



2024

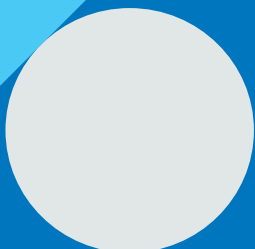
Memoria anual
y Estados Financieros

Zurich Chile
Seguros Generales S.A.





Zurich Chile Seguros
Generales S.A.
Av. Apoquindo 5.550,
Piso 19, Las Condes,
Santiago de Chile
Teléfono: 600 600 90 90
www.zurich.cl





ÍNDICE

01 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

PÁGINA 4

02 PERFIL DE LA ENTIDAD

PÁGINA 6

Misión, visión, propósito y valores
Información histórica
Situación de control

03 GOBIERNO CORPORATIVO

PÁGINA 12

Marco de gobernanza
Identificación de Directorio
Comités de Directorio
Composición Ejecutivos Principales
Código de buen comportamiento corporativo
Política Gestión de Riesgo
Unidad de relaciones con Grupos de Interés

04 ESTRATEGIA

PÁGINA 44

Vida útil de activos e infraestructura
Objetivos Estratégicos
Planes de Inversión

05 PERSONAS

PÁGINA 47

Dotación de personal
Formalidad laboral
Adaptabilidad laboral
Política de equidad
Acoso Laboral y Sexual

Indicador de accidentabilidad
Política de postnatal
Capacitación y beneficios
Política de subcontratación

06 MODELO DE NEGOCIOS

PÁGINA 63

Sector industrial
Negocios
Descripción Grupos de Interés
Modelo de negocios
Subsidiarias y asociadas

07 GESTIÓN DE PROVEEDORES

PÁGINA 68

Pago a proveedores

08 CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO

PÁGINA 71

En relación con clientes

09 HECHOS RELEVANTES O ESENCIALES

PÁGINA 74

Hechos esenciales divulgados por la entidad
Hechos esenciales previos que tengan injerencia en el periodo actual.

10 COMENTARIOS DE ACCIONISTAS Y DEL COMITÉ DE DIRECTORES

PÁGINA 77

11 INFORMES FINANCIEROS

PÁGINA 79

12 INDICADORES SASB - MÉTRICAS DE CONTABILIDAD

PÁGINA 81



Carta del Presidente del Directorio

Estimadas y estimados accionistas.

A nombre del Directorio, me complace presentarles la Memoria Anual, los Estados Financieros y el Informe de Auditores Externos de Zurich Seguros Generales S.A., correspondientes al año 2024.

Este ha sido un año desafiante a nivel nacional e internacional, pero nuestra aseguradora ha logrado un desempeño sobresaliente, reflejo de la confianza que nuestros clientes han depositado en nosotros. Su preferencia por Zurich como un socio confiable para la gestión de su patrimonio y la proyección de sus planes futuros nos llenan de orgullo y reafirman nuestro compromiso con un servicio sólido y seguro.

El 2024 fue un año de transformaciones significativas en el país, especialmente en el sistema de salud chileno. En Zurich, con la misión de consolidarnos como la opción preferida en soluciones de protección y ahorro, hemos visto estos cambios como una oportunidad para demostrar nuestra capacidad de adaptación y compromiso con nuestros clientes. Frente a la histórica migración de afiliados desde las Isapres a Fonasa y el consiguiente aumento en la demanda de seguros complementarios de salud, hemos respondido con agilidad y responsabilidad, reafirmando nuestro liderazgo en el sector.

Asimismo, 2024 marcó la exitosa conclusión del traspaso de nuestros pensionados de renta vitalicia a Ohio International. Este proceso, llevado a cabo con el máximo rigor y alineado con los principios y valores del Grupo Zurich, fue gestionado con cercanía y transparencia, acompañando a cada pensionado en cada etapa de la transición.

Como hemos informado anteriormente, esta decisión forma parte de nuestra estrategia de focalización en soluciones de seguros e inversiones, más alineadas con nuestra propuesta de valor y con la vasta experiencia internacional del Grupo Zurich a nivel global.

El ejercicio 2024 cerró con una utilidad después de impuestos de \$11.730 millones, lo que representa una mejora de un 26% respecto a 2023. Este mejor resultado se explica por una gestión que permitió reducir la siniestralidad de vehículos.

Como Zurich Chile Seguros Generales S.A. seguimos centrados en fortalecer nuestra estrategia con el objetivo de convertirnos en un aliado estratégico capaz de abordar integralmente las necesidades de protección, ahorro y salud de todos nuestros clientes.





Para ello hemos desarrollado productos especializados para empresas y personas como la nueva cobertura de sala de urgencias o el seguro auto digital, que puede contratarse de forma 100% online.

Nos enorgullece ser parte de un grupo internacional con un fuerte compromiso con la sustentabilidad, donde este año hemos alcanzado logros significativos en nuestros tres pilares fundamentales: Clientes, Planeta y personas.

En materia del Planeta, hemos logrado una reducción del 86% en nuestras emisiones operacionales respecto a 2019, gracias a iniciativas concretas y medibles. Destaca nuestro compromiso con la movilidad sostenible, reflejado en la transformación de nuestra flota vehicular, que ahora cuenta con un 80% de vehículos híbridos y eléctricos, sumando 19 híbridos (5 más que en 2023) y un eléctrico. Este plan continuará expandiéndose a medida que la infraestructura en regiones lo permita. Además, desde 2021 compensamos nuestro consumo eléctrico mediante la compra de certificados de energía renovable, aprovechando la energía solar y eólica generada en el norte de Chile. Nuestro programa “Reforesting our City” ha expandido su alcance, incorporando por primera vez a nuestros clientes gracias a una donación de USD 10.000 de Zurich Z Foundation.

En el pilar Personas, 2024 ha sido un año extraordinario para nuestro voluntariado corporativo, con un crecimiento de 196% en horas dedicadas, alcanzando 3.418 horas y movilizándolo a 683 voluntarios. Nuestro programa “Comida para Todos”, en alianza con Fundación Gastronomía Social, ha beneficiado a más de 2 mil jóvenes, siendo el 79% mujeres. La cafetería social en nuestra Casa Matriz y el servicio de banquetería para eventos corporativos han generado empleo estable para más de 280 jóvenes graduados del programa.

Frente a la emergencia de los incendios que afectaron Viña del Mar y el sur del país, demostramos nuestra capacidad de respuesta inmediata. A través de Zurich Z Foundation, donamos USD 38.000 para establecer 12 comedores solidarios que entregaron más de 180.000 raciones de comida a 9.000 personas afectadas. Además, en diciembre inauguramos una cocina comunitaria en Cerro Navia, fortaleciendo la empleabilidad local y el aprovechamiento eficiente de alimentos.

En el desarrollo de Personas, destacamos que el 67% de nuestras vacantes fueron cubiertas por talento interno, reflejando nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Ninguno de estos logros sería posible sin la labor del tremendo equipo humano que hay tras la compañía, colaboradores y asesores financieros, a quienes agradezco profundamente por su compromiso y sacrificio.

Asimismo, me gustaría reconocer a nuestros fieles clientes, que día a día nos eligen, nos desafían y motivan para encontrar las mejores soluciones de protección, ahorro e inversión para ellos y sus familias.

Se despide atentamente,

Andrés Castro González
Presidente del Directorio
Zurich Chile
Seguros Generales S.A.



PERFIL DE LA ENTIDAD





Misión, visión, propósito y valores

Los principios de Zurich son:

Equidad: trato justo y equilibrado para todos.

Respeto: reconocemos al otro y lo aceptamos tal y como es.

Transparencia: relaciones basadas en el conocimiento de la información que rige nuestro actuar.

Responsabilidad: intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos.

Valores: Optimismo, Cuidado, Confiabilidad, Determinación, Unión y visión de futuro.

Por otro lado nuestro trabajo se alinea con los principios de Zurich Foundation y los objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y especialmente los ODS 3, 4, 8, 11 y 13.

3 Salud y Bienestar: Busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, y asegurar así el desarrollo sostenible, entre sus metas está la reducción de la tasa mundial de mortalidad materna y poner fin a las muertes evitables de los recién nacidos y menores de 5 años.

4 Educación de Calidad: para 2030 velar por que todas las niñas y niños tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en primera infancia y a una enseñanza preescolar de calidad, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.

8 Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

11 Ciudades y Comunidades sostenibles: pretende conseguir ciudades y comunidades sostenibles, a través del acceso de toda la población a viviendas, servicios básicos y medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad y fomentando en las ciudades la reducción del impacto.

13 Acción por el Clima: se centra en la necesidad de adoptar medidas urgentes para acabar con el cambio climático que afecta a todos los países del mundo.

Información complementaria la pueden encontrar en el siguiente link:

<https://www.zurich.foundation/about-us>





Información histórica

Zurich Chile Seguros Generales S.A., se constituyó por escritura pública de fecha 9 de agosto de 1905 ante el Notario de Valparaíso señor Tomás Ríos González y sus estatutos fueron aprobados por Decreto del Ministerio de Hacienda N° 3.546 de 6 de septiembre de 1905. La inscripción se hizo en el Registro de Comercio de Valparaíso del año 1905 a fs. 523 N° 224 y se publicó en el Diario Oficial N° 8.336 de fecha 20 de octubre de 1905. Por Decreto del mismo Ministerio N° 1.449 de 31 de marzo de 1906 se la declaró legalmente instalada.

La Sociedad se encuentra inscrita a fojas 4.906 N° 2.836 del Registro de Comercio de Santiago correspondiente al año 1948.

Los estatutos de la Sociedad han sido modificados en diversas oportunidades, siendo la última el aumento de capital de la Sociedad, que consta en escritura pública de fecha 9 de septiembre de 2022 otorgada en la Notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola. Esta reforma fue aprobada por Resolución Exenta N° 7202 de fecha 3 de noviembre de 2022 de la Comisión para el Mercado Financiero, e inscrita en el Registro de Comercio a fojas 92256 N° 40365 del mismo año y publicada en el Diario Oficial con fecha 16 de noviembre de 2022.





Situación de control

La Compañía mantiene como controlador a la sociedad Inversiones Suizo-Chilena S.A., la cual tiene un 92,77% de control, por otro lado, Zurich Chile Seguros de Vida S.A. posee un 3,39% de control sobre la sociedad, y el resto del porcentaje de propiedad se distribuye en accionistas minoritarios.

A su vez, no existen acuerdos de actuación conjunta que deban ser informados.

Nombre: Zurich Chile Seguros de Vida S.A.
RUT: 99.185.000-7
Tipo de persona: Jurídica Nacional
6.069.914
% de propiedad: 3,39

Nombre: Inversiones Suizo-Chilena S.A.
RUT: 96.609.000-6
Tipo de persona: Jurídica Nacional
Número de acciones suscritas: 166.242.865
% de propiedad: 92,77

No se mantienen acuerdos de actuación conjunta.

Cambios en la propiedad

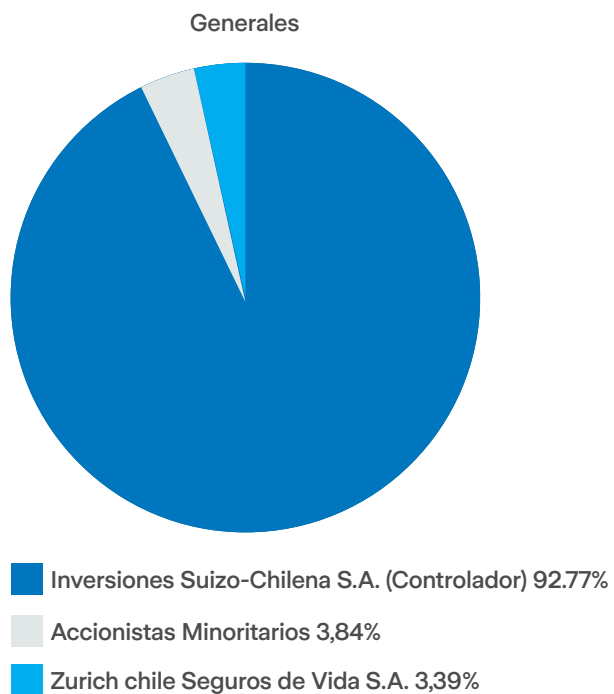
No han ocurrido cambios importantes en la propiedad de la entidad en el último año.





Identificación de PJ, PN que puedan designar miembro de Directorio

No existen Personas Naturales o Jurídicas distintas de los controladores, que por sí sola o con otras con que tenga acuerdo de actuación conjunta, puedan designar, a lo menos, un miembro del directorio o administración de la sociedad, o posea un 10% o más del capital o del capital con derecho a voto si se tratare de una sociedad por acciones.



Acciones, Dividendos, Transacciones en bolsa y Accionistas

iii. Se detalla a Continuación:			
a.	2024	2023	2022
Dividendo Provisorio			
Dividendo Eventual			
Total dividendo Definitivo Pagado			
Dividendos pagados por acción de los últimos 3 años			
Año	Monto por acción	Total Pagado	
2021	4,646.362292	484.633.095	
2023	37,51905453	6.723.507.318	
2024	15,64283169	2.803.234.108	
2024	37,51905453	6.540.879.584	
b. No aplica			
c. Cantidad de Accionistas			
Al 31/12/2024	515		



Otros valores emitidos

Al respecto, el indicador no es aplicable al no existir otros valores emitidos por la entidad distintos de las acciones individualizadas





GOBIERNO CORPORATIVO





Marco de gobernanza

La Compañía cuenta con diversas políticas, manuales y procedimientos, que, en términos generales, busca ayudar al Directorio, al Gerente General, a su equipo gerencial y a todo su personal, a entender cabalmente los procedimientos adecuados para un buen gobierno corporativo y la interacción con las diferentes normas mínimas, estándares y manuales diseñados tanto por la Compañía como por el Grupo Zurich. De igual forma, la Compañía se guía por las directrices del Grupo Zurich establecidas en el documento denominado Group Policy on Subsidiary Governance, así como por las buenas prácticas recomendadas por la Comisión para el Mercado Financiero, en la Norma de Carácter General N° 309 sobre principios de gobierno corporativo y sistemas de gestión de riesgo y control interno, y en la Norma de Carácter General N° 420 que establece los principios básicos de supervisión de conducta de mercado. A través de estos documentos se establece el marco de actuación de las Juntas de Accionistas, Directorios, Comités de Directores y Gerencias relevantes. En el caso específico de los Directores, se consideran los requisitos mínimos para su composición, debida diligencia, renovaciones, edad de retiro, tiempo máximo de permanencia, capacitaciones, entre otros, y una completa descripción de la gestión de conflictos de interés. De igual forma, de conformidad a la Norma de Carácter General N° 325 de la CMF, la Compañía cuenta con una política de riesgo legal y regulatorio que tiene como objetivo gestionar los riesgos legales y regulatorios, que establece explícitamente la gestión del riesgo legal y regulatorio, los procedimientos para poner en aplicación la política definida y los sistemas

de monitoreo y control para velar por su adecuado cumplimiento, en especial respecto de aquellos negocios que por su naturaleza tienen alto impacto. Finalmente, y dentro del marco interno de gestión de riesgos, "ICIF" (Internal Control Integrated Framework), existen controles que deben ser certificados periódicamente por el área legal con el objeto de garantizar un eficiente ambiente de control interno en lo que respecta a los principios de gobierno corporativo contenidos tanto en el Group Policy on Subsidiary Governance, Manual de Gobierno Corporativo, y Norma de Carácter General N 309.

Enfoque de sostenibilidad

La Compañía cuenta con una estrategia de sustentabilidad con enfoque en convertirnos en una de las empresas más responsables y mayor impacto construyendo juntos un futuro mejor basada en tres pilares: Clientes, Planeta y Personas.

- 1. Cliente:** ayudar a crear un futuro más sostenible junto a nuestros clientes mediante nuestras: Soluciones (productos que respalden la transformación de los clientes), Cuidado (administración ética de los datos de los clientes) e Impacto (posicionándose con impacto positivo siendo un diferenciador clave para nuestros clientes)
- 2. Planeta:** ser una empresa sustentable que nos comprometemos a cuidar el planeta, actuando hoy sin sacrificar el mañana:

Cero emisiones al año 2050, Naturaleza (comprender profundamente los riesgos y oportunidades), Resiliencia (fortalecer la resiliencia de nuestro negocio y sociedad frente a los impactos climáticos)

3. Personas: Preparar a nuestra gente para el futuro y permitir que más prosperen:

Desarrollo de Carrera (apoyar a nuestros empleados para que crezcan en su carrera y desarrollen nuevas habilidades, al tiempo que actualizan las existentes, Diversidad e Inclusión (ambiente de trabajo alienado con valores que abarca DEIB), Bienestar (apoyar a las personas para proteger su bienestar físico, mental, financiero y social)





Conflictos de Interés y Libre Competencia

La política de conflictos de intereses y compromisos externos del Grupo establece directrices para identificar, divulgar y gestionar situaciones en las que los intereses personales de los empleados puedan entrar en conflicto con los de la empresa.

Esta política asegura que las decisiones empresariales se tomen de manera objetiva y en el mejor interés de la organización, promoviendo transparencia e integridad. Los empleados deben revelar cualquier conflicto potencial o real a través de los canales apropiados y abstenerse de participar en actividades externas que puedan comprometer su imparcialidad y efectividad en sus funciones. La política de Prevención de Lavado de Dinero (AML) del Grupo establece directrices para detectar, prevenir y reportar actividades relacionadas con el lavado de dinero y la financiación del terrorismo. Exige que los empleados realicen la debida diligencia al conocer a sus clientes, monitoreen transacciones sospechosas y mantengan registros precisos. Además, requiere la capacitación continua del personal para asegurar el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables, y la obligación de reportar cualquier actividad sospechosa a través de los canales adecuados, protegiendo así la integridad y reputación de la empresa. La política de Antimonopolio y Competencia Justa del Grupo establece directrices para asegurar que todas las operaciones y actividades comerciales cumplan con las leyes de competencia y antimonopolio aplicables. Promueve la competencia leal y prohíbe prácticas como la fijación de precios, la manipulación de licitaciones y la división de mercados.

Los empleados deben actuar con integridad y transparencia, evitando acuerdos o comportamientos anticompetitivos, y reportar cualquier sospecha de violación a través de los canales adecuados. La Política de Antimonopolio y Competencia Justa del Grupo establece directrices para asegurar que todas las operaciones y actividades comerciales cumplan con las leyes de competencia y antimonopolio aplicables.

Promueve la competencia leal y prohíbe prácticas como la fijación de precios, la manipulación de licitaciones y la división de mercados. Los empleados deben actuar con integridad y transparencia, evitando acuerdos o comportamientos anticompetitivos, y reportar cualquier sospecha de violación a través de los canales adecuados.

Intereses de grupos de Interés

La Compañía considera dentro de sus actividades y visión estratégica los intereses de sus principales grupos de interés. De esta forma, manteniendo una postura de escuchar y observar permanentemente los intereses y las necesidades de los distintos actores, la Compañía se mantiene activa en sus relaciones con clientes, colaboradores, accionistas, y reguladores, entre otros.





