



Reporte de Sustentabilidad 2024

RESUMEN EJECUTIVO



Zurich Argentina



“ En Zurich, entendemos que el verdadero progreso se mide no solo por los resultados económicos del negocio, sino también por el impacto que generamos en el planeta, en las personas y en nuestros clientes. Este Reporte de Sustentabilidad refleja **nuestro compromiso con un modelo de negocio consciente, que integra la responsabilidad ambiental, el bienestar social y la excelencia en el servicio.** ”

Fabio Máximo Rossi,
CEO de Zurich Argentina



“ Me complace presentar nuestro **segundo Reporte de Sustentabilidad**, en el que rendimos cuenta de manera transparente sobre los avances, desafíos y logros en nuestra gestión Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG). En 2024 **celebramos 60 años de presencia ininterrumpida en Argentina**, un hito que reafirma nuestro liderazgo en el mercado asegurador y consolida nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país. A lo largo de estas seis décadas, **hemos crecido junto a la sociedad argentina, entendiendo sus necesidades, acompañando sus proyectos y ofreciendo soluciones de seguros** que protegen sus logros en cada etapa de la vida. ”

Adriana Arias,
Head of Communications & Sustainability

Nuestra propuesta de valor

En Zurich Argentina ubicamos a nuestros **clientes en el centro de todo lo que hacemos**, ofreciéndoles soluciones de protección que se adaptan a sus necesidades reales y en constante evolución. Atendemos a una amplia diversidad de clientes, desde personas hasta grandes empresas. Nos esforzamos por brindar a nuestros clientes servicios personalizados, asesoría experta e información entre pares para ayudarlos a identificar y mitigar los riesgos, además de protección y asistencia confiables en caso de que ocurra algo. Seguimos avanzando en la transformación digital de nuestros procesos para ofrecer una experiencia cada vez más ágil, transparente y centrada en nuestros clientes. En este camino, Ztrack se consolida como una herramienta clave para la gestión de reclamaciones. Permite digitalizar y automatizar el proceso de reclamo para el inicio de Daños Parciales y de principio a fin para el área de Low Complexity Motor. Integra funcionalidades como visibilidad completa para todos los actores involucrados, generación automática de ofertas para optimizar costos de reparación, y una plataforma omnicanal con atención disponible 24/7 mediante contacto personal y chat en línea.

1. Incluye Vida y Patrimoniales

2. Incluye a Zurich International Life Ltd. Sucursal Argentina. El período fiscal abarca desde enero a diciembre de 2024.

3. Incluye Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. y Zurich Aseguradora Argentina S.A. El período fiscal abarca desde julio 2024 a junio 2025.

Lanzamos el seguro **“Hogar Sustentable”**, una cobertura innovadora para equipos de bajo impacto ambiental tales como paneles solares, termotanques solares, biodigestores de agua y gas, entre otros.

Implementamos Ztrack 2.0, una versión que incorpora mejoras significativas para la gestión de siniestros en la cobertura de Daños Propios (Seguro Auto), particularmente en Casco Parcial Motor. Esta actualización permite a nuestros clientes autogestionar sus reclamos, cargar la documentación correspondiente y definir el tipo de inspección más adecuado según el daño reportado y la zona geográfica: ajuste virtual, video peritación o inspección presencial.

Hitos junto a clientes

- ➔ Al cierre de 2024, contamos con **678.949 clientes activos** y un total de **886.679 pólizas vigentes**.
- ➔ Logramos un **TNPS (Transactional Net Promoter Score) de 40,7** y un **RNPS (Relational Net Promoter Score) de 43**, reflejo del compromiso con la satisfacción de nuestros asegurados.
- ➔ Alcanzamos **390,1 millones de pesos de prima sustentable (Sustainable Revenue)**, consolidando nuestro avance hacia un modelo de negocio más responsable y alineado con criterios ASG.

