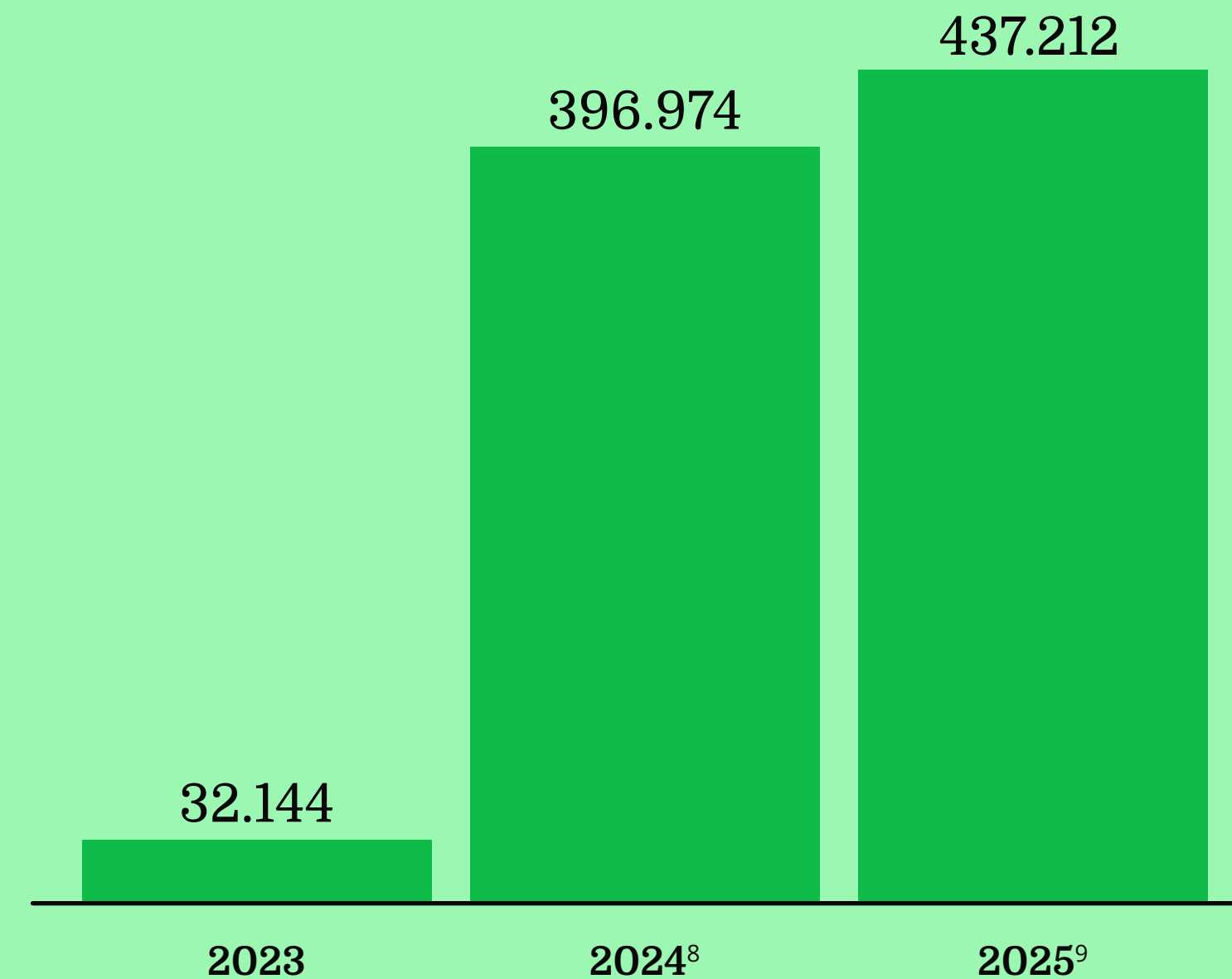
El monitoreo mensual del indicador de eficiencia energética se amplió para incluir el consumo de diésel y gas natural de los generadores de energía del edificio, así como la reposición de gases refrigerantes en el mantenimiento del aire acondicionado. Para alcanzar la meta de uso del 100% de iluminación LED, dimos continuidad a la sustitución gradual de las luminarias averiadas, con lo que estimamos obtener un mayor ahorro en el consumo de energía.

La adopción de la iniciativa Hora de la Tierra se ha consolidado como una práctica diaria en nuestras instalaciones. Consiste en apagar las luces de la oficina en los horarios de menor circulación de empleados —durante el almuerzo y después de las 20:00— y reducir el funcionamiento del aire acondicionado en las primeras horas de la mañana y al final de la noche.

<sup>8</sup> El aumento del consumo en 2024 con respecto a 2023 forma parte de una revisión de datos realizada por la comunidad en sus contadores de energía a lo largo del año.  
<sup>9</sup> El aumento del consumo de energía en 2025, alrededor del 10%, está relacionado con la puesta en marcha de nuevas cocinas, con un mayor uso de equipos eléctricos en horas punta (hornos, campanas extractoras, hornillos, microondas y refrigeración) para ofrecer comidas a los empleados.