Investigación y desarrollo

Cómo la entidad promueve y facilita la innovación, y si destina recursos corporativos en Investigación y Desarrollo.

En Zurich, contamos con el área de Innovación y Lanzamiento de Nuevos Productos, cuyo objetivo es “enamorar de los problemas y necesidades de los clientes”. Para lograrlo, desarrollamos iniciativas que buscan nuevas soluciones tanto internas, donde nuestros propios colaboradores proponen mejoras, como externas, participando en diversos eventos con Insurtechs y en el Zurich Innovation Championship. Este último es un evento anual a nivel global, en el que buscamos nuevas startups enfocadas en resolver los problemas de nuestros clientes.

Estas iniciativas son fundamentales para nosotros, y cada vez buscamos avanzar más, colaborando con más startups que enriquezcan a nuestra Compañía. Además, dentro del área de Propositions, contamos con la capacidad de investigación de mercado, donde identificamos las necesidades, dolores y deseos de nuestros clientes. Esto lo hacemos a través de nuestras propias investigaciones o en colaboración con grandes partners como Deloitte, para comprender mejor lo que nuestros clientes quieren, las actualizaciones del mercado, normativa y más. Con la información recopilada, diseñamos soluciones tanto para los problemas principales de nuestros clientes como para satisfacer de la mejor manera sus necesidades con nuestros productos y servicios.

¿Cómo logramos este objetivo? A través de tres pilares de trabajo:

1. Capacidades y Cultura: Nos ayuda a generar una mentalidad de innovación, de atreverse y de probar. Muchas veces, hay personas con buenas ideas que no se atreven a innovar o a arriesgarse a proponer una solución. Este pilar busca derribar esas barreras, haciendo que nuestros colaboradores se sientan cómodos “atreviéndose”.

2. Proceso de Innovación: Aquí buscamos canalizar y desarrollar soluciones innovadoras para las necesidades de nuestros clientes, a través de la experiencia y participación de nuestros propios colaboradores.

3. Ecosistemas: Las perspectivas externas son muy valiosas, ya que, en muchas ocasiones, como empresa, estamos tan inmersos en los problemas que nos cuesta encontrar una solución. La idea fundamental de este pilar es crear relaciones con partners y redes para desarrollar soluciones.

Estos tres pilares se trabajan a través de dos áreas: Innovación Interna e Innovación Abierta. A través de ellas, se buscan soluciones para problemas cotidianos de las diversas áreas de trabajo de Zurich o necesidades directas de los clientes.

En cualquiera de los dos casos, las soluciones o startups son sometidas a un proceso de evaluación, testeo y posterior aceleración, para su futuro desarrollo como partners de la Compañía.

Innovación abierta

Con la Innovación Abierta, buscamos soluciones que puedan ayudar a eficientar los procesos, ya sean internos o de cara al cliente. Vincularse con startups y emprendedores es muy enriquecedor, ya que muchas veces presentan soluciones para problemas que nosotros no habíamos identificado.

En cuanto a la forma de relacionarnos con las startups y emprendimientos, no estamos casados con ningún modelo específico, ya sea Venture Client o Venture Capital. En su lugar, analizamos cuáles son las ventajas para ambas partes y luego definimos la forma en que haremos que la relación evolucione con el tiempo.

En resumen, en Zurich promovemos y facilitamos la innovación destinando recursos corporativos tanto en Investigación y Desarrollo como en la creación de un entorno propicio para la innovación, colaborando con startups y fomentando una cultura de innovación entre nuestros colaboradores.



Barreras organizacionales

Nuestro propósito es entregar tranquilidad en un mundo incierto, ayudando a personas y compañías a construir juntos un futuro mejor. En Zurich Chile reconocemos que cada persona es diferente, y a través de la apreciación de las diferencias, Zurich puede acceder a una amplitud de capacidades, talentos y experiencias que pueden ser utilizadas en beneficio del individuo, de la Compañía y de la sociedad como un todo.

Contamos con una cultura que valore la meritocracia, apertura, igualdad y transparencia, para ello tenemos políticas, procesos y distintas iniciativas para atraer, retener, motivar y crear equipos que reflejen la diversidad de nuestros clientes y comunidades en que operamos.

Políticas de contratación

En Zurich Chile, nos importa contar con espacios de trabajo respetuosos e inclusivos, en donde evaluamos las capacidades a través de entrevistas técnicas y por competencias para evaluar los candidatos sin sesgos. También como compañía damos prioridad al desarrollo de talento interno, buscando que nuestros colaboradores tengan un crecimiento profesional y personal.

Es fundamental para nosotros alinear nuestros procesos a los pilares de Diversidad e Inclusión, por lo que contamos con los siguientes lineamientos:

1. Políticas de Igualdad de Oportunidades: Todos los candidatos tienen las mismas oportunidades de empleo sin discriminación por raza, género, edad, discapacidad, orientación sexual, religión, etc.

2. Reclutamiento Inclusivo: Desarrollamos estrategias de reclutamiento que atraen a una amplia gama de candidatos/as, incluyendo la publicación de ofertas de empleo en plataformas diversas y la colaboración con organizaciones que promuevan la diversidad.

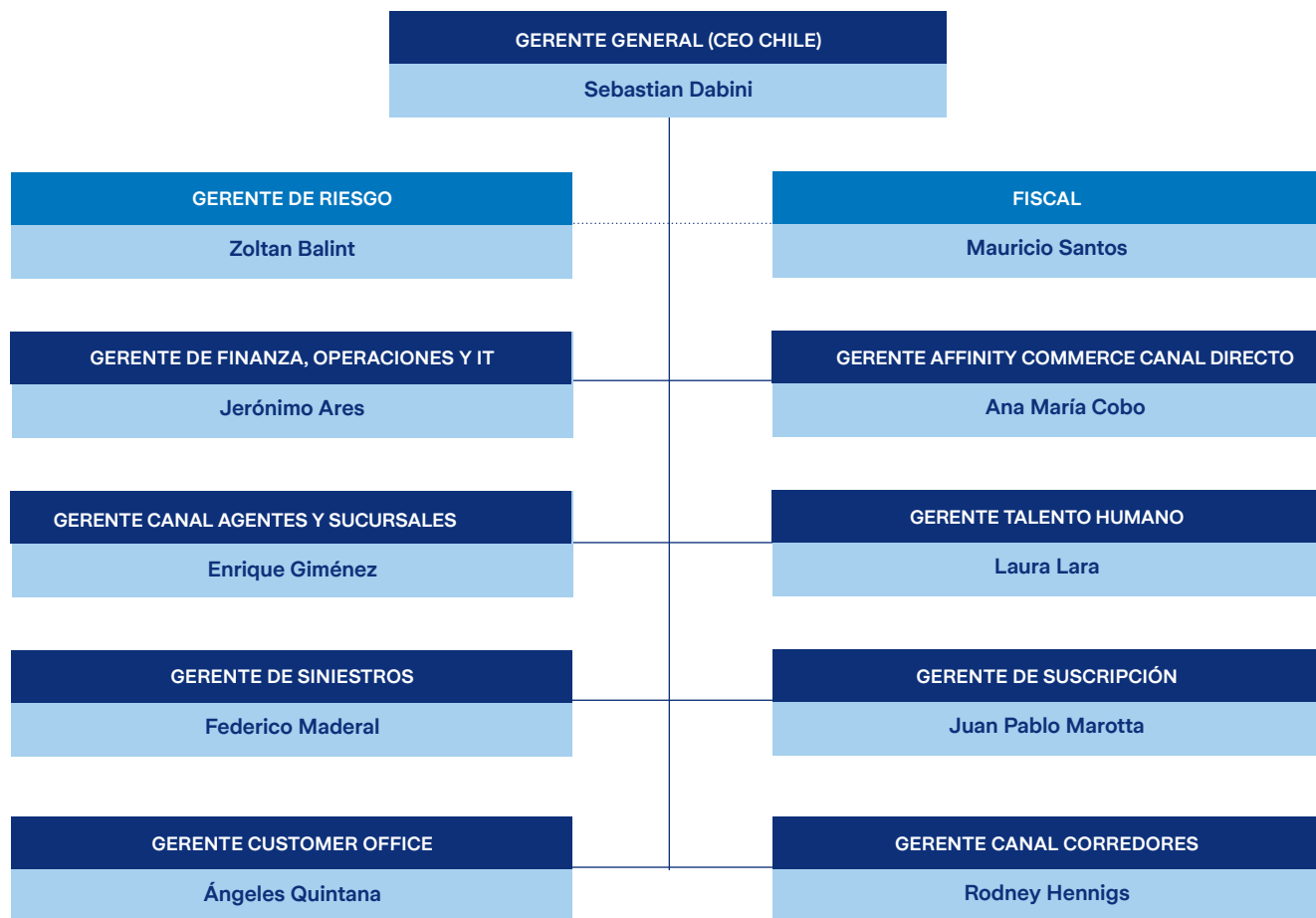
3. Capacitación en Sesgos Inconscientes:

Capacitamos a los responsables de contratación en la identificación y mitigación de sesgos inconscientes para asegurar un proceso de selección justo.





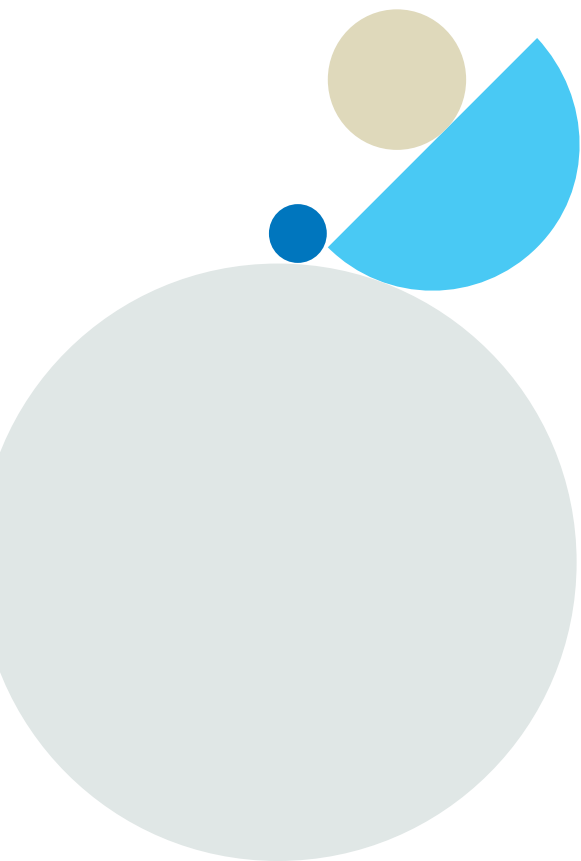
Estructura organizacional





Ejecutivos Principales / Composición Ejecutivos Principales

Cargo	Nombre y Fecha de Inicio
Gerente General	Sebastián Dabini RUT 24.795.802-9 Licenciado en Marketing y Administración de Empresas Fecha de Inicio 29 de Junio de 2020
Gerente de Finanzas, Operaciones y Tecnología	Jerónimo Ares RUT 27.454.685-9 Actuario Fecha de Inicio 1 de febrero de 2021
Licenciado en Marketing y Administración de Empresas	Ana María Cobo RUT 23.302.111-3 Economista Fecha de inicio 18 de julio de 2023
Gerente de Talento Humano	Laura Jara Soto RUT 10.834.161-0 Fecha de inicio 1 de noviembre 2008
Gerente de Suscripción	Juan Pablo Marotta RUT 23.937.206-65 Actuario Fecha de inicio 5 de abril de 2021
Gerente Customer Office	Angeles Quintana Frugone RUT 10.330.600-0 Ingeniero Comercial Fecha de inicio 1 de marzo de 2022
Gerente Canal Agentes y Sucursales	Enrique Giménez RUT 14.656.909-9 Ingeniero Químico Fecha de inicio 18 de abril de 2022
Gerente Canal Corredores	Rodney Hennigs Goldberg RUT 10.643.112-4 Ingeniero Civil Industrial Fecha de inicio 10 de diciembre de 2008
Gerente de Siniestros	Federico Maderal RUT 27.495.591-0 Contador Público y Licenciado en Administración de Empresas Fecha de inicio 24 de noviembre de 2020
Fiscal	Mauricio Santos Díaz RUT 11.771.147-6 Abogado Fecha de inicio 5 de marzo de 2018
Gerente de Riesgos	Zoltan Balint Geocze RUT 27.785.770-7 Administración de Empresas Fecha de inicio 01 de mayo de 2022





Remuneraciones directorio

Remuneraciones a Directores, Consejeros, Administradores y personal clave					
Periodo 2024 (CLP-Peso Chileno (Miles))	Directores	Consejeros	Gerentes	Otros	Total
Remuneraciones pagadas			997.302	2.813.329	3.810.631
Dieta de Directorio	98.700				98.700
Dieta comité de Directores					
Participación de utilidades					
Otros			205.719	355.440	561.159
Total	98.700		1.203.021	3.168.769	4.470.490



Política de contratación de expertos

La Sociedad cuenta con una política de contratación de expertos, que cuenta con la posibilidad de veto por parte de un director. La contratación de expertos o asesores para tratar determinadas materias se analizará por el mismo directorio a petición de uno o más directores, caso a caso, y se aprobará en la misma sesión, dependiendo de las circunstancias, con la mayoría de votos.

Asesorías de directorio

Al respecto, dentro del periodo 2024 no se efectuó la contratación de asesores expertos por parte del Directorio.

Conocimientos Directorio

La Compañía mantiene una matriz de conocimientos, habilidades y experiencia de los miembros del Directorio.

Procedimiento de inducción directorio

La Sociedad cuenta con un procedimiento de inducción para los nuevos directores, dentro del cual se destaca la entrega del marco jurídico más relevante para la entidad, Directorio y sus ejecutivos principales (por ejemplo: leyes, NCG, estatutos, actas de sesiones de Directorio y Juntas de Accionistas, memorias, estados financieros, y políticas, entre otros).

De igual forma, se pueden organizar reuniones con las distintas áreas de la Compañía para revisar materias como, negocios, planes estratégicos, riesgos, políticas, código de conducta, gobiernos corporativo, organigrama, etc.





Reuniones trimestrales

El Directorio se reúne trimestralmente con las unidades de gestión de Riesgo y Auditoría Interna, a través de las sesiones ordinarias de Directorio donde se hacen las presentaciones correspondientes.

Respecto de la empresa de auditoría externa, se llevan a cabo reuniones regulares y periódicas con el objeto de asegurar el correcto desempeño y gestión de los informes propios de dicha institución. Sin más, dentro del periodo 2024 hubieron tres interacciones para garantizar los resultados encomendados. Para estas reuniones, se cuenta con la presencia del Gerente General y en caso que corresponda, algún otro ejecutivo principal de la Compañía.

Materia medioambientales

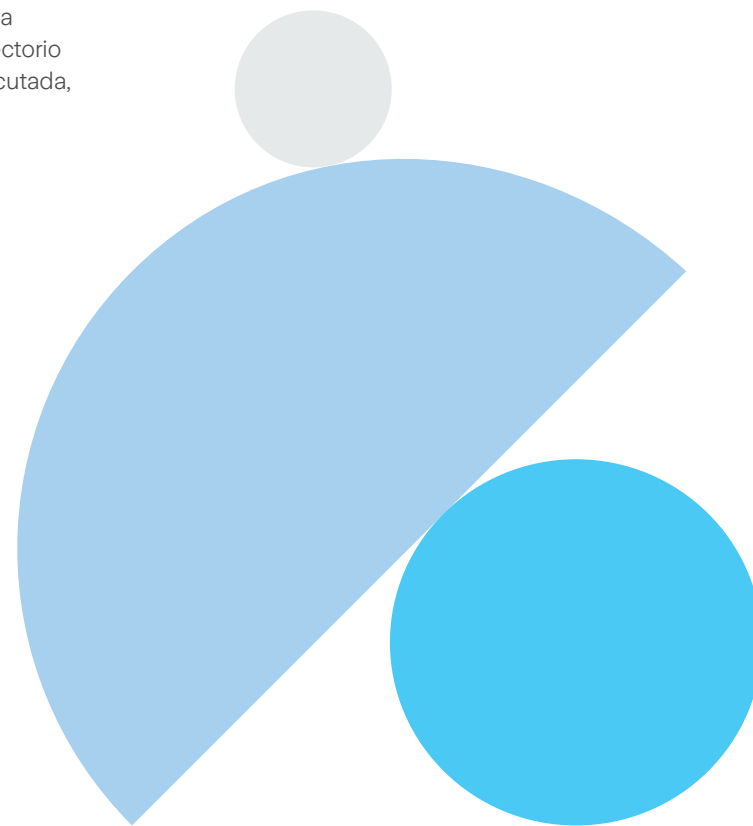
Al Directorio se le presentan temas relacionados con materias ambientales, sociales y climáticas, a través de las presentaciones de Business Unit Review (BUR) que son expuestas en las sesiones ordinarias de Directorio de forma trimestral. De esta forma, en la sección de sostenibilidad, se muestran los indicadores de la Compañía sobre reducción de emisiones (Pilar Planeta), movimientos internos de empleados (Pilar Personas) e ingresos sostenibles (Pilar Clientes)

Visitas directorio

Durante el periodo 2024, el Directorio no efectuó visitas en terreno a las distintas dependencias e instalaciones de la Compañía.

Procedimiento de evaluación interno

La Compañía sí cuenta con mecanismos específicos para evaluar el desempeño del Directorio, a través de los ejercicios de autoevaluación de éste realizados de forma anual, los cuales son analizados por el área Legal y sus resultados presentados en las próximas sesiones de Directorio, para un análisis conjunto de posibles puntos de mejoras, en caso que sea necesario. Sin perjuicio de lo anterior, el Directorio podría definir que la autoevaluación sea ejecutada, analizada y gestionada por un tercero.





Capacitación directorio

El Directorio analiza anualmente las necesidades de capacitación que puedan existir, y se deja constancia en acta de sesiones de Directorio, cuales serán los tópicos respecto a los cuales se desea profundizar su conocimiento. De igual forma, en el Manual de Gobiernos Corporativos de la Compañía, se establecen tópicos de capacitación periódica.

Barreras organizacionales directorio

La propuesta de directores a la junta de accionistas considera las recomendaciones de la NCG N° 309 que en su Título II. Conceptos Generales propone:

“En la designación de los directores se deberían considerar requisitos mínimos de idoneidad técnica y moral. Estos requisitos apuntan por un lado a la necesidad de contar con directores que tengan las calificaciones profesionales y la experiencia necesaria para ser capaces de entender temas técnicos complejos relacionados con el negocio de los seguros y evaluar el nivel de exposición al riesgo de la Compañía y la calidad de sus sistemas de gestión de riesgos. También deben considerarse requisitos de integridad y comportamiento pasado en los negocios, que garanticen un desempeño transparente, objetivo e

independiente por parte de los miembros del directorio, y libre de eventuales cuestionamientos éticos. Es relevante que se consideren políticas de capacitación especializada para los miembros del directorio, de modo que éstos se mantengan informados y actualizados en relación al desenvolvimiento de la actividad aseguradora”, de tal manera que en la designación de los directores por la junta de accionistas se considere lo que señala la NCG 461.