Presencia del negocio



Sede central en Ciudad Autónoma de Buenos Aires
10 oficinas propias
32 oficinas de representación



Somos **#1 en Seguros de Vida Individual** desde 1995
Top 10 de Seguros Patrimoniales desde 2018.
6,7% Share Zurich Argentina¹



4° puesto en posicionamiento de mercado Zurich Argentina¹
Premio Visión Sustentable (Premios Prestigio, Grupo Sol)
1° puesto Sector Seguros Ranking Merco Empresas

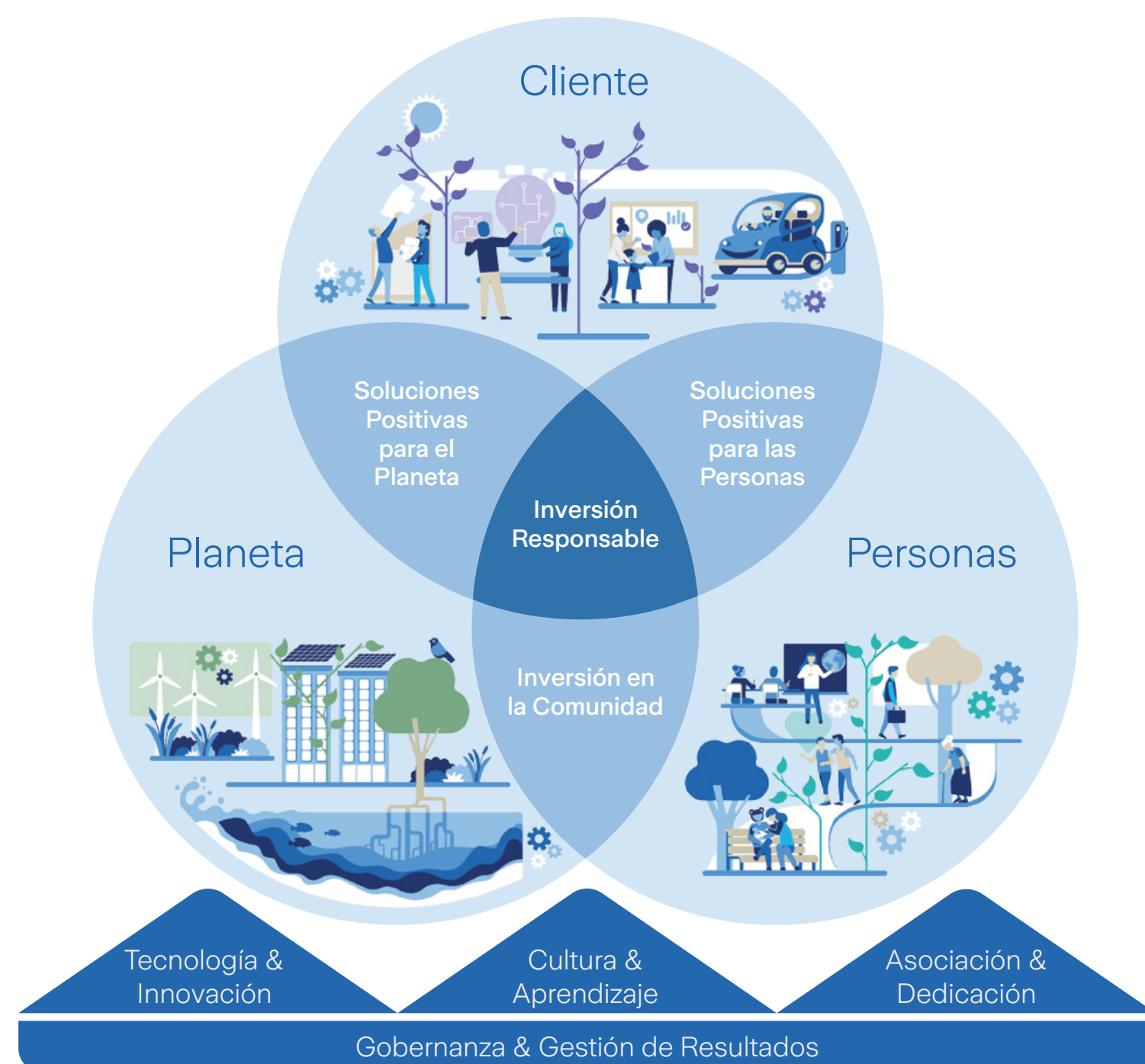


235.159 millones de pesos en **ventas netas** (Vida²)
477.606 de pesos en **ventas netas** (Patrimoniales³)
48% ROE (Vida)
15% ROE (Patrimoniales)