## Consumo de energía eléctrica (kWh)

GRI 302-1



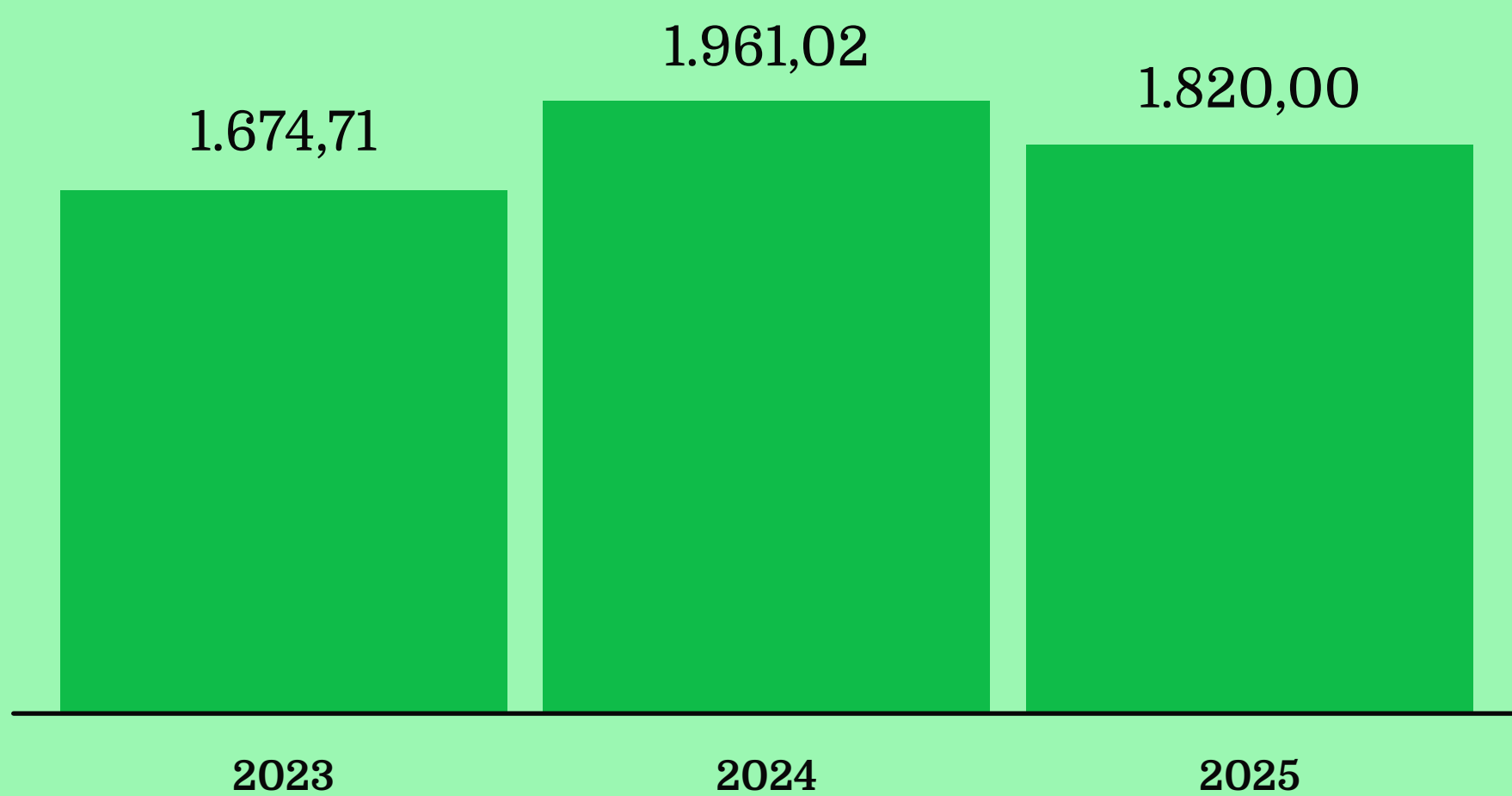
## Agua GRI 303-1 | 303-2 | 303-5

En el edificio donde se encuentra nuestra sede, el suministro de agua proviene de la red pública y, además, hay un sistema de reutilización de aguas pluviales para sanitarios y riego de jardines. El seguimiento del consumo de agua forma parte de nuestro sistema de indicadores medioambientales, basándose en los datos de reparto enviados por la administración del edificio.

En 2025, registramos una reducción del 7% en el consumo en comparación con 2024.

La gestión de los recursos hídricos que utilizamos, así como su disposición final, continúa a cargo de la comunidad de propietarios del edificio, bajo prácticas orientadas al uso responsable y a una gestión adecuada, en cumplimiento de las normas sanitarias vigentes.