Evaluación directorio

En la actualidad, no se cuenta con la contratación de un experto externo a la sociedad para la evaluación del desempeño y funcionamiento del Directorio.



Periodicidad de reuniones directorio

Según lo acordado por el Manual de Gobiernos Corporativos el Directorio se reunirá mensualmente en sesiones ordinarias, es decir, hay un mínimo anual de 12 sesiones. En relación al tiempo promedio mínimo de dedicación presencial o remota a las sesiones de directorio, no existe una indicación específica, pero se espera que los Directores asistan íntegramente a todas las sesiones. Las citación a sesiones de directorio se hacen de acuerdo a la normas establecidas. Por otro lado, todos los antecedentes necesarios para la adecuada realización de una sesión de directorio se ponen a disposición de los Directores por medio de una herramienta web o por correo electrónico, a través de los cuales tienen un acceso completo y permanente a toda la documentación que corresponda.

Continuidad operacional directorio

El Directorio de la Compañía posee una forma de organización y funcionamiento del directorio ante situaciones de contingencia o crisis.



Acceso a documentos directorio

La Sociedad cuenta con un sistema de información en línea, para que los directores puedan acceder en forma remota, segura y permanente. A través de este sistema, los Directores tienen a su disposición de forma permanente todos los documentos, minutas y antecedentes correspondientes para cada sesión. De igual forma, tienen acceso al texto definitivo de las actas.

Actualmente, la Compañía no cuenta con un acceso exclusivo para que los Directores puedan ingresar al sistema de denuncia.

Formulario responsabilidad social

Diversidad en el Directorio

Número de personas por género

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Directores	2	3	5

Número de personas por nacionalidad

Cargo	Chilenos	Extranjeros	Total
Directores	2	3	5

Número de personas por rango de edad

Empresa	Menos de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de	Total
Directores	0	0	0	3	2	0	5

Número de personas por antigüedad

Cargo	Menos de 3 años	Entre 3	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de	Total
Directores	3	2	0	0	0	5

Directorio

De acuerdo con sus estatutos, la Sociedad es administrada por un Directorio compuesto de cinco integrantes titulares, los cuales duran un año en sus cargos, y son designados anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas.

Cargo	Nombre y fecha de inicio
Andrés Castro González 7312.217-1 Ingeniero Civil	Presidente 22 de abril de 2024
Alejandra Mehech Castellón 7040.513-K Ingeniera Comercial	Vicepresidenta 22 de abril de 2024
Leonardo Valperga Extranjero Ingeniero Eléctrico	Director 30 de septiembre de 2024
Carola Fratini Extranjera Actuaria	Directora 22 de abril 2024
Valeria Schmitke Extranjera Abogada	Directora 22 de abril 2024

* El Ex-Director Raúl Vejar Olea se mantuvo en el cargo durante el periodo 2024 hasta el 30 de septiembre de 2024.



Composición directorio

Actualmente, el Directorio no se encuentra conformado por personas con Discapacidad.

Directorio y Salarios

La Compañía no cuenta con brechas salariales entre los directores basadas en el sexo.

Comités de Directorio

De acuerdo a lo que propone la NCG N° 309 de la Comisión para el Mercado Financiero a las entidades aseguradoras, el Directorio ha acordado la formación de Comités de Directorio y ha delegado alguna de sus tareas en éstos, los cuales son conformados por directores y ejecutivos de la Compañía, lo cual permite que un grupo de miembros del directorio se focalice y especialice en áreas específicas. Cada Comité tiene sus propios estatutos aprobados por el Directorio, que incluye sus propósitos, autoridades y composición. Los estatutos de cada Comité consideran las responsabilidades y materias delegadas por el Directorio que se tratarán en la sesión del Comité. Una vez realizado el Comité, se presenta al Directorio en la sesión posterior un informe de aquellas materias tratadas en él, que, por su naturaleza, relevancia e importancia, deben ser elevadas al Directorio para su conocimiento.

Los Comités del Directorio de la Compañía son los siguientes:

Comité de Inversiones: Su objetivo principal es preparar y tomar decisiones en materias relacionadas

con la administración de los activos invertidos por la Compañía, tomando en consideración las obligaciones de la sociedad y los requerimientos locales.

Comité de Riesgo y Control Interno: Su objetivo es la supervisión de la gestión de riesgo y control interno de la Compañía representando al Directorio en la supervisión del ambiente de control interno, la administración del riesgo y el cumplimiento regulatorio. Asimismo, le corresponde efectuar el seguimiento a la implementación de las políticas y regulaciones y en general, monitorear el ambiente de control interno, así como supervisar los planes de mitigación comprometidos y/o implementados, para subsanar a la brevedad las fallas detectadas en los procesos claves y sus respectivas matrices de controles.

Comité de Auditoría: Sus objetivos son supervisar los estados financieros de la sociedad, garantizar un sistema de identificación y mitigación de riesgos efectivos, y la mantención de controles internos formales y robustos del gobierno de la Compañía de acuerdo con la ley y las regulaciones.

Comité Técnico: Su objetivo es revisar la información acerca de la evolución de los principales riesgos de carácter técnico que afectan a la Compañía, incluyendo el examen de indicadores de riesgo clave, análisis de tendencias y situaciones de excepción que pudieran incidir significativamente en la marcha de los negocios. Se revisan, a modo de ejemplo, indicadores de siniestralidad y concentración (GL), persistencia Vida Individual y Protección Familiar, mortalidad en

Rentas Vitalicias, frecuencia y severidad de los siniestros del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia y en general la evolución de los indicadores definidos en el apetito de riesgo.

Comité de Gobierno y Seguridad de la Información: Su objetivo es presentar, impulsar, velar y responder por la seguridad de la información, gobierno y protección de los datos, continuidad del negocio y gestión de proyectos de la organización, aplicable para la Compañía. La función principal del comité es tomar las decisiones sobre la estrategia general de Seguridad, Protección de Datos, Continuidad de Negocio y Gestión de Proyectos adoptada garantizar que dispone de un marco claro y eficaz de gobierno.

Composición directorio

Al 31 de diciembre de 2024, los comités estaban compuestos por los siguientes Directores:

Comité de Auditoría: Andrés Castro y Leonardo Valperga.

Comité de Inversiones: Andrés Castro y Carola Fratini.

Comité Técnico: Carola Fratini y Alejandra Mehech.

Comité de Riesgo y Control: Valeria Schmitke y Alejandra Mehech.

Comité de Gobierno y Seguridad de la Información: Leonardo Valperga.



Remuneraciones Directorio vs año previo

Los Directores no reciben ingresos específicos por su participación en los Comités. No existen políticas para la contratación de asesorías. Asimismo, no existen gastos asociados a este concepto.

Actividades comités

Los Comités de Directorio informan de manera trimestral al Directorio.

No existen políticas para la contratación de asesorías para los Comités de Directorio. Por otro lado, no existen gastos asociados a este concepto.

Por último, los comités de la Compañía no son aplicables al art. 50 bis de la Ley 18.046.

Planes de compensación o beneficios a ejecutivos principales

Los principales ejecutivos de la sociedad cuentan con un plan de incentivos que incluye, además de una remuneración fija, un bono anual variable y voluntario. Este bono se encuentra condicionado al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Compañía asociado a métricas de indicadores de clientes, resultados financieros, personas y riesgos y cumplimiento.

Esta política tiene un alcance y aplicación estrictamente local para Zurich Chile. Su contenido es objeto de revisión anual hacia el Directorio, permitiendo la incorporación de cambios o modificaciones que se consideren pertinentes.

Remuneraciones Ejecutivos Principales

La remuneración total percibida por los ejecutivos principales de Zurich Chile Seguros Generales S.A. ascendió a la cantidad de **M\$ 3.022.210** durante el ejercicio 2023 y a **M\$ 3.787.534** durante el ejercicio 2024.

% Participación Directores y Ejecutivos Principales

Los directores y ejecutivos principales no tienen participación directa o indirecta en la propiedad de la Compañía. Las empresas relacionadas con el Grupo Zurich Chile.

Código de buen comportamiento corporativo

En la actualidad, la Compañía no se encuentra adscrita a un estándar o código de organismo público o privado, ya sea nacional o extranjero, sobre buen comportamiento Corporativo. No obstante, la Compañía ha adoptado distintas prácticas orientadas a la consecución de un buen Gobierno Corporativo.



Política gestión de riesgo

La gestión proactiva de riesgos ha sido fundamental para permitir que la Compañía se acostumbre a operar en el entorno altamente incierto y volátil de hoy en día. La incertidumbre de los últimos años persistió en 2024, con un año dominado por un aumento continuo de las tensiones geopolíticas y el desafío constante de controlar la inflación en las principales economías.

La gestión de riesgos ha estado en el centro permitiendo que la Compañía se adapte rápidamente para identificar, evaluar y gestionar las amenazas que surgen del mundo incierto y en rápido cambio de hoy.

Este papel fundamental se ha logrado en primer lugar proporcionando a todos los empleados el nivel adecuado de información para continuar asumiendo riesgos dentro del apetito y la tolerancia de la Compañía y Grupo Zurich, y en segundo lugar, incorporando una cultura, impulsada por una profunda comprensión de los riesgos, donde los equilibrios entre riesgo y recompensa son transparentes, comprendidos y gestionados adecuadamente.

Para lograr su misión y metas, la Compañía administra los riesgos en concordancia con un marco de administración de riesgos integral que se basa en los siguientes pilares:

Gestión

Contar con un sólido marco de gestión de riesgos que define responsabilidades claras para la toma de riesgos, incluyendo:

- Políticas, pautas, procedimientos de supervisión e informes documentados.
- Una cultura de toma de riesgos disciplinada por medio del uso de terminología.

Estrategia

Creación de una cultura de administración de riesgos, inclusión en los procesos de planificación comercial y toma de decisiones que incluye:

Cuantificación: Administración cuantitativa de riesgos a través de metodologías y herramientas de medición, límites para asumir riesgos y procedimientos de escalamiento para las excepciones.

Administración cualitativa: Identificación sistemática, evaluación y mitigación oportuna de los riesgos en toda la Compañía.

Transparencia: Fomento de la comprensión de los riesgos a través de una creación de conciencia sobre éstos a nivel Compañía, la disponibilidad de información interna relevante y de una comunicación apropiada respecto de los riesgos a inversionistas, analistas, accionistas y autoridades.

La metodología expuesta requiere de un sólido gobierno de gestión de riesgos que abarque todos los segmentos y áreas de la Compañía. Para ello, el Directorio ha adoptado un enfoque basado en tres líneas de defensa, estableciendo los mandatos, autoridad y responsabilidades de cada una de ellas,

de modo que en la primera línea (alta gerencia y sus áreas a carga) pueda identificarse quienes son los que administran el negocio y, por lo cual son los tomadores de riesgo; una segunda línea (riesgo y cumplimientos) que define los límites a los cuales se deben ajustar los tomadores de riesgo; y la tercera (auditoría interna y externa) que verifique el cumplimiento de responsabilidades de las primeras líneas.

Es importante destacar que las tres líneas de defensa mencionadas no superponen responsabilidades ni dependencias funcionales directas.

El Directorio es el órgano que ejerce la administración de la Sociedad, estableciendo y velando por la adecuada implementación de las estrategias y políticas generales de la Compañía. El Directorio delega algunas de sus funciones en los Comités de Directorio (Auditoría, Inversiones, Riesgo y Control, Técnico, Seguridad y Gobierno de la información), los cuales se focalizan en áreas de gestión específicas y son permanentemente informados por la Alta Gerencia.

Asimismo, la Compañía dispone de un programa de capacitación a nivel corporativo y de sus filiales, que considera cursos obligatorios donde se abordan temáticas como seguridad de la información, ciberseguridad, cumplimiento de Código de Conducta, entre otras.



El compromiso de la Compañía con la integridad es la base del Código de Conducta que se encuentra vigente, que sirve de guía para todos los colaboradores. El código refuerza el propósito y valores, y proporciona lineamientos claros para tomar decisiones responsables, así como orientación sobre cómo interactuar con colegas, clientes, socios y las comunidades a las que sirve la Compañía.

La política Zurich Risk Policy (ZRP) es el principal documento de gobierno de Riesgos para el Grupo Zurich utilizado para el proceso de administración / gobierno de riesgos, está incorporado en las políticas locales y sus principios claves son los siguientes:

Los riesgos son agrupados por categorías, tales como Seguro, Mercado, Crédito, Operacional, Reputacional, Estratégico, Capital y Liquidez.

Los Ejecutivos dueños de cada categoría de riesgos están identificados a nivel global, regional y local, son dueños de cada riesgo y responsables por la visión acumulada o agregada de cada riesgo.

La estructura y procesos aseguran que los riesgos son administrados dentro de un apetito predefinido.

La administración de riesgos incluye la delegación de autoridades para tomar riesgos y la consideración de la rentabilidad apropiada de los riesgos.

Con esto, los riesgos son administrados a través de un ciclo continuo de identificación, evaluación, administración y monitoreo, con una revisión periódica.

Identificación de Riesgos : Cada área debe identificar los riesgos de sus negocios objetivos a través de la planificación, evaluación de los riesgos, análisis de incidentes, y calculando en la experiencia del Grupo Zurich y de sus competidores, normativa local incluyendo los riesgos emergentes.

Evaluación de Riesgos : Los riesgos identificados deben ser evaluados en las bases de su probabilidad de ocurrencia y severidad, y los riesgos materiales deben ser documentados. Los riesgos materiales deberán tener un dueño asignado, quién será responsable de asegurar que el riesgo es adecuadamente manejado a través de una clara estrategia.

Respuesta y Control de Riesgos : Los dueños de los riesgos deben entender y elaborar los planes de mitigación y controles para administrar cada riesgo, llevándolos al nivel de riesgo residual aceptable ya los requerimientos locales. Como punto de partida, Zurich Chile aprovecha su experiencia global para establecer controles obligatorios para todas las entidades del Grupo Zurich, que están destinadas a mitigar los riesgos inherentes a su negocio, estableciendo estándares que son evaluados periódicamente.

Monitoreo y Análisis de Calidad sobre las Metodologías de Control Implementadas : Las áreas de Riesgo y de Cumplimiento, en su rol como segunda línea de defensa, han incorporado en su gestión de riesgos la realización de actividades de monitoreo y revisión de calidad de las metodologías de control interno implementadas en la Compañía, realizando estas actividades en forma periódica y, con ello,

identificando potenciales señales de alerta temprana de un potencial deterioro. Además, la auditoría interna dentro de su rol de tercera línea evalúa en forma independiente en sus revisiones predefinidas dentro del plan anual, el ambiente de control interno y verifica el nivel de adherencia a las políticas aprobadas, procedimientos y controles definidos por cada una de las áreas de la Compañía.

Dentro de las principales estrategias o medidas de mitigación la Compañía busca en todo momento mitigar estos y otros riesgos que puedan surgir, para esto, ha definido una estrategia de gestión de riesgos que entrega el marco general dentro del cual se desempeña la administración, monitoreo y control de los distintos tipos de riesgo que enfrenta. Este marco está alineado tanto con la normativa local vigente en Chile, como con las Políticas y Lineamientos entregados por el Grupo Zurich, incorpora las mejores prácticas internacionales, además de la normativa local en cuanto a principios de gobierno corporativo, sistemas de gestión de riesgo y control interno.

La misión de la gestión de administración de riesgos es de agregar valor a la Compañía, fomentando una cultura de disciplina para asumir y administrar riesgos. Los riesgos deben ser bien entendidos y tener una rentabilidad apropiada y transparente.

La ambición de la gestión de administración de riesgos es de buscar excelencia, ser los mejores, independientes, respetados, integrados con los negocios, generar conocimiento y experiencia en riesgos.



El mandato para la Gerencia de Riesgo está basado en los pilares que se desarrollan más abajo y busca alinear su rol con los principios establecidos por el Sistema de Gestión de Riesgos (ERM – Enterprise Risk Management), de forma que actúe como un socio de las áreas de negocios y funciones que toman y administran riesgos, entregándoles metodología e información, que les permiten administrar adecuadamente los riesgos de los cuales son responsables.

- Estrategia de riesgos: Ayudar a fortalecer la conexión entre la estrategia de negocios de la Compañía y las decisiones de aceptar riesgos, a través de la definición de un apetito de riesgos, dentro del cual el área de negocios pueda desarrollar su Estrategia y lograr sus objetivos.
- Asesor de riesgos del negocio: Ser un socio del negocio, confiable e independiente, que entrega una mirada crítica, desafía y permite la transparencia en la aceptación de riesgos y en la relación entre rentabilidad y riesgos aceptados, facilitando una decisión informada en la toma de riesgos.
- Entendimiento de riesgos: Proveer entendimiento de riesgos y una visión de estos en 360° para las líneas de negocios y según los tipos de riesgos aceptados; Liderar las discusiones, análisis y diagnóstico de claves de riesgo.
- Gobierno de riesgos: Entregar mecanismos de gobierno de riesgos para permitir a las líneas de negocios evaluar y administrar efectiva y

eficientemente los riesgos aceptados, con roles y responsabilidades claras, apoyando la disciplina en la aceptación de riesgos.

- Administración del riesgo regulatorio: Ser ágiles en administrar un marco regulatorio que evoluciona rápidamente y que afecta el sistema de administración de riesgos; involucrarse activamente con el regulador para entregar perspectivas de la industria en temas de riesgos.

Y en la sección “ Riesgos referentes a negocio y condición financiera ” (página 27 de la memoria de Vida y 29 de la memoria de Generales) coloque este texto:

La Compañía se ve expuesta a una serie de riesgos que pueden llegar a comprometer sus objetivos estratégicos, operacionales y financieros, entre los cuales se detallan los siguientes:

- Riesgo financiero (mercado, crédito y liquidez): Riesgos que pueden afectar a los activos de inversiones que respaldan las reservas de la Compañía, y que se refieren a variaciones en su valor de mercado, calidad crediticia y liquidez en comparación con los requerimientos de pagos que ésta debe realizar a sus asegurados, ya terceras partes. Variables exógenas como la tasa de interés de mercado, la inflación y los tipos de cambio deben ser monitoreadas y evaluadas sus potenciales efectos en los activos de inversión de la Compañía.

• Riesgo de seguros: Riesgos asociados al negocio asegurador. En el negocio de seguros de vida, existen riesgos inherentes a cada línea de negocios, como las tasas de mortalidad y supervivencia, entre otros diversos factores, así como también la adecuación y suficiencia de reservas técnicas, que deben ser cuidadosamente analizadas y monitoreadas.

