

Reporte de Sustentabilidad 2025

Resumen ejecutivo

ZURICH

Zurich Argentina



"En Zurich Argentina entendemos la **sustentabilidad como una forma de gestionar el negocio**. Durante 2025 continuamos avanzando con una **visión de crecimiento responsable**, integrando criterios ambientales, sociales y de gobernanza en cada aspecto de nuestra gestión. Este Reporte de Sustentabilidad refleja cómo **integramos nuestro propósito en la estrategia y la operación cotidiana**, con el compromiso de generar valor para la compañía, las personas y la sociedad."

Sebastián Dabini,
CEO
Zurich Argentina

Presencia en Argentina

Sede central en Ciudad Autónoma de Buenos Aires

10 oficinas propias

33 oficinas de representación

Somos **#1 en Seguros de Vida Individual** desde 1995

Desde 2018 estamos en el **Top 10 de Seguros Patrimoniales**.

6,5% Share Zurich Argentina[1]

1° puesto Sector Seguros en el Ranking Responsabilidad ESG de Merco

1° puesto Sector Seguros Ranking Merco Empresas

1° puesto Sector Seguros Ranking Merco Talento

317.529 millones de pesos en **ventas netas** (Vida[2])

686.279 millones de pesos en **ventas netas** (Patrimoniales[3])

30% ROE (Vida)

11% ROE (Patrimoniales)

1.Incluye Vida y Patrimoniales.
2.Incluye a Zurich International Life Ltd. Sucursal Argentina. El período fiscal abarca desde enero a diciembre de 2025.
3.Incluye Zurich Argentina Compañía de Seguros S.A. y Zurich Aseguradora Argentina S.A. El período fiscal abarca desde julio 2025 a junio 2026.

Nuestra propuesta de valor

Ponemos las necesidades de nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos. Brindamos soluciones de protección integrales y personalizadas para personas y empresas, con servicio personalizado, asesoría experta y acompañamiento a los clientes para identificar y mitigar los riesgos.

- **Lanzamos Huella Zero**, una solución integral para la gestión de siniestros de autos que reduce el impacto ambiental e impulsa la economía circular.
- Incorporamos *Smart Intake*, una **herramienta basada en inteligencia artificial** que optimiza el proceso de suscripción comercial con nuestros clientes empresariales.
- **Expandimos nuestra plataforma de gestión digital** de siniestros ZTRACK a nuevas líneas de negocio, aumentando un 157% los casos gestionados respecto al año anterior y acercando cada resolución a una experiencia 100% digital.
- **Autogestión:** Sumamos la gestión de siniestros del Seguro Hogar al canal digital y extendimos la póliza electrónica a personas físicas, para que cada vez más trámites se resuelvan sin intermediarios ni papel.

Nuestro desempeño junto a los clientes en 2025

Clientes activos: 647.193 del segmento *retail* y 30.196 del segmento *commercial*

Pólizas vigentes: 805.135 del segmento *retail* y 57.729 del segmento *commercial*

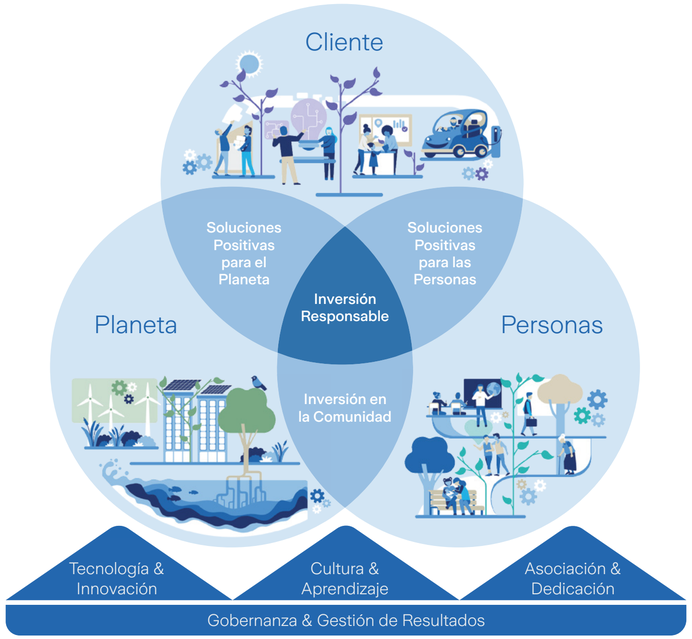
Logramos un **TNPS (*Transactional Net Promoter Score*) de 53,7** mejorando 13 puntos respecto de 2024, y un **RNPS *(Relational Net Promoter Score)* de 43**, reflejo del compromiso con la satisfacción de nuestros asegurados.