### Consumo de agua (m³) GRI 303-5



## Gestión de residuos GRI 301-1 | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5

En 2025, dimos continuidad a las iniciativas para mejorar la recolección selectiva de los residuos generados en nuestra oficina y al pesaje de residuos reciclables y no reciclables, con la disposición separada de pilas, baterías y lámparas. Donamos los equipos electrónicos en desuso.

Recomendamos evitar el consumo de plástico de un solo uso. En el kit de bienvenida para los nuevos empleados, se ha convertido en una tradición incluir una botella reutilizable y una taza para el consumo de bebidas. Orientamos a nuestros proveedores de servicios a no utilizar materiales plásticos de un solo uso, priorizando opciones ecológicas para envasar alimentos y artículos utilizados en eventos.

Alcanzamos un índice del 97% de las comunicaciones de Zurich Santander con los clientes realizadas por medios digitales, lo que demuestra el esfuerzo por utilizar menos papel. Este porcentaje se ha mantenido en un nivel cercano al 100% a lo largo de los últimos años.

La disposición final de los residuos no reciclables es realizada por una empresa contratada por la administración del edificio, que sigue las normas del Plan de Gestión de Residuos Sólidos (PGRS), realizando su envío a rellenos sanitarios.

### Total de residuos generados (t) GRI 306-3

Tipo	2023	2024	2025
Residuos generados <sup>10</sup>	2,67	2,31	3,91 <sup>11</sup>
Residuos para reciclaje	1,36	1,09	1,65
Residuos descartados y destinados a la disposición final	1,31	1,22	2,26



<sup>10</sup> La empresa no genera residuos peligrosos.

<sup>11</sup> El aumento en la generación de residuos en 2025, del 69%, está asociado a la puesta en marcha de nuevas cocinas, con la oferta de comidas a los empleados, lo que se tradujo en un mayor volumen de residuos orgánicos y desechables en comparación con el año anterior.



Renato, empleado de Zurich Santander.

## Cultura ambiental y climática

Reforzamos la comunicación interna sobre cuestiones ambientales y climáticas con el objetivo de difundir el tema en las prácticas corporativas y en el comportamiento de los empleados y líderes. A lo largo del año, seguimos una agenda temática que refuerza este objetivo, promoviendo un cambio de mentalidad.

Dentro de esta agenda, celebramos el Día Mundial del Medio Ambiente con una programación dedicada a abordar los impactos cotidianos, tanto positivos como negativos, sobre el medio ambiente. Las iniciativas buscaban animar a los participantes a conocer más sobre el tema, repensar hábitos y ampliar la conciencia sobre el impacto ambiental en la vida cotidiana y en el negocio. Además de una serie de espacios de diálogo y charlas con ambientalistas, las actividades incluyeron la recolección de residuos electrónicos, posteriormente donados, y una actividad lúdica con ecobikes para reforzar la concienciación sobre el uso de los recursos naturales.

También promovimos la iniciativa Descarte responsable, para fomentar la práctica de la correcta disposición de residuos en la oficina, que pasó a sumar puntos en el programa de bonificación del Club de Puntos - Conexión ZS.

# 8.

# Anexos



# Riesgos de sostenibilidad GRI 201-2

Información para el cumplimiento de la Circular n° 666/2022 de la Superintendencia de Seguros Privados (Susep).

La integración de los riesgos de sostenibilidad en los procesos de gestión de riesgos de Zurich Santander comenzó en 2023, con la publicación de la Política de Sostenibilidad, y avanzó en 2024 con la conclusión de nuestro estudio de materialidad, que permitió identificar, evaluar y clasificar estas vulnerabilidades.

Tratamos los riesgos de sostenibilidad de forma transversal, integrándolos en los riesgos tradicionales y en los procesos operativos de la compañía. Su gestión, así como la construcción de una estrategia resiliente, siguen las mismas políticas, metodologías y procesos definidos en la Estructura de Gestión de Riesgos y Controles Internos.

## Gobernanza de los riesgos de sostenibilidad (GVR) GRI 2-12 | 2-13

La supervisión de los riesgos de sostenibilidad —que incluyen los riesgos sociales, ambientales y climáticos— se aborda de forma integrada en la gestión general de riesgos de la empresa. Esta gestión se lleva a cabo en el marco de la misma estructura, procesos e instancias de gobernanza ya adoptados para los demás riesgos corporativos.

A nivel estratégico, el Consejo de Administración tiene la responsabilidad de velar por el adecuado funcionamiento de la Estructura de Gestión de Riesgos y del Sistema de Controles Internos, así como de aprobar y garantizar el cumplimiento de las directrices definidas en nuestras políticas —incluidas las Políticas de Gestión de Riesgos, de Sostenibilidad y otras de carácter regulatorio—, además de tomar conocimiento del Informe de Gestión de Riesgos y del Reporte de Sostenibilidad.

En esta función, el Consejo cuenta con el apoyo del Comité de Riesgos (Audit & Risk), que actúa a nivel táctico para garantizar un sistema eficaz de identificación y mitigación de riesgos, el mantenimiento de sólidos controles internos y la gobernanza, respetando las leyes y regulaciones locales.