• Riesgo operacional: Riesgo de fallas en los procesos operativos, que pueden traducirse en pérdidas de eficiencia, de confiabilidad de procesos o de pérdidas financieras. Estos pueden materializarse ya sea por un diseño erróneo o insuficiente de un proceso y sus controles, o por la mala ejecución de estos. El riesgo operacional es inherente a toda organización y debe ser monitoreado y debidamente controlado, de forma de retención en niveles acotados. La Compañía, en línea con las Políticas y mejores prácticas entregadas por el Grupo Zurich, cuenta con una serie de matrices de riesgo, controles y metodologías para monitorear en forma permanente su riesgo operacional.

• Riesgo reputacional: Riesgo de incumplir con normas establecidas, generando potencialmente además un efecto negativo en la reputación de la Compañía. Cualquier otro elemento que pudiera afectar la reputación de la Compañía.

• Riesgo de volatilidad y estratégico: Riesgo que existen desviaciones inesperadas en los resultados de la Compañía, generando incertidumbre en el corto plazo respecto de su capacidad de cumplir con su plan estratégico y, eventualmente, poniendo en riesgo su capacidad presente y futura de hacer frente a sus



obligaciones con terceros. La política de la Compañía, en línea con la estrategia del Grupo Zurich, es reducir al mínimo la volatilidad en sus resultados.

- **Riesgo de solvencia:** Riesgo de que el patrimonio de la Compañía no sea suficiente para cumplir adecuada y oportunamente con los compromisos adquiridos con los asegurados, intermediarios, proveedores y terceras partes en general. La Compañía ha definido un apetito de riesgo respecto de sus indicadores de solvencia, que le permiten minimizar este riesgo. Además, cuenta con el respaldo del Grupo Zurich, cuya estrategia es apoyar a sus filiales en términos de capital y liquidez, de ser necesario. La autoevaluación de riesgo y solvencia (ORSA, por sus siglas en inglés Own Risk and Solvency Assessment) es una pieza fundamental en la estrategia de riesgos de la Compañía, ya que es una herramienta de toma de decisiones y análisis estratégico, que busca evaluar la situación de solvencia actual y futura probable de la Compañía de acuerdo con el perfil de riesgo específico de la aseguradora. El rol de ORSA en el sistema de gestión de riesgos es el de entregar a la administración y Directorio información prospectiva acerca de la solvencia, de modo de asegurar la existencia de una relación razonable y consistente entre el perfil de riesgo de la Compañía y sus recursos propios. Para hacerlo, ORSA toma en cuenta el perfil de riesgo de la Compañía, el plan estratégico de negocios y sistema de gobierno corporativo (todos estos definidos por el Directorio), y los confronta con diferentes escenarios económicos y/o factores externos de estrés que podrían afectar el patrimonio de la empresa. Las variaciones en el capital económico proyectado

permiten a la dirección entender de manera más acabada las fortalezas y debilidades de la Compañía, y el posible impacto de los diferentes riesgos a los que se exponen, otorgándole una efectiva herramienta de toma de decisiones y permitiéndole tomar las medidas correctivas necesarias con anticipación.

- **Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad:** Riesgo de daño, filtración o intromisión en la información y sistemas de tecnologías de la información asociados, así como en los componentes informáticos críticos para el negocio. Estos pueden generarse por potenciales eventos internos o ataques externos.

- **Riesgo de grupo controlador:** Riesgos que podrían derivarse de la relación entre la Compañía y el Grupo Zurich, ya sea en términos financieros o reputacionales. Para mitigar este riesgo, la Compañía ha definido una serie de principios y procedimientos que norman las transacciones y relación con las empresas pertenecientes al Grupo, además de mantener indicadores que le permiten monitorear potenciales riesgos asociados al grupo controlador.

- **Riesgo de sustentabilidad:** Los riesgos de sustentabilidad se refieren a aquellos riesgos de carácter económico, ambiental y social, que podrían impactar el desempeño, la reputación o la relación de la Compañía con la Comunidad, poniendo en riesgo el crecimiento y la subsistencia de la Compañía en el largo plazo. Entre estos riesgos se incluyen, por ejemplo, los asociados al cambio climático, a la digitalización, los cambios sociales, políticos y

macroeconómicos, entre otros. Para esto es fundamental que los negocios se realicen de manera responsable y sostenible en el tiempo. Por ello, se incorporan el análisis de los riesgos de impacto socioambientales en las empresas en las que podrían invertir o financiar. Los negocios deben cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de la Compañía, los cuales buscan generar una operación en un marco de crecimiento sustentable y respeto de las leyes y regulaciones aplicables en Chile.



Política gestión de riesgo a la actividad de la entidad

Para esto es fundamental que los negocios se realicen de manera responsable y sostenible en el tiempo. Por ello, se incorporan el análisis de los riesgos de impacto socioambientales en las empresas en las que podrían invertir o financiar. Los negocios deben cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de la Compañía, los cuales buscan generar una operación en un marco de crecimiento sustentable y respeto de las leyes y regulaciones aplicables en Chile.

El marco de sustentabilidad en Zurich tiene foco en acelerar la ambición más allá de sus propias operaciones y fortalecer el papel como asegurador e inversor. Para ello se ha venido trabajando en estrecha colaboración con los clientes, para desarrollar soluciones que apoyen la transición de los clientes hacia un futuro con cero emisiones, al mismo tiempo que se busca alentar a las personas a adoptar estilos de vida más sostenibles, permitiéndoles prosperar hoy y florecer mañana. El marco se basa en los siguientes pilares: clientes, planeta y personas.

- Cliente para apoyar la transformación hacia un futuro sostenible a través de:

- Soluciones: Escalar soluciones que respalden la transformación de los clientes.

- Impacto: Posicionar de manera única el impacto positivo como clave diferenciadora para los clientes.

- Cuidado: Fomentar relaciones empáticas y una gestión ética de los datos de los clientes.

Logrando con esto ingresos sostenibles para la Compañía.

- Planeta para la mitigación y adaptación al cambio climático, colocando foco en:

- Cero Emisiones (Net-Zero): Transición hacia un futuro con cero emisiones netas a través de suscripción, inversiones y operaciones.

- Resiliencia: Fortalecer la resiliencia del negocio y la sociedad frente a los impactos climáticos.

- Naturaleza: Comprender profundamente e integrar los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza.

- Personas:

- Preparar a nuestros colaboradores para el futuro y permitir que más personas prosperen.

- Carreras y Trabajo: Apoyar a los colaboradores para que desarrollen sus carreras y habilidades.

- Diversidad e Inclusión: Crear un entorno de trabajo alineado con valores que abracen la diversidad, equidad, inclusión y pertenencia.

- Bienestar: Apoyar a las personas en la protección de su bienestar físico, mental, financiero y social.

Dentro de las principales estrategias o medidas de mitigación la Compañía busca en todo momento mitigar estos y otros riesgos que puedan surgir, para esto, ha definido una estrategia de gestión de riesgos que entrega el marco general dentro del cual se desempeña la administración, monitoreo y control de los distintos tipos de riesgo que enfrenta. Este marco está alineado tanto con la normativa local vigente en Chile, como con las Políticas y Lineamientos entregados por el Grupo Zurich, incorpora las mejores prácticas internacionales, además de la normativa local en cuanto a principios de gobierno corporativo, sistemas de gestión de riesgo y control interno.

Referente a los riesgos de sustentabilidad, la identificación y evaluación de riesgos se realiza al menos anualmente a través de la actualización del Radar de Riesgos Emergentes. Para los riesgos que se extienden más allá del ciclo estratégico, se realiza un análisis de escenarios. Para los riesgos de sostenibilidad actuales, la identificación y evaluación se llevan en línea con el Estándar de Metodología del Perfil de Total de Riesgo (TRP). Para dar respuesta a estos riesgos emergentes pueden incluir posiciones de riesgo de sostenibilidad que pueden desencadenar el desarrollo de nuevas políticas, directrices, productos, procesos, proyectos u otras acciones de gestión. Para los riesgos actuales, puede



implicar una nueva prioridad estratégica de sostenibilidad en línea con el Estándar de Metodología TRP.

Algunas de las posiciones de riesgo de sostenibilidad direccionadas por Grupo Zurich se corresponden con:

- Zurich no establecerá nuevas relaciones comerciales con empresas que produzcan, acumulen, distribuyan, comercialicen o vendan municiones o minas terrestres antipersonales prohibidas.

- Zurich no asegurará ni invertirá en empresas que generen más del 30% de sus ingresos a partir de carbón térmico, arenas bituminosas y esquistos bituminosos a menos que se hayan establecido objetivos basados en la ciencia aprobadas formalmente (y se comprometan a eliminar el uso en la OCDE y la UE 27 para 2030 y en el resto del mundo para 2040).

- Otro ejemplo de respuesta a riesgos es la integración ESG en las actividades de Gestión de Inversiones. La integración proactiva de riesgos y oportunidades de sostenibilidad – expresadas en factores ESG en las decisiones de inversión a través de clases de activos y junto con métricas financieras tradicionales y prácticas de gestión de riesgos de vanguardia – apoyará en la misión de lograr rendimientos financieros a largo plazo ajustados al riesgo superiores.

Estos riesgos de sostenibilidad emergentes se monitorean al menos anualmente a través del proceso de riesgos emergentes a través del TRP estratégico mandado por el Grupo Zurich.



Riesgos referentes a negocio y condición financiera

El marco de sustentabilidad en Zurich tiene foco en acelerar la ambición más allá de sus propias operaciones y fortalecer el papel como asegurador e inversor. Para ello se ha venido trabajando en estrecha colaboración con los clientes, para desarrollar soluciones que apoyen la transición de los clientes hacia un futuro con cero emisiones, al mismo tiempo que se busca alentar a las personas a adoptar estilos de vida más sostenibles, permitiéndoles prosperar hoy y florecer mañana. El marco se basa en los siguientes pilares: clientes, planeta y personas.

- Cliente para apoyar la transformación hacia un futuro sostenible a través de:

- Soluciones: Escalar soluciones que respalden la transformación de los clientes.

- Impacto: Posicionar de manera única el impacto positivo como un diferenciador clave para los clientes.

- Cuidado: Fomentar relaciones empáticas y una gestión ética de los datos de los clientes.

Logrando con esto ingresos sostenibles para la Compañía.

- Planeta para la mitigación y adaptación al cambio climático, colocando foco en:

- Cero Emisiones (Net-Zero): Transición hacia un futuro con cero emisiones netas a través de suscripción, inversiones y operaciones.

- Resiliencia: Fortalecer la resiliencia del negocio y la sociedad frente a los impactos climáticos.

- Naturaleza: Comprender profundamente e integrar los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza.

- Personas:

- Preparar a los colaboradores para el futuro y permitir que más personas prosperen.

- Carreras y Trabajo: Apoyar a los colaboradores para que desarrollen sus carreras y habilidades.

- Diversidad e Inclusión: Crear un entorno de trabajo alineado con valores que abracen la diversidad, equidad, inclusión y pertenencia.

- Bienestar: Apoyar a las personas en la protección de su bienestar físico, mental, financiero y social.

Para los riesgos de sustentabilidad, la identificación y evaluación de riesgos se realiza al menos anualmente a través de la actualización del Radar de Riesgos Emergentes. Para los riesgos que se extienden más allá del ciclo estratégico, se realiza un análisis de escenarios. Para los riesgos de sostenibilidad actuales, la identificación y evaluación se llevan en línea con el Estándar de Metodología del Perfil de Total de Riesgo (TRP). Para dar respuesta estos riesgos emergentes pueden incluir posiciones de riesgo de sostenibilidad que pueden desencadenar el desarrollo de nuevas políticas, directrices, productos, procesos, proyectos u otras acciones de gestión. Para los riesgos actuales, puede implicar una nueva prioridad estratégica de sostenibilidad en línea con el Estándar de Metodología TRP.

Algunos de las posiciones de riesgo de sostenibilidad direccionadas por Grupo Zurich se corresponden con:

- Zurich no establecerá nuevas relaciones comerciales con empresas que produzcan, acumulen, distribuyan, comercialicen o vendan municiones o minas terrestres antipersonal prohibidas.

- Zurich no asegurará ni invertirá en empresas que generen más del 30% de sus ingresos a partir de carbón térmico, arenas bituminosas y esquistos bituminosos a menos que se hayan establecido objetivos basados en la ciencia aprobados formalmente (y se comprometan a eliminar el uso en la OCDE y la UE 27 para 2030 y en el resto del mundo para 2040).

- Otro ejemplo de respuesta a riesgos es la integración ESG en las actividades de Gestión de Inversiones. La integración proactiva de riesgos y oportunidades de sostenibilidad – expresadas en factores ESG en las decisiones de inversión a través de clases de activos y junto con métricas financieras tradicionales y prácticas de gestión de riesgos de vanguardia – apoyará en la misión de lograr rendimientos financieros a largo plazo ajustados al riesgo superiores.

Estos riesgos de sostenibilidad emergentes se monitorean al menos anualmente a través del proceso de riesgos emergentes a través del TRP estratégico mandado por el Grupo Zurich.



Riesgos de seguridad de información

Zurich cuenta con estándares política y procedimientos para gobernar el marco de gestión seguridad de la información y protección de datos. Adicionalmente para medir la efectividad operativa del control interno y marco de controles, tenemos procesos de certificación trimestral donde se certifican los controles que responden a la gestión y tratamiento de riesgo, contamos con métricas de KRI de gestión que permiten reportar diagnóstico de los procesos y seguridad de protección de datos.

Riesgos relativos a Libre Competencia

La política de Antimonopolio y Competencia Justa del Grupo establece directrices para asegurar que todas las operaciones y actividades comerciales cumplan con las leyes de competencia y antimonopolio aplicables. Promueve la competencia leal y prohíbe prácticas como la fijación de precios, la manipulación de licitaciones y la división de mercados. Los empleados deben actuar con integridad y

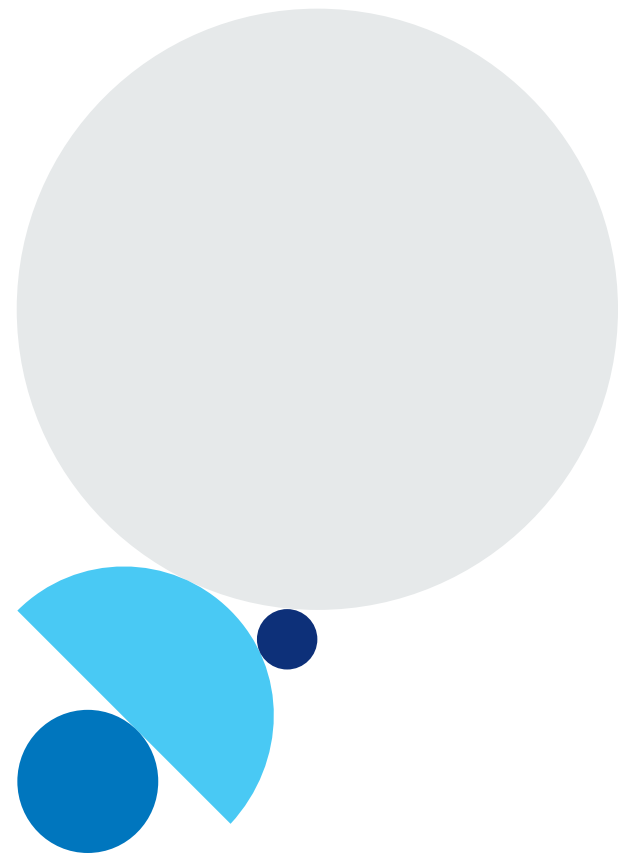
transparencia, evitando acuerdos o comportamientos anticompetitivos, y reportar cualquier sospecha de violación a través de los canales adecuados.

Riesgos de Salud y Seguridad consumidores

Zurich cuenta con estándares, política y procedimientos para gobernar el marco de gestión seguridad de la información y protección de datos. Adicionalmente para medir la efectividad operativa del control interno y marco de controles, tenemos procesos de certificación trimestral donde se certifican los controles que responden a la gestión y tratamiento de riesgo, contamos con métricas de KRI de gestión que permiten reportar diagnóstico de los procesos y seguridad de protección de datos.

Riesgos medioambiente

En lo que concierne a este asunto acudimos a lo indicado en páginas previas.





DetECCIÓN DE RIESGOS

Los riesgos son administrados a través de un ciclo continuo de identificación, evaluación, administración y monitoreo, con una revisión periódica.

- **Identificación de Riesgos:** Cada área debe identificar los riesgos de sus negocios objetivos a través de la planificación, evaluación de los riesgos, análisis de incidentes, y basándose en la experiencia del Grupo Zurich y de sus competidores, normativa local incluyendo los riesgos emergentes.
- **Evaluación de Riesgos:** Los riesgos identificados deben ser evaluados en las bases de su probabilidad de ocurrencia y severidad, y los riesgos materiales deben ser documentados. Los riesgos materiales deberán tener un dueño asignado, quién será responsable de asegurar que el riesgo es adecuadamente manejado a través de una clara estrategia.
- **Respuesta y Control de Riesgos:** Los dueños de los riesgos deben entender y elaborar los planes de mitigación y controles para administrar cada riesgo, llevándolos al nivel de riesgo residual aceptable y a los requerimientos locales. Como punto de partida, Zurich Chile aprovecha su experiencia global para establecer controles obligatorios para todas las entidades del Grupo Zurich, que están destinados a mitigar los riesgos inherentes a su negocio, estableciendo estándares que son evaluados periódicamente.

• **Monitoreo y Análisis de Calidad sobre las Metodologías de Control Implementadas:** Las áreas de Riesgo y de Cumplimiento, en su rol como segunda línea de defensa, han incorporado en su gestión de riesgos la realización de actividades de monitoreo y revisión de calidad de las metodologías de control interno implementadas en la Compañía, realizando estas actividades en forma periódica y, con ello, identificando potenciales señales de alerta temprana de un potencial deterioro. Adicionalmente, auditoría interna dentro de su rol de tercera línea evalúa en forma independiente en sus revisiones definidas dentro del plan anual, el ambiente de control interno y verifica el nivel de adherencia a las políticas aprobadas, procedimientos y controles definidos por cada una de las áreas de la Compañía.

De igual forma, la Compañía cuenta con una Política de Riesgo Legal y Regulatorio, cuyo objetivo es la gestión de dichos riesgos, estableciendo procedimientos, monitoreos y controles para velar por el adecuado cumplimiento de la política. De esta forma, sí se considera dentro de los análisis y gestión de riesgo los posibles cambios regulatorios o nuevas regulaciones.