Alcanzamos **28.521 millones de pesos en prima sostenible (*Sustainable Revenue*)**, un crecimiento significativo respecto de los 542,2 millones registrados en 2024, reflejando el impulso del desarrollo de soluciones con impacto positivo.

Compromiso con la sustentabilidad

En Zurich Argentina creemos que los seguros son una herramienta fundamental para acompañar y proteger a las personas y comunidades. A partir de nuestra experiencia en gestión de riesgos, impulsamos acciones que fortalecen la resiliencia y contribuyen positivamente a la sociedad desde nuestro rol como aseguradora, inversora, empleadora y parte activa de la comunidad.

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad se sustenta en tres pilares: **los clientes, las personas y el planeta**. Para cada uno de ellos definimos objetivos e indicadores que nos permiten medir el desempeño, monitorear los avances y orientar la toma de decisiones.



Promovemos una cultura de sustentabilidad entre nuestros colaboradores mediante acciones de concientización, contenidos en canales internos y espacios de capacitación como la **Academia de Sustentabilidad**. Además, cada año realizamos la ***Green Week***, una iniciativa que difunde nuestra estrategia de sustentabilidad e impulsa actividades de voluntariado y participación.

Nuevo análisis de doble materialidad

En 2025 actualizamos nuestro **análisis de doble materialidad** conforme al Estándar GRI 3: Temas Materiales 2021, para identificar los impactos y temas más relevantes para la organización y los grupos de interés.

1.246 personas participaron en la encuesta de materialidad, incluyendo a colaboradores, clientes, gobierno, ONG y fundaciones, proveedores y productores y aliados de negocio.

El top 3 de temas materiales prioritarios tanto para el negocio como para nuestros grupos de interés es:

1. **Privacidad de los datos y ciberseguridad**
2. **Prevención de fraude y lavado de dinero**
3. **Gestión de riesgos**

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 i**mparcialidad, 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.

Nuevo Comité de *CyberSecurity* & Terceras partes, conformando así 12 comités que contribuyen a una administración profesional y eficaz de distintas áreas clave del negocio.

Compliance Week, una semana dedicada a reforzar la cultura de integridad, con alcance al 100% de los colaboradores.

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, implementa acciones, mientras que el **Área de Comunicaciones y Sustentabilidad** centraliza la gestión y da seguimiento a la estrategia.



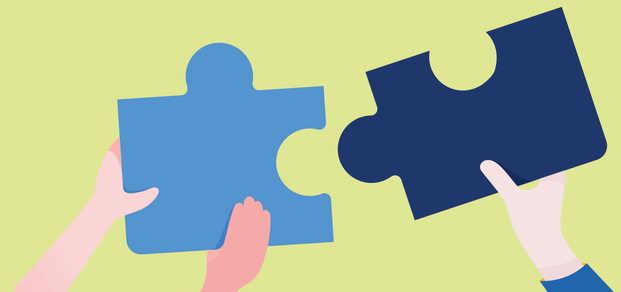
Personas

Colaboradores

Nuestros colaboradores son clave para impulsar nuestro propósito y construir una cultura basada en **el compromiso, la diversidad, el bienestar y el desarrollo profesional**.

- **777** colaboradores
- Distribución equitativa de **género**: 49% mujeres y 51% hombres
- **89%** de compromiso según la encuesta anual *Zurich Experience Survey*
- **86%** de contratación interna
- **55** colaboradores reconocidos por su trayectoria
- **10 horas** de formación promedio por persona
- Más de **16.000** cursos online disponibles en *My Development*
- **100%** del equipo evaluado en desempeño
- **130** líderes capacitados en sesgos en procesos de selección
- **130** colaboradores participantes en el programa de *mentoring* regional *Matching up*

Fortalecimos las competencias de nuestro equipo a través de un Plan de Capacitación, con foco especial en habilidades digitales, liderazgo adaptativo y preparación para los desafíos del negocio.



Comunidad

Contribuir con la comunidad es una decisión que se renueva cada año. Cumplimos 22 años de trayectoria en **inversión social** con una convicción: el impacto real surge cuando articulamos recursos, talento y alianzas en torno a causas que importan. A través de **la educación, el cuidado del medio ambiente y el apoyo directo a las comunidades**, seguimos generando transformaciones que trascienden nuestra actividad aseguradora.