A nivel operativo, se sigue la estructura de las tres líneas de defensa que sustentan la gestión de riesgos en Zurich Santander, incluyendo los foros de debate y los informes ya establecidos (más información en Gestión de Riesgos, en la [pág. 30](#)).

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

El primer ejercicio completo de identificación y clasificación de riesgos de sostenibilidad, que abarca aspectos ambientales, climáticos y sociales, fue concluido en 2024. Este estudio de materialidad se llevó a cabo de acuerdo con la metodología interna de Gestión de Riesgos y consideró referencias sectoriales para riesgos ESG, como los Principios de Sostenibilidad en Seguros (PSI), los Principios para la Inversión Responsable (PRI) y la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).

En la etapa inicial, realizamos un amplio mapeo de los riesgos de sostenibilidad potenciales para nuestro negocio, teniendo en cuenta sus conexiones con las categorías tradicionales de riesgos: suscripción, crédito, mercado, liquidez y operativo. Este proceso evaluó posibles impactos en los procesos de suscripción y gestión de inversiones, así como en las diversas actividades internas, desde la gestión del edificio administrativo hasta la relación con proveedores, socios y empleados.

Tras el mapeo inicial, los riesgos fueron evaluados y clasificados utilizando criterios cualitativos y cuantitativos de probabilidad de materialización, impacto potencial y efectividad de los controles. La evaluación consideró tres horizontes temporales: corto plazo (1 a 3 años),

medio plazo (3 a 5 años) y largo plazo (5/6 a 10 años).

Como resultado, se identificaron siete riesgos relevantes de sostenibilidad, con impactos reales o potenciales:

- Cuatro riesgos sociales relacionados con la violación de derechos y garantías fundamentales o con actos perjudiciales para el interés común.
- Tres riesgos climáticos físicos asociados a eventos climáticos frecuentes y severos o a cambios ambientales de largo plazo.
- Ningún riesgo ambiental significativo asociado a la degradación ambiental, incluido el uso excesivo de recursos naturales.

La gestión de los riesgos de sostenibilidad y la elaboración de una estrategia de resiliencia son transversales a los demás riesgos identificados por la empresa y siguen las mismas políticas y procesos definidos en la Estructura de Gestión de Riesgos y Controles Internos. Este proceso implica ejercicios periódicos que pasan por los foros de decisión de la empresa y las áreas de negocio, considerando eventos históricos y tendencias (más información en Gestión de Riesgos, en la [pág. 30](#)).

En la relación con los clientes, adoptamos un enfoque preventivo al fomentar el uso de servicios de asistencia orientados al mantenimiento, especialmente en regiones con previsión de eventos climáticos extremos, así como contratación de coberturas específicas para estos riesgos. La empresa también cuenta con un enfoque integrado para la gestión de estas situaciones, que permite una actuación ágil y humanizada (más información en Enfoque Integrado para la Gestión de Catástrofes, en la [pág. 45](#)). Además, como inversor institucional, destinamos recursos financieros a sectores que fomentan una economía baja en carbono.

A nivel interno, monitoreamos las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas en el día a día de la empresa, como la compra de energía, los viajes y la gestión de residuos, y trabajamos continuamente para reducirlas mediante mejoras en la eficiencia (más información en Medio Ambiente, en la [pág. 88](#)).

Para mantenernos continuamente al día en la materia y garantizar la alineación interna, capacitamos a nuestros equipos, participamos en foros y grupos de trabajo sectoriales y seguimos de cerca los estudios, las tendencias y las nuevas regulaciones, así como los acontecimientos que puedan afectar a nuestros

negocios y a nuestros grupos de interés. Para garantizar una alineación permanente con las exigencias del regulador y las mejores prácticas del sector, en julio de 2025 respondimos al Cuestionario de Supervisión de la SUSEP para la Circular nº 666/22, que evaluó la madurez de las aseguradoras en relación con los temas ESG y su cumplimiento con la regulación.

Además de todo el proceso de desarrollo de conocimiento construido desde el inicio de la implementación de la Circular 666, que abarca diversas áreas de la empresa, en 2025 reforzamos la sensibilización sobre los riesgos de sostenibilidad y sus posibles impactos en las actividades del negocio. Este proceso involucró a los Embajadores de Riesgos (Risk Partners), quienes fueron capacitados para identificar, en sus rutinas, eventos y exposiciones con posibles impactos sociales, ambientales y climáticos, y reportarlos periódicamente.

Los posibles impactos, las tendencias globales y locales, y los cambios regulatorios también forman parte de los debates estratégicos de gestión de riesgos en los foros de gobierno corporativo de la empresa.

## Procesos de gestión de riesgos de sostenibilidad (GER) GRI 201-2

El estudio de materialidad se llevó a cabo con base en la metodología interna de evaluación de riesgos y en referencias de estudios externos. Con este trabajo, se identificaron, evaluaron y clasificaron los riesgos de sostenibilidad según su criticidad.