Rol del directorio en detección de riesgos

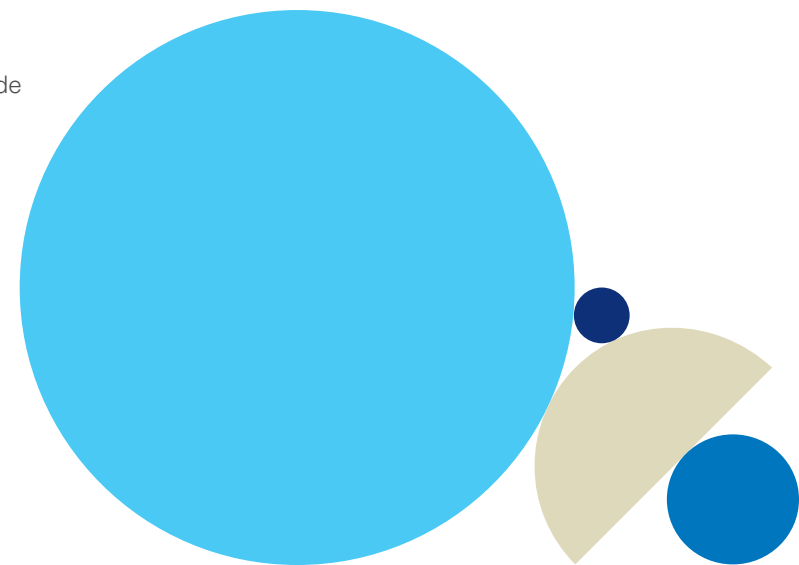
La metodología requiere de un sólido gobierno de gestión de riesgos que abarque todos los segmentos y áreas de la Compañía. Para ello, el Directorio ha adoptado un enfoque basado en tres líneas de defensa, estableciendo los mandatos, autoridad y responsabilidades de cada una de ellas, de modo que en la primera línea (alta gerencia y sus áreas a cargo) pueda identificarse quienes son los que administran el negocio y, por lo cual son los tomadores de riesgo; una segunda línea (riesgo y cumplimientos) que defina los límites a los cuales se deben ajustar los tomadores de riesgo; y la tercera (auditoría interna y externa) que verifique el cumplimiento de responsabilidades de las primeras líneas.

El Directorio es el órgano que ejerce la administración de la Sociedad, estableciendo y velando por la adecuada implementación de las estrategias y políticas generales de la Compañía. El Directorio delega algunas de sus funciones en los Comités de Directorio (Auditoría, Inversiones, Riesgo y Control, Técnico, Seguridad y Gobierno de la información), los cuales se focalizan en áreas de gestión específicas y son permanentemente informados por la Alta Gerencia

Asimismo, la Compañía dispone de un programa de capacitación a nivel corporativo y de sus filiales, que considera cursos obligatorios donde se abordan temáticas como seguridad de la información, ciberseguridad, cumplimiento de Código de Conducta, entre otros.

El compromiso de la Compañía con la integridad es la base del Código de Conducta que se encuentra vigente, que sirve de guía para todos los colaboradores. El código refuerza el propósito y valores, y proporciona lineamientos claros para tomar decisiones responsables, así como orientación sobre cómo abordar interacciones con colegas, clientes, socios y las comunidades a las que sirve la Compañía.

Referente a los riesgos de sustentabilidad, la identificación y evaluación de riesgos se realiza al menos anualmente a través de la actualización del Radar de Riesgos Emergentes. Para los riesgos que se extienden más allá del ciclo estratégico, se realiza un análisis de escenarios. Para los riesgos de sostenibilidad actuales, la identificación y evaluación se llevan en línea con el Estándar de Metodología del Perfil de Total de Riesgo (TRP). Para dar respuesta estos riesgos emergentes pueden incluir posiciones de riesgo de sostenibilidad que pueden desencadenar el desarrollo de nuevas políticas, directrices, productos, procesos, proyectos u otras acciones de gestión. Para los riesgos actuales, puede implicar una nueva prioridad estratégica de sostenibilidad en línea con el Estándar de Metodología TRP.





Unidad de Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos ha estado en el centro permitiendo que la Compañía se adapte rápidamente para identificar, evaluar y gestionar las amenazas que surgen del mundo incierto y en rápido cambio de hoy. Este papel fundamental se ha logrado en primer lugar proporcionando a todos los empleados el nivel adecuado de información para continuar asumiendo riesgos dentro del apetito y la tolerancia de la Compañía y Grupo Zurich, y en segundo lugar, incorporando una cultura, impulsada por una profunda comprensión de los riesgos, donde los equilibrios entre riesgo y recompensa son transparentes, comprendidos y gestionados adecuadamente.

Para lograr su misión y metas, la Compañía administra los riesgos en concordancia con un marco de administración de riesgos integral que se basa en los siguientes pilares:

Gestión

Contar con un sólido marco de gestión de riesgos que defina responsabilidades claras para la toma de riesgos, incluyendo:

- Políticas, pautas, procedimientos de supervisión e informes documentados.
- Una cultura de toma de riesgos disciplinada por medio del uso de terminología.

Estrategia

Creación de una cultura de administración de riesgos, inclusión en los procesos de planificación comercial y toma de decisiones que incluye:

- **Cuantificación:** Administración cuantitativa de riesgos a través de metodologías y herramientas de medición, límites para asumir riesgos y procedimientos de escalamiento para las excepciones.
- **Administración cualitativa:** Identificación sistemática, evaluación y mitigación oportuna de los riesgos en toda la Compañía.
- **Transparencia:** Fomento de la comprensión de los riesgos a través de una creación de conciencia sobre éstos a nivel Compañía, la disponibilidad de información interna relevante y de una comunicación apropiada respecto de los riesgos a inversionistas, analistas, accionistas y autoridades.

La metodología expuesta requiere de un sólido gobierno de gestión de riesgos que abarque todos los segmentos y áreas de la Compañía. Para ello, el Directorio ha adoptado un enfoque basado en tres líneas de defensa, estableciendo los mandatos, autoridad y responsabilidades de cada una de ellas, de modo que en la primera línea (alta gerencia y sus áreas a cargo) pueda identificarse quienes son los que administran el negocio y, por lo cual son los tomadores de riesgo; una segunda línea (riesgo y cumplimientos) que defina los límites a los cuales se deben ajustar los tomadores de riesgo; y la tercera (auditoría interna y externa) que verifique el cumplimiento de responsabilidades de las primeras líneas.

Es importante destacar que las tres líneas de defensa mencionadas no superponen responsabilidades ni dependencias funcionales directas.

La política Zurich Risk Policy (ZRP) es el principal documento de gobierno de Riesgos para el Grupo Zurich utilizado para el proceso de administración / gobierno de riesgos, es incorporada en las políticas locales y sus principios clave son los siguientes:

- Los riesgos son agrupados por categorías, tales como Seguro, Mercado, Crédito, Operacional, Reputacional, Estratégico, Capital y Liquidez.
- Los Ejecutivos dueños de cada categoría de riesgos están identificados a nivel global, regional y local, son dueños de cada riesgo y responsables por la visión acumulada o agregada de cada riesgo
- La estructura y procesos aseguran que los riesgos son administrados dentro de un Apetito predefinido
- La administración de riesgos incluye la delegación de autoridades para tomar riesgos y la consideración de la apropiada rentabilidad de los riesgos

Con esto, los riesgos son administrados a través de un ciclo continuo de identificación, evaluación, administración y monitoreo, con una revisión periódica.



Unidad de Auditoría Interna

La Compañía cuenta con una unidad de Auditoría Interna, responsable de la verificación de la efectividad y cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos aprobados por el directorio. Tiene por objetivo proveer una opinión objetiva e independiente al Directorio y Comité de Auditoría sobre el ambiente de Control Interno.

Auditoría Interna busca como parte de su trabajo mejorar la efectividad y eficiencia de los controles y procesos para la gestión riesgos y controles siempre que sea requerido y no comprometa su independencia.

La función de auditoría interna es independiente de las funciones operativas reportando directamente al "Head of Group Audit" del grupo Zurich. A nivel local el Área de auditoría interna reporta particularmente al Comité de Auditoría, delegado por el Directorio.

Un elemento clave del Proceso de Gestión de Riesgo de la Compañía es la administración de los riesgos en base a un enfoque de tres líneas de defensa, donde la primera corresponde a las áreas de negocio y de soporte, quienes son responsables de la toma y administración diaria de los riesgos; la segunda corresponde a las áreas de Gestión de Riesgos y Cumplimiento, orientadas a establecer y monitorear un modelo que brinde un ambiente de riesgos y control

sólido y coherente; y la tercera corresponde a Auditoría Interna, necesaria para proporcionar una revisión y opinión independiente acerca del cumplimiento de los roles y responsabilidades de las dos líneas de defensa anteriores.

Tanto la segunda como la tercera línea de defensa son miembros de los Comités de Riesgo y de Auditoría, respectivamente, siendo independientes de la Administración de la Compañía, dado que reportan al Directorio y a las unidades regionales del Grupo Zurich.

Para concretar la comunicación y reporte de Auditoría Interna con el Directorio existe el Comité de Auditoría, conformado por miembros del Directorio.





Código de ética o conducta

Grupo Zurich - Código de Conducta

En Zurich Chile tenemos la responsabilidad crucial de actuar de manera ética y responsable, demostrando a nuestros clientes y grupos de interés que nos preocupamos y merecemos su confianza. Este compromiso es fundamental para nuestro éxito a largo plazo, especialmente en un sector en transformación. En Zurich, promovemos una cultura de pertenencia y responsabilidad, y todos debemos aplicar nuestro Código de Conducta en nuestras acciones diarias, guiándonos por los más altos estándares éticos, legales y profesionales.

Nos importa hacer lo correcto

Guiarnos por nuestros valores y tomar decisiones éticas es esencial para mantener la confianza de nuestros clientes, inversionistas y la sociedad. Nuestro propósito y valores definen nuestro trabajo y estrategia, y nos esforzamos por crear un futuro brillante con productos y servicios sostenibles, empoderando a nuestros clientes para explorar nuevas oportunidades con la tranquilidad de contar con nuestro apoyo.

Actuar con integridad

Nos comportamos con honestidad, equidad, dignidad e integridad, cumpliendo con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables. Además, utilizamos nuestro mejor criterio para tomar decisiones correctas en situaciones que no están específicamente cubiertas por el Código.

Dar nuestra opinión y reportar inquietudes

Fomentamos una cultura donde todos puedan expresar sus opiniones e inquietudes, reportando presuntas irregularidades o conductas sospechosas a través de diversos canales, incluyendo Zurich Ethics Line. Tratamos todas las denuncias de manera confidencial y no toleramos represalias contra quienes las realicen de buena fe.

Cumplimiento de este Código

Todos debemos leer, comprender y cumplir con las disposiciones del Código de Conducta, aplicable a todos los colaboradores, empleados y directivos de Zurich en todo el mundo. El incumplimiento puede resultar en acciones disciplinarias y sanciones civiles o penales.

Nos importan nuestros compañeros

Promovemos un entorno de trabajo inclusivo y libre de discriminación y acoso, donde cada persona pueda desarrollar su potencial. Valoramos la diversidad y fomentamos un entorno de apoyo y respeto mutuo, comprometiéndonos a tratar a todos de manera justa y equitativa.

Fomentar un entorno diverso e inclusivo

Valoramos la diversidad y promovemos un entorno inclusivo que impulsa la innovación y la participación de los empleados. Nos esforzamos por brindar

oportunidades equitativas de desarrollo y progreso, y respetamos el derecho de nuestros empleados a la libertad de asociación y negociación colectiva.

Predicar con el ejemplo

Los People Managers deben liderar con el ejemplo, defendiendo el compromiso de Zurich con la integridad y creando un entorno laboral inclusivo que inspire empoderamiento y responsabilidad.

Ofrecer un espacio de trabajo saludable y seguro

Nos esforzamos por brindar un entorno laboral seguro y saludable, promoviendo el equilibrio entre el trabajo y la vida, y cumpliendo con todas las leyes y políticas de salud y seguridad.

Nos importan nuestros clientes

Nuestro compromiso es poner las necesidades de nuestros clientes en el centro de nuestras acciones, brindándoles productos y servicios que los ayuden a protegerse a ellos mismos, sus familias y sus negocios. Nos esforzamos por ser la opción sostenible para nuestros clientes, promoviendo prácticas responsables y sostenibles.

Garantizar una conducta adecuada de cara al cliente

Nos esforzamos por gestionar los riesgos de resultados deficientes para nuestros clientes, asegurándonos de tratarlos de manera imparcial en todas nuestras actividades comerciales.



Proteger los datos y la información confidencial

Mantenemos altos estándares de protección de datos y privacidad, asegurándonos de que los datos personales se recopilen, procesen y compartan de manera justa y con fines legítimos.

Nos importa la integridad empresarial

Promovemos conductas empresariales justas y responsables, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables para prevenir actividades delictivas, ilegales o poco éticas.

Prevenimos el delito financiero

Cumplimos con las leyes y políticas internas para prevenir el soborno, la corrupción, el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, asegurándonos de que nuestras actividades comerciales sean justas y responsables.

Promover los mercados libres y justos

Nos comprometemos a proteger la integridad y transparencia de los mercados, evitando prácticas que afecten la competencia libre y leal.

Negociación con títulos valores

Protegemos la información interna y no la usamos de forma indebida para hacer inversiones, cumpliendo con las leyes y políticas aplicables.

Respetar los derechos humanos

Promovemos los estándares internacionales de derechos humanos y trabajamos con proveedores que compartan nuestros valores y altos estándares de conducta ética.

Conservar y gestionar registros

Gestionamos nuestros registros de manera precisa y completa, cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables para mantener la confianza de nuestros grupos de interés.

Revelar conflictos de intereses y compromisos externos

Mantenemos nuestra objetividad y revelamos cualquier posible conflicto de intereses, gestionándolo o eliminándolo según corresponda.

Proteger nuestros activos y prevenir fraudes y delitos

Tomamos precauciones para proteger la propiedad de Zurich y prevenir fraudes y delitos, cumpliendo con los estándares de seguridad de la información.

Comunicación con terceras partes

Dirigimos las solicitudes de información de personas externas a las funciones adecuadas de Zurich y seguimos las reglas para responder a consultas de medios, inversionistas y reguladores.

Nos importa nuestro futuro

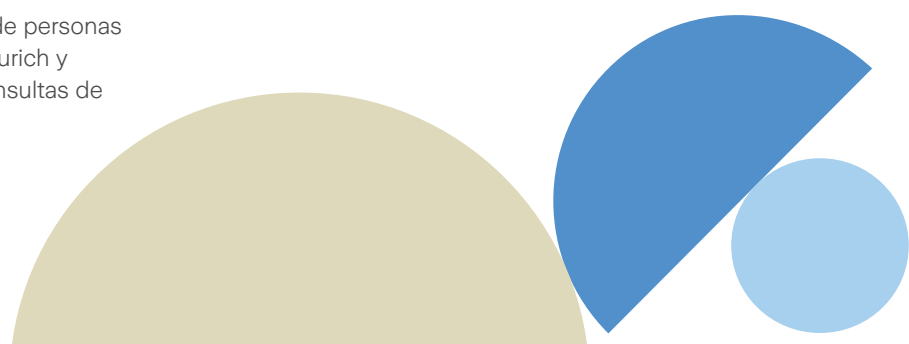
Integramos la sostenibilidad en nuestra estrategia, promoviendo prácticas de negocios responsables y desarrollando productos y servicios que aborden problemas ambientales y sociales.

Impulsar el cambio para lograr un futuro sostenible

Aspiramos a ser una de las empresas más responsables y con más impacto en el mundo, trabajando con nuestros compañeros, clientes y socios para fomentar prácticas sostenibles y crear un futuro prometedor.

Conclusión

El Código de Conducta de Zurich guía nuestras acciones diarias, asegurando que actuemos con integridad y responsabilidad en todas nuestras actividades. Al comprometernos con estos principios, protegemos nuestra reputación y contribuimos al éxito a largo plazo de nuestra empresa y la sociedad.





Programa de divulgación de procedimientos para la gestión de riesgos

La gestión de riesgos ha estado en el centro permitiendo que la Compañía se adapte rápidamente para identificar, evaluar y gestionar las amenazas que surgen del mundo incierto y en rápido cambio de hoy.

Este papel fundamental se ha logrado en primer lugar proporcionando a todos los empleados el nivel adecuado de información para continuar asumiendo riesgos dentro del apetito y la tolerancia de la Compañía y Grupo Zurich, y en segundo lugar, incorporando una cultura, impulsada por una profunda comprensión de los riesgos, donde los equilibrios entre riesgo y recompensa son transparentes, comprendidos y gestionados adecuadamente.

Para lograr su misión y metas, la Compañía administra los riesgos en concordancia con un marco de administración de riesgos integral que se basa en los siguientes pilares:

Gestión

Contar con un sólido marco de gestión de riesgos que defina responsabilidades claras para la toma de riesgos, incluyendo:

- Políticas, pautas, procedimientos de supervisión e informes documentados.
- Una cultura de toma de riesgos disciplinada por medio del uso de terminología.

La Compañía dispone de un programa de capacitación a nivel corporativo y de sus filiales, que considera cursos obligatorios donde se abordan temáticas como seguridad de la información, ciberseguridad, cumplimiento de Código de Conducta, entre otros.

El compromiso de la Compañía con la integridad es la base del Código de Conducta que se encuentra vigente, que sirve de guía para todos los colaboradores. El código refuerza el propósito y valores, y proporciona lineamientos claros para tomar decisiones responsables, así como orientación sobre cómo abordar interacciones con colegas, clientes, socios y las comunidades a las que sirve la Compañía.

Canal de denuncias

Reportamos de inmediato cualquier conducta ilegal, fraudulenta, inadecuada o contraria a la ética, ya sea presunta o real, a través de diversos canales como People Managers, Compliance, Recursos Humanos, Legal y la Zurich Ethics Line, que permite denuncias por teléfono o en línea mediante un formulario web. Las denuncias pueden hacerse de forma anónima, pero también se puede revelar la identidad de manera segura ya que se tratarán de forma confidencial y Zurich no tolera las represalias, solo se requiere actuar de buena fe, con motivos razonables para creer que la información es cierta en el momento de notificarla.

Un Triage Committee compuesto por representantes de Compliance, Recursos Humanos y Legal revisa todas las Inquietudes sobre integridad. Si se determina un comportamiento indebido, se tomarán las medidas correctoras de manera oportuna.



Plan de sucesión de Gerente General y ejecutivos principales

Anualmente realizamos un proceso de identificación de potenciales talentos con el fin de retener y desarrollar a nuestros colaboradores y garantizar la continuidad operacional del negocio. Esto nos permite generar Programas de Talentos con foco en el desarrollo de Talento Jóvenes, Femeninos y Líderes del Futuro.