Compromiso con la sustentabilidad

En Zurich Argentina entendemos que los seguros no solo brindan protección financiera, sino que también actúan como una red de seguridad social que contribuye al bienestar colectivo. Guiados por el propósito de **crear juntos un futuro mejor**, trabajamos para generar un impacto positivo desde nuestro rol como aseguradora, inversora, empleadora y miembro activo de la comunidad.

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad, definida a nivel global por Zurich Insurance Group, se sustenta en tres pilares: **los clientes, las personas y el planeta**. Desde hace años, integramos la sostenibilidad en nuestra gestión mediante la tecnología, la innovación, el aprendizaje continuo, las alianzas estratégicas y una gobernanza sólida.



Difundimos la sustentabilidad a través de la **Academia de Sustentabilidad**, un espacio en nuestra plataforma interna de capacitación que brinda contenidos sobre la relación entre seguros y sostenibilidad, además de nuestro compromiso Net Zero 2030

Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

Nos enfocamos especialmente en aquellos ODS donde podemos generar un mayor impacto, ya sea a través de nuestras operaciones, inversiones o programas comunitarios.



Gobernanza

Reafirmamos nuestro compromiso con un **gobierno corporativo sólido**, guiado por los principios de **imparcialidad, ética, transparencia, anticorrupción y responsabilidad**.



Nuestro máximo órgano de gobierno está representado por el **Management Team**, integrado por **15 directores con funciones ejecutivas**, responsable de la implementación de la estrategia corporativa.



11 comités especializados que contribuyen a una administración profesional y eficaz de distintas áreas clave del negocio.



100% de empleados capacitados sobre Código de Conducta, Crímenes Financieros, Anticorrupción y Protección de Datos.



En Zurich Argentina, la sustentabilidad se gestiona mediante reuniones semanales del **Management Team** y encuentros con el **CEO y líderes** para planificar y monitorear indicadores. El **Comité de Sustentabilidad**, integrado por referentes de cada área, coordina acciones y targets locales, mientras que el **Área de Comunicaciones y Sustentabilidad** centraliza la gestión y da seguimiento a la estrategia.

Personas

Colaboradores

En Zurich Argentina fomentamos una cultura centrada en la diversidad, la inclusión, la ética y la colaboración, pilares que impulsan la innovación, el compromiso y el desarrollo del talento.

- ➔ **822** colaboradores
- ➔ Distribución equitativa de **género**: 49% mujeres y 51% hombres
- ➔ Puesto **#38** en el ranking *Mejores Empleadores* de Revista Apertura.
- ➔ **93%** de compromiso según la encuesta anual *Zurich Experience Survey*.
- ➔ **79%** de contratación interna.
- ➔ **10 horas** de formación promedio por persona
- ➔ Más de **16.000** cursos disponibles en *My Development*.
- ➔ **100%** del equipo evaluado en desempeño.
- ➔ **120** líderes capacitados en sesgos en procesos de selección.
- ➔ **70** colaboradores participantes en el programa de *mentoring* regional *Matching up*.



Comunidad

Nuestra **estrategia de inversión social** lleva más de **21 años de trayectoria**, buscando generar un impacto positivo en las comunidades. Se basa en **tres pilares: educación, medio ambiente y apoyo comunitario**. El programa de voluntariado corporativo **VoluntarioZ** invita a colaboradores de todo el país a proponer y participar en iniciativas que amplían nuestro impacto territorial, potenciado por el programa *Volunteer Pledge*, que otorga a cada empleado dos días al año para actividades voluntarias.