En 2025, iniciamos la recopilación estructurada de datos sobre eventos climáticos en procesos internos, como la gestión de siniestros. Este trabajo formó parte del estudio sectorial [Radar de Eventos Climáticos y Seguros en Brasil](#), organizado por CNSeg. Además, a lo largo del año avanzamos en la elaboración de indicadores de riesgos de sostenibilidad con la primera línea de defensa, que abarcan temas de suscripción, inversiones, proveedores y litigios laborales. Esta iniciativa reforzó nuestra capacidad para identificar, monitorear y gestionar riesgos ambientales, sociales y climáticos en distintas áreas del negocio.

En el ámbito de los negocios, las acciones actualmente adoptadas para la gestión y mitigación de estos riesgos incluyen:

**Evaluación de la oferta para clientes:** la oferta de nuestros productos se somete a análisis específicos aplicables a todos los productos financieros del Banco Santander y de las empresas que forman parte de su ecosistema, responsables de los canales de distribución.

**Procesos de suscripción:** analizamos de forma más detallada las contrataciones con mayor exposición a riesgos, de acuerdo con los parámetros definidos en nuestras políticas internas y decisiones de negocio.

**Generación de impactos positivos:** desarrollamos coberturas y asistencias que contribuyen a la generación de impactos sociales y ambientales positivos, considerando aspectos como la longevidad, los colectivos vulnerables y el fomento del uso de energías renovables, entre otros (más información en Propuesta de Valor Responsable, en la [pág. 42](#)).

**Fomento de la transición hacia una economía baja en carbono:** como inversores institucionales, destinamos recursos financieros a sectores e iniciativas alineados con la transición hacia una economía baja en carbono, contribuyendo a la descarbonización de nuestro portafolio (más información en la [pág. 89](#)).

**Gestión de inversiones:** la aseguradora integra aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, respetando los requisitos establecidos por los organismos reguladores, los compromisos públicos relacionados con este tema (como los Principios para la Inversión Responsable – PRI), las políticas internas y las buenas prácticas de sostenibilidad.

**Relación con los proveedores:** nuestro proceso de homologación incluye investigaciones sobre reputación, trabajo forzoso, trabajo infantil, sanciones penales, listas restrictivas globales, medios adversos y personas políticamente expuestas (PEP), entre otros aspectos relevantes para la empresa (más información en Proveedores, en la [pág. 77](#)).

# Índice de contenidos de GRI

**Declaración de uso:** Zurich Santander Insurance America reportó la información citada en este índice de contenidos GRI para el período del 01/01 al 31/12/2025, con base en los Estándares GRI. | **GRI 1 usado:** GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	10, 12, 19	-
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	4	-
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4, 110	-
	2-4 Actualización de la información	105, 106, 108	-
	2-5 Verificación externa	4	-
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12, 13, 42, 51, 53, 60,76	-
	2-7 Empleados	104	8 e 10
	2-8 Trabajadores que no son empleados	104	-
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	20	5 e 16
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	20	5 e 16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	20	16
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	26, 36, 40, 94	-

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	36, 40, 94	-
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	4	-
	2-15 Conflictos de interés	20	16
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	20	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	El Consejo de Administración realiza el seguimiento de los resultados de las principales iniciativas de sostenibilidad, pero en 2025 no se realizaron capacitaciones específicas sobre el tema	-
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	La Dirección Ejecutiva es evaluada anualmente con base en KPIs, valores de la compañía y métricas de sostenibilidad. No obstante, no existe una evaluación del desempeño del máximo órgano de gobernanza.	-
	2-19 Políticas de remuneración	67	-
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	67	-

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-21 Ratio de compensación total anual	Por razones de confidencialidad, Zurich Santander no informa la proporción de la remuneración anual total de la persona mejor remunerada de la compañía en relación con el promedio de la remuneración anual total de todos los empleados, ni la proporción del incremento porcentual en la remuneración anual total de la persona mejor remunerada de la organización.	-
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6	-
	2-23 Compromisos y políticas	26, 88	16
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	26, 88	16
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	57, 88	16
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	26, 28	16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	No registramos ninguna violación significativa de leyes o regulaciones por parte de Zurich Santander.	-
	2-28 Afiliación a asociaciones	25, 37, 46	-
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	55, 62, 63, 78	8

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-30 Convenios de negociación colectiva	El 100% de los empleados de Zurich Santander Brasil está cubierto por acuerdos colectivos.	-
	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	5	-
	3-2 Lista de temas materiales	5	-
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	Innovación, digitalización y automatización (60); Ciberseguridad y privacidad de datos (26, 29, 34, 60); Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva (13, 55, 62); Experiencia y satisfacción del cliente (55, 60, 62); Educación financiera y aseguradora (79); Cadena de valor responsable (76); Inclusión social (79); Diversidad e igualdad de oportunidades (71); Atracción, desarrollo y bienestar de los colaboradores (73); Gobernanza responsable (20); Competencia leal (28); Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero (26, 27); Cultura y conciencia de la sostenibilidad (41, 43); Desempeño económico sostenible (49); Promoción y respeto de los derechos humanos (77, 79); Ética y transparencia (26); Eficiencia energética (88, 90); Acción climática y transición hacia la descarbonización (88, 89); Protección y preservación de la biodiversidad (88); Gestión de recursos y residuos (88, 90); Gestión de riesgos (30); e Inversiones ESG (43).	-