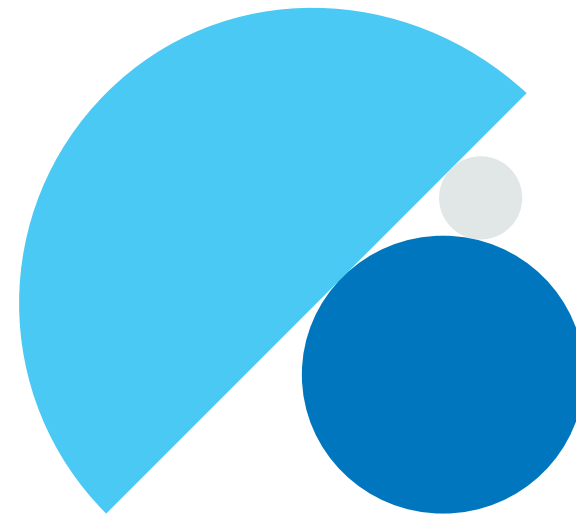
Planes de sucesión: realizamos un proceso anual de levantamiento de planes de sucesión a nivel Gerencia General, áreas críticas y jefaturas. Nuestros planes permiten reemplazar oportunamente al Gerente General y ejecutivos de primera línea cómo también así posiciones críticas para el negocio y generar movilidad interna

Revisión de estructura salarial de directorio

Actualmente, disponemos de una Política de Compensaciones que permite al Directorio revisar anualmente las estructuras salariales del Gerente General y de los Ejecutivos Principales. Asimismo, no se contempla la asesoría de terceros para estos efectos.

Procedimiento de estructura salarial para Gerente General y Ejecutivos Principales

En la actualidad, la estructura y el plan de compensación del Gerente General y de los Ejecutivos Principales no se encuentra sometida a la aprobación de los accionistas.





Modelo de prevención de delitos

En la Compañía contamos con un Modelo de Prevención de Delitos diseñado para garantizar que la gestión de nuestras operaciones se realice bajo estrictos controles, evitando cualquier intento de encubrir o facilitar delitos en nuestras instalaciones. Este modelo se alinea con lo establecido en la Ley N°20.393 y se compone de los siguientes elementos fundamentales:

- 1. Designación de un Encargado de Prevención de Delitos:** Este encargado posee la autonomía necesaria para desempeñar sus funciones conforme a lo dispuesto en la mencionada ley.
- 2. Facultades del Encargado de Prevención de Delitos:** Se le confieren las facultades indispensables para informar directamente al Directorio sobre sus actividades, con una periodicidad trimestral.

3. Sistema de Prevención de Delitos: Este sistema incluye la identificación de actividades, áreas y procesos críticos según la Ley N°20.393; el diseño y desarrollo de protocolos, normas y procedimientos de prevención de los delitos contemplados en la ley; y la definición de obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas, así como procedimientos de denuncia y formación.

4. Monitoreo y Seguimiento: Con el propósito de adaptarnos a los cambios introducidos por la Ley sobre Nuevos Delitos Económicos y mejorar nuestro Modelo de Prevención de Delitos, hemos contratado una consultoría externa para apoyar a nuestros equipos internos en su correcta implementación.

Unidad de relaciones con Grupos de Interés

En caso de consultas sobre los principales riesgos, situación financiera, económica o legal, y negocios públicamente conocidos de la entidad, los grupos de interés pueden tomar contacto con la Compañía a través de su Gerencia de Marketing, Loyalty y Comunicaciones..





Procedimiento de difusión de revelaciones de entidad al mercado

La sociedad cuenta con un procedimiento formal para detectar e implementar, eventuales mejoras en los procesos de elaboración y difusión de las revelaciones que realiza la entidad al mercado a objeto que éstas sean de fácil comprensión por el público. La sociedad no considera la asesoría de un experto ajeno a la sociedad para la detección e implementación de esas eventuales mejoras.

Información a accionistas respecto de elección de Directorio

Actualmente, la Compañía no cuenta con un procedimiento para informar a los accionistas, antes de la junta en la que se elegirán directores, sobre la diversidad de capacidades, condiciones, experiencias y visiones del Directorio en relación con los candidatos.

Voto remoto accionistas

En las Juntas de Accionistas desde abril de 2020, se ha dado la posibilidad a los accionistas y las demás personas que por ley y normativa reglamentaria, estatutaria o contractual deban hacerlo, de conectarse a través de un medio de conexión remoto. Lo anterior, permite la participación y votación a distancia. Los medios disponibles son previamente informados a las personas indicadas anteriormente en las respectivas citaciones o instrucciones dispuestas para estos efectos en la página web de la Sociedad; lo que les permite observar, de manera remota y en tiempo real, lo que ocurre durante las juntas de accionista. Respecto al público general no se cuenta con un mecanismo disponible para dichos casos.



ESTRATEGIA





Vida útil de activos e infraestructura

La vida útil estimada de los activos se revisa anualmente y cualquier cambio en la estimación es reconocida en forma prospectiva:

Muebles y enseres 5 a 10 años

Equipos 5 a 6 años

Equipos de escritorio, computadores portátiles e impresoras 3 a 4 años

Servidores 4 a 5 años

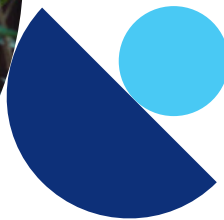
Objetivos estratégicos

Zurich cuenta con objetivos estratégicos asociado a la gestión ambiental y social que se miden mediante:

1. Cliente: el objetivo es apoyar la transformación de nuestros clientes hacia un futuro sostenible en toda la cadena de valor de los seguros. Indicador: Ingresos sostenibles (aumentar la proporción de ingresos generados por soluciones sostenibles para el 2025)

2. Planeta: el objetivo es trabajar para lograr un futuro positivo para la naturaleza y resistente al clima. Indicador: Emisiones Operacionales (reducir las emisiones netas operacionales)

3. Personas: Aumentar la sustentabilidad laboral por movilidad interna (mayor proporción de contrataciones internas para cubrir posiciones, lo cual permite retener a nuestros colaboradores dedicados a largo plazo), Inversión Comunitaria (Aspira a crear un cambio transformados en las vidas de personas vulnerables y impactar positivamente la vida de otros.





Objetivos Estratégicos

Zurich contempla actualmente una estrategia de interés social alineado con los pilares de la Fundación Zurich a través de Ayuda Humanitaria, Equidad Social y Voluntariados:

1. Ayuda Humanitaria: Colaboramos estrechamente con una serie de organizaciones locales, antes, durante y después de una crisis, con su conocimiento, experiencia y recursos, podemos adaptar nuestras respuestas a las necesidades de las comunidades afectadas

2. Equidad Social: creemos que la educación es uno de los motores más poderosos para reducir la pobreza y garantizar la equidad y la inclusión, y depende de nosotros actuar colectivamente, estamos trabajando para lograr una sociedad más inclusiva en la que todos tengan la oportunidad de tener éxito y alcanzar su máximo potencial

3. Voluntariados: Apostamos por el compromiso, protegiendo la inclusión social, afianzando la solidaridad, para dar respuesta organizada a las necesidades sociales y medioambientales, desde el compromiso, la cooperación y el bien común, generando un impacto positivo, incluyendo a nuestros colaboradores, sus familias y clientes, logrando durante el año 2024 3.370 horas de participación en voluntariados corporativos programados mensualmente.

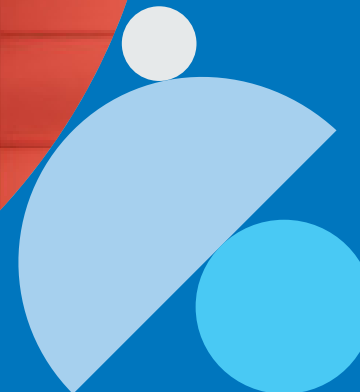
Planes de inversión

La Compañía no aprobó o desarrollo planes de inversión específicos en 2024, referentes a la expansión de su capacidad o ampliación a nuevos negocios. Las inversiones o recursos destinados a mejoras fueron las propias que cualquier entidad realiza para mantener sus capacidades técnicas y operativas actualizadas.





PERSONAS





Dotación de personal

	Femenino	Masculino	Total general
1. Alta Gerencia	3	9	12
2. Gerencia	11	17	28
3. Jefatura	13	13	26
5. Fuerza de Venta	31	5	36
6. Administrativo	23	8	31
7. Auxiliar	-	1	1
8. Otros Profesionales	71	60	131
9. Otros Técnicos	8	40	48
Total general	160	153	313



Personas / Número de personas por nacionalidad

NH	Genero	Argentina	Brasileña	Chilena	Cubana	Ecuatoriana	Panameña	Peruana	Venezolana	Total general
1. Alta Gerencia	Femenino	0	0	2	0	1	0	0	0	3
	Masculino	5	1	3	0	0	0	0	0	9
2. Gerencia	Femenino	0	0	8	0	0	0	0	3	11
	Masculino	2	0	12	0	2	0	0	1	17
3. Jefatura	Femenino	1	0	11	0	0	0	0	1	13
	Masculino	0	0	11	0	0	0	0	2	13
5. Fuerza de Venta	Femenino	0	0	30	0	0	0	0	1	31
	Masculino	0	0	5	0	0	0	0	0	5
6. Administrativo	Femenino	0	0	22	0	0	0	0	1	23
	Masculino	0	0	8	0	0	0	0	0	8
7. Auxiliar	Masculino	0	0	1	0	0	0	0	0	1
8. Otros Profesionales	Femenino	1	0	62	1	0	0	0	7	71
	Masculino	0	0	52	0	0	0	1	7	60
9. Otros Técnicos	Femenino	0	0	8	0	0	0	0	0	8
	Masculino	0	0	38	0	0	1	0	1	40
Total general		9	1	273	1	3	1	1	24	313



Personas / Número de personas por rango de edad

NH	Genero	Menos de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Más de 70	Total general
1. Alta Gerencia	Femenino	0	0	2	1	0	0	3
	Masculino	0	0	5	3	1	0	9
2. Gerencia	Femenino	0	5	3	3	0	0	11
	Masculino	0	3	8	3	3	0	17
3. Jefatura	Femenino	0	8	1	3	1	0	13
	Masculino	0	4	5	2	1	1	13
5. Fuerza de Venta	Femenino	3	6	13	9	0	0	31
	Masculino	1	2	2	0	0	0	5
6. Administrativo	Femenino	4	6	9	4	0	0	23
	Masculino	1	2	3	0	2	0	8
7. Auxiliar	Masculino	0	0	0	0	1	0	1
8. Otros Profesionales	Femenino	6	37	14	10	3	1	71
	Masculino	8	29	9	7	6	1	60
9. Otros Técnicos	Femenino	1	1	3	2	1	0	8
	Masculino	3	17	8	11	1	0	40
Total general		27	120	85	58	20	3	313



Personas / Antigüedad laboral

NH	Genero	Menos de 3 años	Entre 3 y 6	Mas de 6 y menos de 9	Entre 9 y 12	Más de 12	Total general
1. Alta Gerencia	Femenino	1	1	0	0	1	3
	Masculino	0	7	1	0	1	9
2. Gerencia	Femenino	3	4	0	3	1	11
	Masculino	5	8	1	1	2	17
3. Jefatura	Femenino	2	3	3	1	4	13
	Masculino	3	5	0	1	4	13
5. Fuerza de Venta	Femenino	5	9	5	2	10	31
	Masculino	3	0	1	0	1	5
6. Administrativo	Femenino	6	12	3	1	1	23
	Masculino	3	1	1	1	2	8
7. Auxiliar	Masculino	0	0	0	0	1	1
8. Otros Profesionales	Femenino	20	23	10	7	11	71
	Masculino	26	14	3	4	13	60
9. Otros Técnicos	Femenino	0	2	0	4	2	8
	Masculino	6	9	5	16	4	40
Total general		83	98	33	41	58	313



Discapacidad

Reconocemos que cada persona es diferente, y a través de la apreciación de las diferencias, Zurich puede acceder a una amplitud de capacidades, talentos y experiencias que pueden ser utilizadas en beneficio del individuo, de la Compañía y de la sociedad como un todo.

En Zurich Chile contamos con una Política de Diversidad e Inclusión basada en los principios y valores de nuestra Compañía para garantizar un trato justo, igualitario y basado en el respeto.

Contamos con 5 gestores de inclusión que velan por incentivar una cultura inclusiva en la Compañía a través de distintas actividades y capacitaciones en el año.

Generales	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia			
Gerencia	1	0	1
Jefaturas			
Fuerza de Venta		2	2
Administrativo		1	1
Auxiliar			
Otros Profesionales	1	1	2
Otros Técnicos			
TOTAL	2	4	6

Formalidad laboral

Personas con contrato a plazo indefinido, a plazo fijo y por obra o faena. Además, servicios a honorarios.

La dotación de la Compañía en el año 2024 fue de 305 empleados, de los cuales 159 corresponden al sexo femenino (52%) y 146 al sexo masculino (48%). De esta dotación se identifican 3 colaboradores con contrato a plazo fijo por un periodo de tres meses, finalizado este periodo su contrato pasa a indefinido.

Tipo de Contrato	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Indefinido	158	152	310		
Plazo Fijo	2	1	3		
	160	153	313	51%	49%



Adaptabilidad laboral

Personas con jornada ordinaria, a tiempo parcial y con pactos de adaptabilidad (por sexo y como % del total)

La Compañía cuenta con una jornada ordinaria 100% presencial y además ha implementado la modalidad de teletrabajo con jornadas mixtas, con días presenciales en las oficinas y otros desde el domicilio del trabajador, así como también 100% teletrabajo desde los lugares libremente elegidos por el trabajador en el territorio nacional.

Tipo de jornada	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
100% Teletrabajo		1	1	0%	0,30%
Híbrido	154	142	296	49%	45%
Presencial	1	1	2	0%	0%
Presencial Viernes HO	5	9	14	2%	3%
	160	153	313	51%	49%

Equidad salarial por sexo / Política de equidad / Brecha Salarial

En Zurich Chile contamos con una Política de Compensaciones basada en la valoración de cargos sin sesgos, de acuerdo con una metodología de gran presencia en el mercado, que nos ha permitido asegurar la equidad interna de nuestros colaboradores, competitividad externa en relación al mercado de seguros y disminuir la brecha salarial en línea con nuestros principios de Equidad y Responsabilidad.

Brecha Salarial Media

Etiquetas de fila	Brecha
1. Alta Gerencia	76%
2. Gerencia	90%
3. Jefatura	112%
5. Fuerza de Venta	72%
6. Administrativo	89%
7. Auxiliar	N/A
8. Otros Profesionales	96%
9. Otros Técnicos	74%

** La brecha de acuerdo a la media se mide como el promedio de el salario bruto de las mujeres sobre el promedio de salario bruto de los hombres, para la misma categoría de funciones

Brecha Salarial Media

Etiquetas de fila	Brecha
1. Alta Gerencia	77%
2. Gerencia	96%
3. Jefatura	117%
5. Fuerza de Venta	73%
6. Administrativo	86%
7. Auxiliar	N/A
8. Otros Profesionales	100%
9. Otros Técnicos	54%

** La brecha de acuerdo a la mediana se obtiene de la division del valor central de los datos ordenados del salario bruto de las mujeres por el valor central de los datos ordenados del salario bruto de los hombres, para la misma categoría de funciones



Acoso laboral y sexual

En Zurich Chile siempre hemos trabajado para contar con un ambiente laboral de acuerdo con nuestros principios de Equidad, Transparencia, Responsabilidad y Respeto, creando un lugar donde nos importa hacer lo que es correcto y que nuestros valores guíen las acciones que emprendemos a nivel individual y como compañía para velar por un entorno laboral libre de discriminación y acoso.

Hemos comunicado y puesto a disposición de todos nuestros colaboradores la actualización del Reglamento Interno de Orden Higiene y Seguridad (RIOHS) que contiene Política y Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo en donde se establecen los compromisos de la Compañía, acciones de prevención y las directrices de investigación ante una denuncia. También tenemos canales de denuncias escritos y verbales para que nuestros colaboradores puedan realizar sus denuncias en materias de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, los que han sido comunicados por los canales de la Compañía. Implementamos en el último periodo del año 2024 un plan de capacitación para jefaturas y colaboradores para fomentar espacios de buen trato, respeto y equidad.

En relación a las capacitaciones realizadas, se incorpora la información de la Ley 21.643 en distintas instancias de formación. También durante el año 2024 se realizaron capacitaciones al Comité Ejecutivo y a todas las jefatura de la Compañía con el objetivo de conocer los alcances de la nueva Ley y promover relaciones basadas en el buen trato, libre de violencia y con espacios de trabajo donde se promueve la igualdad. Para complementar las comunicaciones realizadas, a fin de año se inició el proceso de capacitación a todos los colaboradores en donde a diciembre de 2024 tenemos más de un 66% capacitado, plan que continua el año 2025.

Generales	Dotación	Total cumplidos	Hombres	Mujeres	% Compl.
TOTAL	313	201	153	160	64%

*El dato indicado en las tablas es a 31 de diciembre de 2024.

Tabla de denuncia por género y interna/externa

Entidad Legal

Cuenta de Denunciante	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Hombre	Mujer	Total general
Interno	2	6	8
Total general	2	6	8

*En AGF no contamos con denuncias en el año 2024.

Tabla de denuncia por causal

Entidad Legal

Etiquetas de fila	Cuenta de Denunciante
Acoso laboral	8
Total general	8
Total general	19

*En AGF no contamos con denuncias en el año 2024.



Indicador de accidentabilidad

Metas e indicadores de las tasas de accidentabilidad por cada cien trabajadores, tasa de fatalidad cada cien mil trabajadores, tasa de enfermedades profesionales por cada cien trabajadores y promedio de días perdidos por accidente durante el año.

TASA DE ACCIDENTABILIDAD:

La Compañía posee actualmente una tasa de **0,91**

Tasa de actividad económica de comercio: **3,0**

Tasa de actividad económica de servicios: **2,1**

Tasa de accidentabilidad Seguros Generales: **0,97**

TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES:

Tasa de enfermedad profesional para todas las actividades económicas **0,17**

Tasa de Enfermedades profesionales Seguros Generales: **0,0**

Indicadores	Mes												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Nº de trabajadores	314	319	318	310	302	309	310	306	306	306	305	305	309
Nº de accidentes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Nº de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de accidentes de trabajo	0,32	0,31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,97
Tasa de fatalidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de enfermedades profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº promedio de días perdidos por accidente	11,7												



Políticas de Seguridad Laboral

En la Compañía se implementa y documenta un programa de seguridad y protección, el cual se diseña para cubrir de manera exhaustiva y detallada los diversos aspectos fundamentales. Esta política abarca como mínimo la seguridad de las instalaciones, incluyendo el control de acceso, la vigilancia y la protección contra intrusiones. Además, se enfoca en la protección del personal, garantizando un ambiente laboral seguro mediante la implementación de dicha políticas de, así como la capacitación continua en prácticas seguras y la prevención de riesgos laborales.

El programa también contempla la seguridad de los eventos organizados por la entidad, estableciendo protocolos para la identificación y gestión de posibles amenazas, el control de multitudes y la coordinación con las autoridades locales para asegurar un entorno seguro para todos los asistentes. La salud y la seguridad de los empleados y visitantes son una prioridad, por lo que se incluyen medidas preventivas y de respuesta ante emergencias médicas, así como la promoción de hábitos saludables y la prevención de enfermedades, esto último reforzado mediante cursos y cápsulas interactivas con los colaboradores.