- **Más de $216** millones destinados a iniciativas comunitarias.
- **Más de 15** alianzas activas con organizaciones de la sociedad civil.
- **250** voluntarios participantes, potenciado por el programa Volunteer Pledge, que otorga a cada empleado dos días al año para actividades voluntarias.
- **4.386** horas de trabajo solidario.
- **5,4 horas** promedio de voluntariado por persona.

Mantuvimos el proyecto **“Construyendo un futuro mejor”**, la iniciativa trienal junto a *Z Zurich Foundation*, y en alianza con la Fundación Cimientos.



Socios estratégicos

Trabajamos junto con nuestros **Socios Estratégicos —productores asesores de seguros, *brokers* y aliados—**, para impulsar el desarrollo y crecimiento de sus negocios, mediante acompañamiento, asesoramiento, soporte y herramientas que fortalecen su gestión comercial. Promovemos la articulación de alianzas y canales de distribución que nos permiten ofrecer soluciones de protección integrales y sostenibles a nuestros clientes.

- **9.096** productores asesores de seguros.
- **55** brokers.
- **87** alianzas con concesionarias, bancos, tarjetas de crédito y terminales automotrices.
- **33** oficinas delegadas de representación en todo el país.
- **20** agencias de seguros de vida acreditadas.
- **72** organizaciones de seguros patrimoniales registradas.
- **+700 horas de capacitación** a productores con más de 9.600 asistentes de todo el país.

Nuevos acuerdos comerciales con **ICBC, Stellantis y Terminal Toyota.**



Proveedores

Procuramos construir vínculos con proveedores que actúen de manera ética y responsable y compartan nuestros valores. Contamos con un proceso robusto de evaluación y gestión de terceros, además de lo cual promovemos la comunicación con nuestros proveedores en temas vinculados con ética y sustentabilidad.

- **670** proveedores activos.
- **95%** de las compras realizadas a proveedores locales.
- **92%** de las compras correspondientes a PyMEs.
- **100%** de los proveedores de riesgo medio o alto fueron evaluados en sustentabilidad.

Implementamos el *WhatsApp* como nuevo canal de comunicación, con el objetivo de mantener un contacto más directo y ágil.



Planeta

Impulsamos una gestión ambiental responsable para contribuir a un futuro sostenible y a una economía baja en carbono, para lo cual promovemos el uso eficiente de recursos y el monitoreo de nuestro desempeño ambiental.

Compromiso con la acción climática

El **Plan de Transición Climática** para Grupo Zurich a nivel global, constituye nuestra hoja de ruta para avanzar hacia una economía baja en carbono.

$23.326 millones
invertidos en activos ESG en 2025.

-87% de emisiones
operativas vs. año base 2019, superando el target establecido.

100% energía
renovable desde 2022, con certificados I-REC que cubren el consumo eléctrico de nuestras oficinas.

100%
de la flota híbrida.

Nos propusimos un nuevo target: reducir un 45% la intensidad de carbono vinculada a las inversiones para 2030.

Gestión eficiente de recursos

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

Recurso	Acción destacada	Indicador 2025
Energía	**Iluminación LED, sensores, equipos de bajo consumo, certificados I-REC**	**1.638.975 KWh adquiridos vía certificados I-REC**
Agua	**Grifos automáticos, descarga dual, tanque inteligente**	**4.148 m3 en consumo**
Papel	**Impresión monitoreada, digitalización de pólizas**	**89% de pólizas digitalizadas**
Plástico	**Eliminación de plásticos de un solo uso**	**100% oficinas libres de plásticos de un solo uso**



Gestión de residuos

- Separación en origen y reciclaje en todas las oficinas.
- Obtuvimos el Sello Verde GCBA: Nivel Oro.



Agradecimientos

Agradecemos especialmente a quienes contribuyeron a la realización de este Reporte de Sustentabilidad. Su participación, compromiso y aporte de conocimiento hicieron posible reflejar los principales avances, iniciativas y resultados que acompañan nuestra evolución hacia una gestión sostenible.

Asesoría técnica:
LB Consultora ESG
https://consultoraesg.com.ar/

Este documento reúne los principales hitos de nuestra gestión en materia de sustentabilidad. El Reporte de Sustentabilidad 2025 completo, elaborado bajo los estándares GRI, se encuentra disponible en nuestra web, donde se presentan en detalle nuestro desempeño, indicadores y compromisos. Asimismo, ponemos a disposición el siguiente punto de contacto para consultas relacionadas con el informe o la información presentada: arz.sustentabilidad@zurich.com.