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	49, 103	8, 9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	43, 94, 96	13
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Todos los empleados pueden contratar seguros con descuento y tienen acceso a ZS Prev, un plan de previsión privada exclusivo, que cuenta con aportes del empleado (que varían del 3% al 12,5%) y de la organización.	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	20	-
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	El salario más bajo pagado por la compañía, tanto para hombres como para mujeres, equivale a 2 veces el valor del salario mínimo estatal de São Paulo (el valor del salario mínimo estatal en 2025 fue de R\$ 1.806,00).	1, 5 e 8
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	El 100% de los miembros del Comité Ejecutivo pertenece a la comunidad local y reside en São Paulo.	8
<b>GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	43	5, 9 e 11
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	42, 44	1, 3 e 8

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	76	8
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	26, 27	16
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	El 100% de los empleados y de los miembros de los órganos de gobernanza son informados y capacitados en procedimientos anticorrupción. No hubo comunicación ni capacitaciones dirigidas a proveedores. Más información en las páginas 26 y 27.	16
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	No hubo casos de conflicto relacionados con la corrupción en el período reportado. Tampoco existen procesos judiciales relacionados con el tema. Más información en las páginas 26 y 28.	16
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2025, no registramos acciones judiciales relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopolísticas ni contra la libre competencia.	16
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	91	8 e 12

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	90	7, 8, 12 e 13
	302-4 Reducción del consumo energético	No hubo reducciones en 2025.	7, 8, 12 e 13
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	91	6 e 12
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	91	6
	303-5 Consumo de agua	91	6
<b>GRI 101: Biodiversidad 2024</b>	101-1 Políticas para detener y revertir la pérdida de biodiversidad	La Política de Sostenibilidad formaliza el compromiso de Zurich Santander con la sostenibilidad y establece los principios y las directrices para la gestión del tema en la compañía. El tema de biodiversidad en la compañía requiere una mayor evolución para que podamos llevar a cabo su reporte.	6, 14 e 15
	101-5 Ubicaciones con impactos sobre la biodiversidad	No tenemos unidades operativas dentro ni próximas a áreas de protección ambiental o de alto valor de biodiversidad.	6, 14 e 15
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	89	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	89	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	89	3, 12, 13, 14 e 15

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	91	3, 6, 11 e 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	91	3, 6, 11 e 12
	306-3 Residuos generados	91	3, 11 e 12
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	91	3, 11 e 12
	306-5 Residuos destinados a eliminación	91	3, 11 e 12
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	77, 109	-
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	77	-
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	105	5, 8 e 10
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	68, 74	3, 5 e 8
	401-3 Permiso parental	106	5 e 8

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	73	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	73	8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	73	8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	75	8 e 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	75	8
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	74	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	75	8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	75	8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	No hubo registros de accidentes de trabajo ni enfermedades profesionales en 2025.	3, 8 e 16
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	No hubo registros de accidentes de trabajo ni enfermedades profesionales en 2025.	3, 8 e 16

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	107	4, 5, 8 e 10
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	66, 68	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	66	5, 8 e 10
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	22, 108	5 e 8
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	El informe de igualdad salarial está disponible en: <a href="https://www.zurich-santander.com.br/wp-content/uploads/2025/09/RelatorioIgualdadeSalarialLote_2025_2_87376109000106.pdf">https://www.zurich-santander.com.br/wp-content/uploads/2025/09/RelatorioIgualdadeSalarialLote_2025_2_87376109000106.pdf</a> . Más información en la página 71.	5 e 8
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	26, 28	5 e 8
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	En 2025, no hubo denuncias relacionadas con los derechos de los trabajadores de las empresas contratadas por la compañía.	8
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se identificaron proveedores con riesgos de casos de trabajo infantil o forzoso. Más información en la página 77.	8 e 16

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se identificaron proveedores con riesgos de casos de trabajo infantil, forzoso u obligatorio. Más información en la página 77.	8
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Contamos con una empresa contratada para la seguridad en la oficina, que realiza anualmente la capacitación de sus empleados de acuerdo con las mejores prácticas de gestión, conforme a las condiciones establecidas en el contrato.	16
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	44, 80	-
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	83	1 e 2
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	77, 109	5, 8 e 16
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	77	5, 8 e 16

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta	ODS
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No hubo contribuciones a partidos y/o representantes políticos, dado que la práctica está prohibida conforme a la política interna.	16
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	51	12
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados 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 incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2025, no registramos casos de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de marketing.	16
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2025, no tuvimos reclamaciones comprobadas relacionadas con violaciones de la privacidad, filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.	16