La respuesta a emergencias es un componente crítico del programa, que incluye la planificación y ejecución de simulacros de evacuación general de los colaboradores, la formación en primeros auxilios y la coordinación con los servicios de emergencia locales. Asimismo, se establecen procedimientos claros para el manejo de incidentes de seguridad y protección, que incluyen la identificación, reporte, investigación y

resolución de incidentes, con el objetivo de minimizar su impacto y prevenir su recurrencia. Adicionalmente contamos con una brigada de emergencia que es capacitada de recurrente.

El programa de seguridad y protección se revisa y aprueba al menos una vez al año, asegurando que se mantenga actualizado y efectivo ante nuevas amenazas y desafíos. Esta revisión anual incluye una evaluación exhaustiva de los procedimientos y políticas existentes, la incorporación de mejoras basadas en experiencias previas y la adaptación a cambios en la normativa y mejores prácticas del sector. La participación activa de todos los niveles de la organización en la implementación y mejora continua del programa es esencial para crear una cultura de seguridad y protección robusta y sostenible.

Acciones para evitar la ocurrencia de accidentes:

- a. Inspecciones de Seguridad.
- b. Capacitaciones conforme a la normativa legal vigente
 - i. Control de Riesgos en Teletrabajo.
 - ii. Control de Riesgos para la radiación UV Solar.
 - iii. Orientación en Prevención de Riesgos.
 - iv. Obligación de Informar los riesgos (ODIS).

Detalle de capacitaciones:

- a. Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - i. Control de Riesgos en Teletrabajo.
 - ii. Control de Riesgos para la radiación UV Solar.
 - iii. Orientación en Prevención de Riesgos.
 - iv. Obligación de Informar los riesgos

- v. Investigación de Accidentes para Comités Paritarios.
- vi. Formación de monitores de pausas activas.
- vii. Primeros Auxilios
- viii. Conducción a la defensiva
- ix. Primeros Auxilios Psicológicos.

Acciones de los comités paritarios:

- a. Investigación de los accidentes en el centro de trabajo.
- b. Gestión de medidas correctivas ante la ocurrencia de accidentes del trabajo.
- c. Inspección de Seguridad de la sucursal conforme al Decreto Supremo N° 594
- d. Instalación de señalética de seguridad.
- e. Seguimiento de cursos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.
- f. Levantamiento de necesidad de capacitación en la sucursal.
- g. Participación en el Protocolo de Riesgos Psicosociales.
- h. Participación en la identificación de Amenazas y Vulnerabilidades de la sucursal.

Acciones para monitorear el desempeño en temas de Seguridad y Salud Laboral:

Respecto al monitoreo de desempeño, se realiza seguimiento de las acciones antes mencionadas a través de las reuniones mensuales de comité paritario:

- a. Cantidad de accidentes del trabajo
- b. Cantidad de trabajadores aprobados / pendientes en curso de capacitación.
- c. Seguimiento de inspecciones de Seguridad.



Capacitación y beneficios

El monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente), que se destinó a educación y desarrollo profesional para las personas que trabajan en la entidad.

Generales Sence:	\$7726.560	Entidad Legal	Zurich Chile SegGrales SA
Generales Gasto Compañía:	\$65.364.676	Etiquetas de fila	%
Generales Gastos regulatorios	\$237.681	Hombres	100%
Total Gastos Generales	\$73.328.917	Mujeres	100%

En Zurich Chile creemos firmemente en el desarrollo de nuestros colaboradores, durante el 2024, logramos capacitar al 100% de nuestros colaboradores gracias a una estrategia integral de formación. Implementamos cursos específicos para los nuevos ingresos, capacitaciones obligatorias para todos los colaboradores en línea con nuestra cultura y pilares de integridad, y desarrollamos una malla de formación por competencias. Adicionalmente, formamos colaboradores/as de áreas críticas, asegurando que cada colaborador recibiera la formación necesaria para desempeñarse con excelencia en sus roles.



El promedio anual de horas de capacitación que el personal destinó, por cuenta de la Compañía, a actividades de capacitación, por sexo y categoría de funciones.

POR SEXO:

Género	Horas de Capacitación	N° colab	Promedio
Femenino	25971,5	160	162,3
Masculino	19174,5	153	125,3
Total general	45146	313	148,5

POR CATEGORÍA:

Categoría	Horas de Capacitación	N° colab	Promedio
1. Alta Gerencia	255	12	21
Femenino	30	3	10
Masculino	225	9	25
2. Gerencia	4043	28	144
Femenino	1578	11	143
Masculino	2465	17	145
3. Jefatura	3836	26	148
Femenino	1945	13	150
Masculino	1891	13	145
5. Fuerza de Venta	4358	36	121
Femenino	4011	31	129
Masculino	348	5	70
6. Administrativo	5500	31	177
Femenino	3984	23	173
Masculino	1517	8	190
7. Auxiliar	164	1	164
Masculino	164	1	164
8. Otros Profesionales	24151	131	184
Femenino	13432	71	189
Masculino	10719	60	179
9. Otros Técnicos	2841	48	59
Femenino	994	8	124
Masculino	1847	40	46
Total general	45146	313	144



Identificación, en términos generales, de las materias que abordaron esas capacitaciones

Nuestro enfoque se basa en el desarrollo integral de nuestros colaboradores, fomentando competencias que les permitan ser los CEOs de sus propias carreras y crecer juntos en un entorno colaborativo y enriquecedor.

Promovemos un enfoque proactivo en su desarrollo profesional, proporcionando herramientas y recursos, como planes de desarrollo individual y programas de mentoría, para apoyar a nuestros colaboradores en este camino.

Nuestras iniciativas promueven un desarrollo colaborativo, creando una cultura organizacional que valora el aprendizaje y la innovación. Programas como planes de formación basados en levantamiento de necesidades, programas para talentos jóvenes, femeninos y workshops colaborativos han generado resultados positivos, fortaleciendo nuestra posición en el mercado y el compromiso de nuestros colaboradores.

A continuación, detallamos nuestras iniciativas y programas clave en la gestión por competencias durante el último año.

• **Malla de Formación por Competencias:** contamos con una malla de formación alineada con los objetivos estratégicos de la Compañía, garantizando así un desarrollo continuo y efectivo. Nuestros pilares de formación son: Cultura, Integridad, Desarrollo, Capacidades Técnicas y Liderazgo.

• **Programa de Liderazgo:** Nuestro programa de liderazgo tiene como objetivo desarrollar competencias de liderazgo esenciales para la gestión eficaz de equipos y proyectos. El programa incluye sesiones de desarrollo de competencias y de coaching grupal y/o individual, permitiendo a los participantes aplicar lo aprendido en situaciones reales. Las competencias desarrolladas incluyen gestión emocional, toma de decisiones, gestión de equipos y mucho más!.

• **Normativos – NCG471 y NCG412:** Durante el 2024, hemos cumplido cabalmente con las normativas establecidas en la NCG 412 y NCG 471, en donde acreditamos al 100% de los cargos correspondientes, como también así aplicamos la actualización anual y curso de ética comercial.. El cumplimiento de estas normativas refuerza nuestro compromiso con la integridad, la transparencia y la excelencia operativa.

• **Becas de Estudio:** En Zurich Chile estamos comprometidos con el desarrollo y crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Durante el 2024, hemos continuado con nuestro programa de entrega de becas de estudio, proporcionando un aporte económico directo que tiene como objetivo generar oportunidades de perfeccionamiento y crecimiento profesional. Estas becas permiten a nuestros colaboradores acceder a programas de formación avanzada, cursos especializados y estudios de postgrado, facilitando el desarrollo de nuevas competencias y conocimientos.

• **Programa de Inglés:** Reconociendo la importancia del dominio del inglés en el entorno profesional globalizado, durante el 2024 hemos fortalecido nuestro programa de inglés, proporcionando a nuestros colaboradores herramientas esenciales para su desarrollo profesional. Este programa incluye clases en línea y coachings, adaptadas a diferentes niveles de competencia, desde principiantes hasta avanzados.

• **Metodologías Ágiles:** En nuestra búsqueda constante de mejorar la eficiencia y efectividad de nuestros procesos, durante el 2024 hemos continuado promoviendo la adopción de metodologías ágiles en diversos proyectos y equipos. Estas metodologías, como Scrum y Kanban, nos permiten adaptarnos rápidamente a los cambios, mejorar la colaboración entre equipos y entregar resultados de alta calidad en plazos más cortos. A través de capacitaciones y workshops, hemos capacitado a nuestros colaboradores en los principios y prácticas ágiles, fomentando una cultura de innovación, flexibilidad y mejora continua.

• **Programa de Mentoring:** diseñado para apoyar el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores a través de la orientación y el acompañamiento de mentores experimentados. Este programa conecta a colaboradores de todo el Grupo Zurich con mentores que proporcionan guía, consejos y apoyo en sus trayectorias profesionales. El programa



Bienestar

de mentoring no solo enriquece el crecimiento individual, sino que también fomenta una cultura de aprendizaje continuo y colaboración dentro de la organización.

• **Programas de Talento:** año a año realizamos un exhaustivo mapeo de nuestros colaboradores, considerando que en Zurich todos somos talentos. Utilizando criterios claros y objetivos, seleccionamos a los colaboradores con mayor potencial y les ofrecemos oportunidades de crecimiento a través de coachings, programas especiales y capacitaciones avanzadas. Nuestros focos durante el 2024 fueron los talentos jóvenes, femeninos y líderes del futuro, los cuales tuvieron foco en el desarrollo de competencias de innovación, liderazgo resiliente, pensamiento crítico, agilidad, entre otras.

Nos importa el bienestar de los colaboradores desde una mirada multisistémica, con foco en ofrecer una experiencia significativa en su trabajo en Zurich.

Para lo anterior, contamos con un programa de bienestar basado en 4 pilares: bienestar físico, mental, financiero y social/medio ambiente de nuestras personas.

Beneficio para Colaboradores

En Zurich Chile queremos fomentar una cultura de flexibilidad laboral orientada a resultados, ofreciendo diferentes opciones que se ajusten a las necesidades

del colaborador en función de las restricciones laborales legales y modelo de trabajo de la Compañía, motivando, reteniendo y fidelizando el talento al interior de la organización al entregar herramientas para equilibrar la vida laboral y personal de nuestros colaboradores y contribuir a mejorar el desempeño y la productividad. Además, Zurich entrega beneficios, algunos de ellos negociados de manera colectiva, a sus trabajadores según los tipos de cargo.

Estos beneficios se otorgan según políticas internas de la Compañía y convenios colectivos vigentes, según corresponda.





Se mencionan los más relevantes

Viernes Libres (4 anuales)
Día de Cumpleaños
Tarde Libre cumpleaños hijo/a menor de 16 años
Días Interferidos (prolongar un feriado Jueves o Martes)
Permiso Parental
Reincorporación Gradual al Trabajo (Post Natal)
Becas de Estudios
Celebración día del Seguro
Gimnasia Pausa Activa
Vacuna Influenza
Regalo Nacimiento por hijo.
Reajuste salarial por IPC
Beneficio Premio de antigüedad
Asignación Escolaridad Complementaria
Beneficio Navidad
Gift Card Navidad
Beneficio Fiestas Patrias
Bono Vacaciones
Regalo de navidad para hijos menores de 12 años de colaboradores
Asignación de escolaridad

Política de subcontratación

En Zurich, contamos con políticas y procedimientos que aseguran el estricto cumplimiento de toda la normativa interna y legal vigente según su clasificación. En ellas se indican controles específicos y herramientas tecnológicas implementadas para que nuestros contratistas cumplan con sus responsabilidades laborales y legales hacia sus trabajadores. Estos controles incluyen mecanismos correctivos, como la retención de pagos, en caso de detectar retrasos o incumplimientos. Este proceso forma parte de nuestro compromiso de mantener los más altos estándares éticos y legales en todas nuestras operaciones.



MODELO DE NEGOCIO





Negocios

Los principales bienes producidos y/o servicios prestados y los principales mercados en los cuales son comercializados dichos productos

En Zurich Chile, nos dedicamos a la producción y comercialización de una amplia gama de soluciones de seguros, diseñados para satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes. Entre nuestros principales productos se encuentran:

1. Seguros Generales: Incluyen seguros de automóviles, hogar, responsabilidad civil y otros seguros de bienes.
2. Seguros Corporativos: Ofrecemos soluciones especializadas para empresas, incluyendo seguros de propiedad, responsabilidad civil, seguros marítimos y de transporte, entre otros.

Nuestros productos se comercializan en diversos mercados, segmentados según las características y necesidades específicas de los clientes. Trabajamos tanto con clientes individuales como corporativos, abarcando diferentes sectores económicos y geográficos.

Los canales de venta y métodos de distribución utilizados para la comercialización de los bienes y servicios

Para la comercialización de nuestros productos y servicios, empleamos una variedad de canales de venta y métodos de distribución que nos permiten llegar eficientemente a nuestros clientes:

1. Canales Directos:

- Agentes de Venta: Contamos con un equipo de agentes altamente capacitados, especializados en la venta de seguros de vida y salud, quienes brindan asesoría personalizada a nuestros clientes.
- Ventas Online: A través de nuestra página web www.zurich.cl, los clientes pueden acceder a información detallada sobre nuestros productos y realizar cotizaciones y contrataciones en línea.

2. Canales Indirectos:

- Corredores de Seguros: Colaboramos con una red de corredores que intermedian la venta de nuestros productos, proporcionando una asesoría experta y personalizada a los clientes.
- Canales de Afinidad: Asociaciones con empresas que reúnen a un grupo de clientes con una afinidad “en común”, como por ejemplo Retail, bancos y otro tipo de comercios, donde se ofrecen seguros más simples y estandarizados a través de sus plataformas de venta.

3. Distribución Asistida:

- Equipos Especializados: Contamos con nuestro canal de agentes, que cuenta con +1.200 colaboradores, dedicados a atender las necesidades de protección de nuestros clientes, en la protección de su patrimonio.

Innovación y Desarrollo

La subgerencia de Innovación y Lanzamiento de Nuevos Productos, que comenzó a operar el 01/12/23, tiene la responsabilidad de lanzar productos transversales dentro de la compañía. Esto significa que los productos o soluciones se desarrollan a partir de las necesidades, dolores o preocupaciones de nuestros clientes, para luego definir los canales de distribución más adecuados.

Este proceso se basa en aplicar conocimientos y procesos de innovación, comenzando con el levantamiento de necesidades a través de encuestas, focus groups, prototipos y testeos, así como estudios de mercado realizados por conocidos Partners del sector y encuestas como “Chilenografía” y “Cadem”. Los datos recopilados se analizan, se generan ideas, se validan y se desarrollan perfiles de usuarios, pasando luego a un proceso de testeo o pilotaje.

Segmentación y Personalización

Trabajamos en la segmentación de clientes según el tipo de producto, complejidad de cara a cliente (comercialización directa o asistida), integrando diferentes canales de distribución. Desde 2023, colaboramos con el área de Customer Office Global en un proyecto de “customer centricity”, que nos ha permitido identificar 7 segmentos de clientes, agrupados según variables compartidas.



Sector Industrial

La Compañía desarrolla sus actividades en la industria del seguro, y sus productos se comercializan en diversos mercados, segmentados según las características y necesidades específicas de los clientes. Se trabaja tanto con clientes individuales como corporativos, abarcando diferentes sectores económicos y geográficos.

En la actualidad, el mercado de seguros generales está compuesto por 25 compañías.

Respecto al marco legal y normativo, existen diversas normas a través de las cuales se regula a la Compañía, tanto desde su perspectiva de sociedad anónima, como desde su objeto social relacionado a seguros. En este sentido, se puede mencionar la Ley N°18.046 sobre sociedades anónimas, Ley N°18.045 sobre mercado de valores, Ley N°20.667 que regula el Contrato de Seguro; Decreto con Fuerza de Ley N°251 sobre Compañías de Seguros, Sociedades Anónimas y Bolsas de Comercio, Decreto Ley N°3.500 que establece nuevo sistema de pensiones, así como diversas Normas de Carácter General emitidas por la Comisión para el Mercado Financiero, tales como la NCG N° 309 sobre Principios de Gobierno

Corporativo y sistemas de gestión de riesgo y control interno, NCG N° 325 sobre sistema de gestión de riesgo de las aseguradoras y evaluación de solvencia, NCG N° 152 sobre activos representativos de reservas técnicas y patrimonio de riesgo, entre otras. Algunas otras normas que regulan el mercado son: Ley N°20.393 Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, y Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada.

La actividad aseguradora es supervisada, entre otras, por las siguientes entidades reguladoras: Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y Unidad de Análisis Financiero (UAF).

La Compañía se encuentra adherida a la Asociación de Aseguradores de Chile, la cual, en términos generales, tiene como objetivo promover el desarrollo de la industria de seguros y reaseguros.



Transparencia y Comunicación

Zurich Chile se compromete a promocionar sus productos con total transparencia, utilizando un lenguaje claro y sencillo. Toda la información sobre nuestros productos y servicios está disponible en nuestra página web www.zurich.cl. Adicionalmente, el área de Customer Office ha diseñado un proceso de onboarding (Bienvenida) que incluye la entrega de la póliza, información sobre beneficios, claves de acceso y una bienvenida al Mundo Zurich.

Todos los textos, enunciados y mensajes son evaluados por el área de Proposition, el área de Suscripción, Fiscalía y Marketing, asegurando que sean claros y fáciles de comprender. La Política de Difusión y Transparencia de Zurich sirve como marco de referencia para toda nuestra comunicación y promoción de productos.

La información que proporcionamos al cliente es clara y se acompaña además de la póliza y su respectiva cotización, con información en nuestra página web de cara a clientes como también en nuestro sitio privado de cara a corredores.

Nuestros productos detallan de manera fácil los principales aspectos de la cobertura del seguro, eventuales limitaciones a ésta y los derechos y obligaciones del asegurado.

A su vez, con cada producto generamos fichas explicativas de los productos, donde detallamos la cobertura, precios, condiciones de asegurabilidad,

exclusiones, prima, como utilizar nuestras soluciones, entre otros.

En resumen, en Zurich nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de alta calidad, utilizando diversos canales de venta y métodos de distribución para llegar a nuestros clientes, siempre manteniendo la transparencia y claridad en nuestra comunicación.

Otros factores del entorno externo que fueran relevantes para el desarrollo de los negocios de la entidad, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos.

En Zurich, somos conscientes de que el entorno externo juega un papel fundamental en el desarrollo de nuestros negocios. Diversos factores, incluyendo aspectos legales, comerciales, sociales, medioambientales y políticos, influyen en nuestra capacidad para operar y crecer. A continuación, se describen algunos de los factores más relevantes:

Aspectos Legales

El marco regulatorio y legal es crucial para nuestra operación. En Chile, nos aseguramos de cumplir con todas las disposiciones legales aplicables a la industria de seguros, lo cual es supervisado por nuestra área de Legal y Compliance. Esto incluye la adaptación a nuevas normativas y regulaciones que afectan la comercialización de seguros, protección al consumidor, y transparencia en la información proporcionada a los clientes. La actualización constante de nuestras políticas y procedimientos

garantiza que nuestras prácticas sean conformes con la legislación vigente.