- ➔ **Más de \$147** millones destinados a iniciativas comunitarias.
- ➔ **Más de 15** alianzas activas con organizaciones de la sociedad civil.
- ➔ **247** voluntarios participantes.
- ➔ **4.300** horas de trabajo solidario.
- ➔ **5,4 horas** promedio de voluntariado por persona.
- ➔ **30%** de participación de colaboradores.



Socios estratégicos

Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros **socios estratégicos —productores asesores de seguros, brokers y aliados—** brindándoles soporte comercial y herramientas para fortalecer su gestión. Juntos, ofrecemos soluciones integrales que responden a las necesidades de nuestros clientes y promueven una experiencia multicanal que les permite elegir cómo contratar sus seguros.

- ➔ **8.738** productores asesores de seguros.
- ➔ **35** brokers.
- ➔ **75** alianzas con concesionarias, bancos, tarjetas de crédito y terminales automotrices.
- ➔ **19** agencias de seguros de vida acreditadas.
- ➔ **77** organizaciones de seguros patrimoniales registradas.
- ➔ **Nuevos acuerdos con Volkswagen Argentina, Ticketek, Megatlon y Filter.**



Proveedores

Promovemos una red de abastecimiento responsable y sustentable, priorizando proveedores locales y fomentando la inclusión de empresas de triple impacto y pequeñas empresas, siempre que sus propuestas sean viables y alineadas con nuestras necesidades y estándares.

- ➔ **640** proveedores activos.
- ➔ **95%** de las compras realizadas a proveedores locales.
- ➔ **90%** de las compras correspondientes a PyMEs.
- ➔ **100%** de los proveedores de riesgo medio o alto evaluados con criterios de sustentabilidad.



Planeta

Trabajamos por un futuro sostenible, con el objetivo de alcanzar **las cero emisiones netas en toda nuestra cadena de valor**, alineado con el compromiso asumido por Zurich Insurance Group. Implementamos una gestión ambiental responsable, **optimizando el uso de recursos y gestionando residuos** de forma consciente. Monitoreamos nuestro desempeño a través de indicadores cargados en la plataforma global SoFi, lo que nos permite hacer seguimiento y aplicar mejoras continuas.

Compromiso Net- Zero

En 2024 se lanzó el **Plan de Transición Climática** para Grupo Zurich a nivel global, con el objetivo de avanzar hacia una economía baja en carbono y reforzar la resiliencia frente al cambio climático, alineando nuestras decisiones con los compromisos globales de sustentabilidad.

- \$27.377** millones invertidos en activos ESG en 2024.

-36,25% en emisiones de carbono de nuestro portafolio vs. 2020.

-84% de emisiones operativas vs. año base 2019.
- 100%** energía renovable desde 2022 (RE100).

+80% de la flota compuesta por vehículos híbridos.

Gestión eficiente de recursos

Adoptamos medidas concretas para reducir el impacto ambiental en nuestras operaciones.

Recurso	Acción destacada	Indicador 2024
Energía	Iluminación LED, sensores, equipos de bajo consumo, certificados I-REC	1.595.502 KWh adquiridos vía certificados I-REC
Agua	Grifos automáticos, descarga dual, tanque inteligente	8.644 m3 en consumo
Papel	Impresión monitoreada, digitalización de pólizas	84% de pólizas digitalizadas
Plástico	Eliminación total de plásticos de un solo uso	100% oficinas libres de plásticos de un solo

Gestión de residuos

- ➔ Separación en origen y reciclaje en todas las oficinas.
- ➔ Obtuvimos el Sello Verde GCBA: 84,57 puntos sobre 100.
- ➔ Acciones de mejora continua en gestión interna.

Conciencia ambiental

- ➔ *Green Week*: actividades de voluntariado y campañas informativas.
- ➔ *Semana del Reciclaje*: difusión de buenas prácticas con materiales educativos.
- ➔ Comunicación interna constante vía Workplace y pantallas en oficinas.