# Complemento al contenido GRI

## Desempeño económico

Valor económico generado y distribuido (VEGD) **GRI 201-1**

	2023 (R\$)	2024 (R\$)	2025 (R\$)
<b>Valor económico generado</b>	<b>7.868.443.738,57</b>	<b>8.616.179.217,03</b>	<b>8.188.998.420,45</b>
Ingresos	7.868.443.738,57	8.616.179.217,03	8.188.998.420,45
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>6.599,193,674.39</b>	<b>7.232.978.888,30</b>	<b>8.316.467.910,13</b>
Costes de explotación	4.286.992.023,25	4.630.650.147,86	4.899.452.120,81
Salarios y prestaciones	130.359.652,99	120.968.529,27	138.724.343,92
Pagos a proveedores de capital	1.150.000.000,00	1.320.000.000,00	2.010.000.000,00
Impuestos	1.005.075.582,31	1.141.003.754,17	1.247.302.095,42
Inversión en la comunidad	26.766.415,84	20.356.457,00	20.989.349,98
<b>Valor económico retenido (valor generado menos valor distribuido)</b>	<b>1.269.250.064,18</b>	<b>1.383.200.328,73</b>	<b>-127.469.489,68<sup>12</sup></b>

<sup>12</sup> En 2025, el valor económico retenido (valor económico generado menos valor económico distribuido) es negativo debido a una mayor distribución de dividendos a los accionistas.

# Empleados

## Total de empleados por contrato de trabajo y género<sup>13</sup> **GRI 2-7**

	2023	2024	2025
Mujeres	195	206	213
Hombres	146	154	166
<b>Total</b>	<b>341</b>	<b>360</b>	<b>379</b>

<sup>13</sup> Todos los contratos son indefinidos y a tiempo completo, sin que existan contratos temporales, a tiempo parcial o sin jornada definida.

## Trabajadores que no son empleados **GRI 2-8**

	2023	2024	2025
Aprendices	9	7	4
Becarios	38	40	45
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>49</b>

## Total de empleados por región **GRI 2-7**

	2023			2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Norte	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Noreste	3	1	4	2	1	3	1	2	3
Centro-Oeste	1	0	1	1	1	2	1	1	2
Sur	7	3	10	5	4	9	5	4	9
Sudeste	183	142	325	197	148	345	205	159	364
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>146</b>	<b>341</b>	<b>206</b>	<b>154</b>	<b>360</b>	<b>213</b>	<b>166</b>	<b>379</b>

Nuevas contrataciones y rotación de personal<sup>14</sup> **GRI 401-1**

	Contrataciones		Rotación <sup>15</sup>
	Total	Tasas (%) <sup>16</sup>	%
<b>Por género</b>			
Hombres	43	26%	22%
Mujeres	33	15%	14%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>20%</b>	<b>18%</b>
<b>Por grupo de edad</b>			
Menores de 30 años	37	32%	24%
De 30 a 50 años	39	16%	15%
Mayores de 50 años	0	-	1%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>20%</b>	<b>18%</b>
<b>Por región</b>			
Norte	0	0%	0%
Noreste	1	33%	33%
Centro-oeste	0	0%	0%
Sudeste	74	20%	18%
Sur	1	11%	11%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>20%</b>	<b>18%</b>

	Contrataciones		Rotación <sup>15</sup>
	Total	Tasas (%) <sup>16</sup>	%
<b>Por categorías de diversidad</b>			
Mujeres en puestos de liderazgo	4	8%	9%
Personas negras (negras y mestizas)	18	18%	15%
Personas negras (negros y mestizos) en puestos de liderazgo	3	20%	13%
LGBTQIAPN+	-	-	-
Personas con discapacidad	2	17%	25%

<sup>14</sup> Debido a los ajustes en la metodología de cálculo, no es posible comparar la información con los resultados de años anteriores. **GRI 2-4**.

<sup>15</sup> La tasa de rotación se calculó mediante la siguiente fórmula: (número de empleados contratados + número de empleados que dejaron la empresa) ÷ 2, dividiendo el resultado entre el total de empleados de la categoría correspondiente en el periodo de referencia. En el cálculo se tuvieron en cuenta las bajas voluntarias e involuntarias de empleados sujetos al régimen laboral CLT. No se incluyeron becarios ni jóvenes aprendices.

<sup>16</sup> La tasa de contratación se calculó considerando: empleados contratados/total de empleados para cada categoría representada.

Permiso parental **GRI 401-3**

	2023		2024		2025	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Número total de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	195	146	227	173	213	166
Número total de empleados que han disfrutado de un permiso de maternidad/paternidad	9	7	6	4	13	4
Número de empleados que se reincorporaron tras una baja durante el periodo	9	7	7	4	9	4
Número de empleados que seguían de baja al cierre del periodo	0	0	3	0	7	0
Número de empleados que permanecieron en el puesto durante al menos 12 meses tras el regreso de la baja	9	7	7	4	6	3
Tasa de rentabilidad (%) <sup>17</sup>	n.d	n.d	117%	100%	69%	100%
Tasa de retención (%) <sup>17</sup>	n.d	n.d	78%	57%	86%	75%

<sup>17</sup> Metodologías utilizadas:

**Tasa de retorno:** número de empleados que regresaron de la baja por maternidad/paternidad dividido por el número de los que se acogieron a la baja x 100;

**Tasa de retención:** número de empleados que permanecieron en la empresa durante al menos 12 meses tras el regreso de la baja por maternidad/paternidad, dividido por el número de empleados que regresaron en el periodo del reporte anterior x 100. Para mantener la comparabilidad y una mayor adherencia a la metodología de cálculo de la GRI, se han recalculado los resultados de 2024, ya que incluían a becarios. No ha sido posible recalcular las tasas de 2023. **GRI 2-4**

Promedio de horas de capacitación al año por empleado **GRI 404-1**

	2023		2024		2025	
	Total	Media	Total	Media	Total	Media
<b>Total de horas de capacitación por género</b>						
Mujeres	7.367	38	8.053	39	4.566	22
Hombres	4.654	32	4.871	32	4.504	29
<b>Total</b>	<b>12.021</b>	<b>35</b>	<b>12.924</b>	<b>36</b>	<b>9.070</b>	<b>25</b>
<b>Total de horas de capacitación por categoría profesional</b>						
Directores	303	33	362	36	146	16
Superintendentes	425	28	544	42	205	15
Gerentes/gerentes sénior	2.422	41	1.279	33	1.981	44
Coordinadores	4.193	25	5.941	36	1.867	25
Operativos	4.676	35	4.798	36	4.871	22
<b>Total</b>	<b>12.021</b>	<b>32</b>	<b>12.924</b>	<b>36</b>	<b>9.070</b>	<b>25</b>

## Diversidad en los órganos de gobierno y entre los empleados GRI 405-1

En 2025, las mujeres representaban el 56% del total de empleados, con mayor participación femenina en la mayoría de los niveles jerárquicos. La presencia de mujeres es predominante entre superintendentes (71%), coordinadores (59%) y puestos operativos (57%). En los puestos de gerencia se observa un mayor equilibrio de género (51% de mujeres y 49% de hombres). Entre los directores, la participación masculina es mayoritaria (63%).

En el análisis por color/etnia/raza, el 69% de los empleados se autodefinieron blancos y el 26% negros o pardos. No hay empleados indígenas registrados en el periodo, y la autodeclaración como asiáticos representa el 4% del total.

Además, el 3% del personal está compuesto por empleados con discapacidad.

% de empleados por género y cargo <sup>18</sup>	2025	
	Mujer	Hombre
Directores	38%	63%
Superintendentes	71%	29%
Gerentes/gerentes sénior	51%	49%
Coordinadores	59%	41%
Operativos	57%	43%
<b>Total</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>

% de empleados por cargo funcional y grupo de edad <sup>18</sup>	2025		
	Menos de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores (+50)
Directores	0%	75%	25%
Superintendentes	0%	71%	29%
Gerentes/gerentes sénior	0%	91%	9%
Coordinadores	9%	91%	0%
Operativos	40%	56%	5%
<b>Total</b>	<b>31%</b>	<b>63%</b>	<b>6%</b>

% de empleados por raza/etnia/color <sup>18</sup>	2025				
	Blancos	Negros / Mestizos	Indígenas	Amarillos	Sin datos
Directores	88%	0%	0%	13%	0%
Superintendentes	79%	7%	0%	14%	0%
Gerentes/gerentes sénior	80%	20%	0%	0%	0%
Coordinadores	73%	23%	0%	5%	0%
Operativos	67%	29%	0%	4%	0%
<b>Total</b>	<b>69%</b>	<b>26%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>

<sup>18</sup> La metodología del indicador se ha ajustado para ajustarse mejor a lo solicitado por la GRI. No ha sido posible recalcular la información de años anteriores. GRI 2-4

## Proveedores

### Evaluación socioambiental de proveedores GRI 308-1 | 414-1

	2023	2024	2025
<b>Total de proveedores</b>	<b>254</b>	<b>197</b>	<b>193</b>
Total de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales	n/i	11	16
Total de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales	254	197	193
Total de proveedores identificados como causantes de impactos sociales negativos reales y potenciales	0	0	0
Total de proveedores identificados como causantes de impactos ambientales negativos reales y potenciales	0	0	0
<b>Nuevos proveedores</b>	<b>2025</b>		
Total de nuevos proveedores (contratos a partir de 2025)	25		
Porcentaje de nuevos proveedores seleccionados en función de criterios ambientales	8%		
Porcentaje de nuevos proveedores seleccionados en función de criterios sociales.	100%		

# Créditos

## Coordinación general

Zurich Santander Brasil

Gerencia de Sostenibilidad

## Fotos

Pisco del Gaiso

Sergio Barzaghi

Acervo de Zurich Santander

## Redacción, consultoría de indicadores, diseño y revisión

Casa Azul Conteúdo e Design para Sustentabilidade

Fecha de publicación: Abril de 2026

GRI 2-3