Aspectos Comerciales

El entorno comercial es dinámico y requiere que estemos atentos a las tendencias del mercado y las necesidades cambiantes de nuestros clientes. La competencia en el sector de seguros es intensa, con la presencia de diversas compañías que ofrecen productos similares. Para mantener nuestra competitividad, invertimos en innovación y desarrollo de nuevos productos que respondan a las necesidades emergentes de los clientes. Además, nuestra estrategia de segmentación de clientes y la colaboración con startups e Insurtechs a través del Zurich Innovation Championship nos permite adelantarnos a las tendencias del mercado.

Aspectos Sociales

Los cambios demográficos y sociales influyen en la demanda de seguros. En Zurich, comprendemos la importancia de adaptar nuestros productos a las necesidades de diferentes segmentos de la población. Factores como el envejecimiento de la población, el aumento de enfermedades crónicas y la mayor conciencia sobre la importancia de la protección financiera impactan directamente en nuestros productos de vida y salud. Además, la segmentación de clientes basada en el proyecto "customer centricity" nos permite personalizar nuestras ofertas y mejorar la experiencia del cliente.



Aspectos Medioambientales

El cambio climático y los eventos naturales extremos son factores que afectan significativamente a la industria de seguros. En Zurich, estamos comprometidos con la sostenibilidad y la gestión del riesgo climático. Ofrecemos productos que ayudan a nuestros clientes a mitigar los riesgos asociados con desastres naturales y promovemos prácticas sostenibles dentro de la Compañía. Además, participamos activamente en iniciativas globales y locales que buscan abordar los desafíos medioambientales, alineándonos con los objetivos de desarrollo sostenible.

Aspectos Políticos

El entorno político también puede tener un impacto en nuestras operaciones. Cambios en las políticas gubernamentales, reformas fiscales y regulaciones específicas del sector de seguros pueden afectar nuestra estrategia y operaciones. Mantenernos informados sobre el panorama político y sus posibles implicaciones nos permite anticiparnos a los cambios y adaptar nuestras estrategias en consecuencia. La estabilidad política y un entorno regulatorio favorable son esenciales para el crecimiento sostenido de nuestro negocio.

En resumen, en Zurich entendemos que el desarrollo de nuestros negocios está influenciado por una variedad de factores externos. Nos esforzamos por adaptarnos continuamente a los cambios en el entorno legal, comercial, social, medioambiental y

político, asegurando que nuestras estrategias y operaciones sean resilientes y sostenibles. Nuestro compromiso con la innovación, la transparencia y la satisfacción del cliente nos permite enfrentar estos desafíos y aprovechar las oportunidades para seguir creciendo y brindando valor a nuestros clientes.

Descripción Grupos de Interés

Zurich cuenta con 4 grupos de interés los cuales nuestra promesa es: Colaboradores (Crecer juntos), Clientes (sus necesidades en el centro de todo lo que hacemos), Aliados Estratégicos (colaborar para crear valor mutuo), Planeta (Impulsar un impacto positivo)

Colaboradores: Queremos crecer como compañía y queremos que nuestros colaboradores crezcan como profesionales, asegurándonos de que desarrollen las habilidades necesarias para aprovechar las oportunidades y desafíos que presenta el futuro del trabajo

Clientes: Queremos profundizar la relación con nuestros clientes actuales y atraer nuevos clientes, entregando servicios y soluciones a la altura de sus expectativas

Aliados Estratégicos: seleccionar y administrar las alianzas adecuadas, tanto con nuestros intermediarios, como con otras compañías con las que compartimos valores, es fundamental para cumplir nuestra aspiración y propósito

Planeta: Asumimos una responsabilidad de tomar acción decidida para el cuidado de nuestro planeta, empoderando a nuestros clientes, aliados y empleados para que contribuyan con acciones que pueden ser grandes o pequeñas, generando conciencia y un impacto mayor. Al respecto, la Compañía es miembro de la asociación de la Cámara Chilena Suiza.

El Grupo Zurich no cuenta con la propiedad de las instalaciones utilizadas para llevar a cabo su actividad empresarial.

Inversión en otras sociedades

La Compañía no posee inversiones en sociedades no subsidiarias ni asociadas que superen el 20% del activo total de la entidad.



GESTIÓN DE PROVEEDORES





Gestión de proveedores

Pago a proveedores

La política de gastos de la Compañía promueve el pago oportuno a todos los proveedores sin hacer distinción entre proveedores críticos y no críticos. Esto asegura un trato equitativo y consistente en la gestión de pagos, contribuyendo a mantener buenas relaciones comerciales.

En Zurich no existen acuerdos de inscripción en el Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional de Pago gestionado por el Ministerio de Economía.

i. Número de Facturas pagadas: el número de facturas pagadas durante el año a proveedores por cada uno de los rangos ya señalados

Cuenta de Antigüedad	Días			
Etiquetas de fila	0 - 30	31 -60	> 61	Total general
Facturas Nacionales	2.101	456	296	2.853
Facturas Internacional	88	16	16	120
Total general	2.189	472	312	2.973

iii. Monto Total (millones de pesos): la suma del valor de las facturas pagadas durante el año por cada uno de los rangos ya señalados.

Suma de Monto \$MM	Días			
Etiquetas de fila	0 - 30	31 -60	> 61	Total general
Facturas Nacionales	\$18.218	\$3.624	\$2.412	\$24.254
Facturas Internacional	\$4.251	\$1.421	\$0	\$5.672
Total general	\$22.469	\$5.045	\$2.412	\$29.926

iii. Monto Total intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se pagaron o deberán pagar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el período reportado. .

Suma de Monto Total intereses por mora en pago de facturas	Días			
Etiquetas de fila	0 - 30	31 -60	> 61	Total general
Facturas Nacionales	0	0	0	0
Facturas Internacional	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0

iv. Número de Proveedores: la cantidad de proveedores al que corresponden las facturas pagadas durante el año en cada uno de los rangos ya señalados.

Etiquetas de fila	Cuenta de Supplier
Proveedores Nacionales	172
Proveedores Internacionales	11
Total general	183

v. Número de acuerdos inscritos en el Registro de Acuerdos con Plazo.

Suma de Monto Total intereses por mora en pago de facturas	Días			
Etiquetas de fila	0 - 30	31 -60	> 61	Total general
Facturas Nacionales	0	0	0	0
Facturas Internacional	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0



Pago a proveedores

La Compañía cuenta con una Política de Proveedores que busca establecer criterios claros y justos para la selección, evaluación y gestión de los proveedores, asegurando que cumplan con los estándares de calidad, ética y sostenibilidad requeridos por la empresa. Además, promueve la transparencia y la comunicación efectiva, fomenta relaciones a largo plazo basadas en la confianza y el beneficio mutuo, y garantiza el cumplimiento de todas las normativas legales y regulatorias aplicables. También busca minimizar el riesgo asociado a la cadena de suministro mediante la identificación y mitigación de posibles vulnerabilidades y la implementación de controles adecuados antes y durante de la contratación.

La Política de Proveedores busca clasificar a nuestros proveedores, por medio de criterios objetivos, entre proveedores de riesgo medio, bajo y alto, para luego aplicar evaluaciones de acuerdo con su nivel de riesgo.

Los proveedores de riesgo bajo son evaluados en aspectos Financieros y de Compliance.

Respecto de los proveedores de riesgo medio y alto son evaluados en aspectos de Compliance, Subcontratación, Protección de Datos, Financiero, Continuidad de Negocio, Ciberseguridad y Sustentabilidad. Las evaluaciones son realizadas por equipos multidisciplinarios dentro de Zurich y quedan registrados en la plataforma Synergi.

Adicionalmente a la evaluación inicial de los proveedores Zurich implementa controles durante distintas etapas del ciclo de vida de los proveedores donde se busca evaluar la calidad de los servicios, cumplimientos laborales, cumplimientos contractuales, entre otros.

Durante 2024 ingresaron 152 nuevos proveedores, de los cuales 5 son

proveedores extranjeros y 147 nacionales. La totalidad de los proveedores pasaron por un proceso de evaluación de acuerdo a su nivel de riesgo donde 134 fueron definidos de riesgo bajo, 13 de riesgo medio y 5 de riesgo Alto.

A continuación, se indican los tipos de evaluación que se realizaron a los nuevos proveedores creados, teniendo un 100% de los proveedores con algún tipo de evaluación de acuerdo con su riesgo

Nivel de Riesgo	Total Nuevos Proveedores	%
Evaluación de Riesgo Alto (Críticos)	5	3%
Riesgo Medio	13	9%
Riesgo Bajo	134	88%
Total	152	100%

*Datos tomada de Plataforma SAP y Synergi, proveedores creados durante el periodo Enero-Noviembre de 2024.

A continuación, se indica el porcentaje de gastos entre proveedores locales y extranjeros.

Local/Extranjero	%
Extranjero	8%

*Datos tomada de Plataforma Sievo para proveedores No técnicos, periodo Enero-Noviembre de 2024.iii. Monto Total intereses por mora en pago de facturas (millones de pesos): la suma del valor de los intereses que se pagaron o deberán pagar por mora o simple retardo por las facturas emitidas durante el periodo reportado.



CUMPLIMIENTO LEGAL Y NORMATIVO





En relación con clientes

La Compañía dispone de una política enfocada en la atención de reclamos de nuestros clientes en relación con posibles incumplimientos de la Ley de Protección del Consumidor. Asimismo, durante el período mencionado, no se han registrado sanciones vinculadas a incumplimientos regulatorios.

En relación con sus trabajadores

La Compañía se compromete a adoptar todas las medidas necesarias para asegurar que sus trabajadores disfruten de un entorno laboral libre de violencia, que respete la dignidad de la persona y que incorpore una perspectiva de género. La empresa implementa iniciativas destinadas a promover la igualdad y erradicar cualquier forma de discriminación basada en género.

Estas disposiciones están contenidas en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual establece procedimientos destinados a garantizar el respeto integral de las personas y un trato digno y respetuoso. Adicionalmente, el Código de Ética proporciona pautas de principios y valores que los colaboradores deben considerar en el ámbito laboral, complementado por el Código de Conducta del Grupo Zurich, los cuales deben ser observados y respetados por todos los colaboradores.

Finalmente, durante el periodo 2024, la Compañía no ha registrado sanciones.

Medioambiental

Zurich cuenta con reportes mandatorias y reportes legales los cuales son:

1- Reporte de consumo de Energía en Ministerio de Energía, Ley 21.305 <https://energia.gob.cl/pelp/balance-nacional-de-energia>

2- Obtención de Certificados I-REC (Energías Renovables para la compensación de consumo eléctrico en todas las sucursales)

Sanciones Medioambientales de SMA

Grupo Zurich no cuenta con sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente y programas de cumplimiento aprobados, ejecutados, planes de reparación de daño ambiental presentado y ejecutados.

Libre Competencia

La Compañía dispone de un Código de Conducta y una Política de Libre Competencia y Antimonopolio, destinados a la prevención y detección de asuntos relacionados con la Libre Competencia. Asimismo, Zurich no ha incurrido en sanciones ejecutoriadas durante el período 2024.





Ley 20.393

En Zurich Chile contamos con un Modelo de Prevención de Delitos diseñado para garantizar que la gestión de nuestras operaciones se realice bajo estrictos controles, evitando cualquier intento de encubrir o facilitar delitos en nuestras instalaciones. Este modelo se alinea con lo establecido en la Ley N°20.393 y se **compone de los siguientes elementos fundamentales:**

- 1. Designación de un Encargado de Prevención de Delitos:** Este encargado posee la autonomía necesaria para desempeñar sus funciones conforme a lo dispuesto en la mencionada ley.
- 2. Facultades del Encargado de Prevención de Delitos:** Se le confieren las facultades indispensables para informar directamente al Directorio sobre sus actividades, con una periodicidad trimestral.
- 3. Sistema de Prevención de Delitos:** Este sistema incluye la identificación de actividades, áreas y procesos críticos según la Ley N°20.393; el diseño y desarrollo de protocolos, normas y procedimientos de prevención de los delitos contemplados en la ley; y la definición de obligaciones, prohibiciones y sanciones administrativas internas, así como procedimientos de denuncia y formación.
- 4. Monitoreo y Seguimiento:** Con el propósito de adaptarnos a los cambios introducidos por la Ley sobre Nuevos Delitos Económicos y mejorar nuestro Modelo de Prevención de Delitos, hemos contratado una consultoría externa para apoyar a nuestros equipos internos en su correcta implementación.

Finalmente, es importante indicar que no hubieron sanciones en el periodo 2024.





HECHOS RELEVANTES O ESENCIALES





Hechos esenciales divulgados por la entidad

Durante el presente ejercicio se comunicaron los siguientes hechos esenciales a la Comisión para el Mercado Financiero de conformidad a lo dispuesto en el inciso final de artículo 9 del D.F.L N° 251 en relación con el artículo 10 de la Ley 18.045.

-Con fecha 28 de marzo de 2024 se comunicó lo siguiente: en Sesión de Directorio celebrada el día 26 de marzo del presente año, se acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad (la Junta), la cual se llevará a cabo el día 22 de abril de 2024 a las 10.00 horas, en sus oficinas ubicadas en Avenida Apoquindo 5550, Piso 21, Las Condes, con el objeto de someter a consideración de los señores accionistas, entre otras, las siguientes materias: 1. Pronunciarse sobre la memoria, el balance general, estados financieros e informe de los auditores externos correspondiente al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2023; 2. Propuesta del Directorio de repartir de un dividendo definitivo mínimo obligatorio de \$2.803.234.108 que corresponde al 30% de las utilidades del ejercicio 2023, las que ascendieron a \$9.344.113.692, por lo que la Sociedad pagaría el monto de \$15,642831688 por cada una de las 179.202.472 acciones. El pago se realizaría a los accionistas registrados al quinto día hábil anterior a la fecha de pago, propuesta para el día 8 de mayo de 2024; 3. Elección de los Directores; 4. Designación empresa de auditoría externa para el ejercicio 2024; 5. En general, cualquier otra materia de interés social que no sea propia de una junta extraordinaria. Se informa que los estados financieros de la Sociedad y el informe de los auditores externos al 31 de diciembre de 2023, se publicarán en el sitio web de la sociedad www.zurich.cl

en el plazo legal. El Directorio acordó asimismo que, en virtud de lo establecido en la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141, la participación en la Junta se podrán realizar en forma remota o a distancia de acuerdo con el sistema o procedimiento que será informado oportunamente a los accionistas y publicado en el sitio web de la Sociedad. Tendrán derecho a participar en la Junta, los titulares de las acciones que se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas de la Sociedad con una anticipación de cinco días hábiles a la fecha de celebración de la Junta. La calificación de los poderes, si procede, se efectuará el mismo día en que se celebre la Junta y hasta el momento de su iniciación. Los avisos de citación a la Junta se publicarán en el diario El Líbero. Los documentos que fundamenten las diversas opciones sometidas a decisión de la Junta, se encontrarán disponibles en el sitio web de la Sociedad www.zurich.cl en el plazo legal.

-Con fecha 22 de abril se comunicó lo siguiente: Que, en Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el día de hoy, acordó, entre otras materias, lo siguiente: 1. Aprobar la memoria, balance general, estados financieros e informe de los auditores externos correspondiente al ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2023; 2. Distribuir un dividendo definitivo mínimo obligatorio equivalente al 30% de las utilidades del ejercicio 2023, las que ascendieron a \$9.344.113.692. Por lo anterior, la Sociedad repartirá un dividendo de \$2.803.234.108, pagando el monto de \$15,642831688 por cada una de las 179.202.472 acciones. El pago se realizará, a contar del día 8 de mayo de 2024, a los accionistas registrados a la

medianoche del quinto día hábil anterior a dicha fecha; 3. Designar como integrantes del Directorio de la Sociedad, por el periodo de 1 año que fijan los estatutos, a los siguientes señores y señoras: Andrés Castro González, Alejandra Mehech Castellón, Carola Fratini, Raúl Vejar Olea, Valeria Schmitke; 4. Designar a la empresa de auditoría externa EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda (EY) para el ejercicio 2024; 5. Designar al diario El Líbero para realizar las publicaciones legales. Los referidos dividendos se pagarán mediante transferencia o depósito bancario a aquellos que tengan registrada su cuenta corriente en la Sociedad. Aquellos accionistas que no tengan esta información registrada pueden dirigirse al siguiente correo electrónico: jonathan.avello@zurich.com con copia a m.montano1@zurich.com, y enviar los datos correspondientes, de forma que la Sociedad proceda con el pago.

-Con fecha 2 de mayo de 2024 se comunicó lo siguiente: Que en sesión ordinaria del Directorio de la Compañía celebrada el día 30 de abril de 2024, es decir, en la primera reunión después de la junta ordinaria de accionistas en que se haya efectuado la elección del directorio, se acordó designar al señor Andrés Castro Gonzalez como Presidente y a la señora Alejandra Mehech Castellón como Vicepresidenta para el periodo del 2024.

-Con fecha 31 de julio de 2024 se comunicó lo siguiente: El Directorio de la Sociedad, con fecha 30



de julio de 2024, acordó citar a Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad (la "Junta"), para el día 19 de agosto de 2024, a las 11.00 horas, en las oficinas ubicadas en Avenida Apoquindo 5550, Piso 21, comuna de Las Condes, con el objeto de someter a la consideración y pronunciamiento de los accionistas la propuesta de distribución de un dividendo eventual por un monto total de \$6.540.879.584, con cargo a las utilidades retenidas de ejercicios anteriores. Tendrán derecho a participar en la Junta, los titulares de las acciones que se encuentren inscritos en el Registro de Accionistas de la Sociedad con una anticipación de cinco días hábiles a la fecha de celebración de la Junta. De conformidad a la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141, ambos de esa Comisión, el Directorio acordó que en la Junta se permitirá la participación de los accionistas mediante el uso de medios tecnológicos que la Sociedad habilitará al efecto, los cuales permitirán tanto la participación como la votación a distancia, garantizándose la simultaneidad o secreto, junto con la acreditación de la debida identidad de los accionistas o de sus apoderados en su caso, medios que serán oportunamente comunicados en los avisos y citaciones pertinentes.

-Con fecha 19 de agosto de 2024 se comunicó lo siguiente: en Junta Extraordinaria de Accionistas

celebrada el día de hoy, se acordó entre otras materias, distribuir un dividendo eventual por un monto total de \$6.540.879.584, con cargo a las utilidades retenidas de ejercicios anteriores. Por lo anterior, la Sociedad pagará el monto de \$36,49994061 por cada una de las 179.202.472 acciones. El pago se realizará a contar del 28 de agosto próximo. Los referidos dividendos se pagarán mediante transferencia o depósito bancario a aquellos que tengan registrada su cuenta corriente en la Sociedad. Aquellos accionistas que no tengan esta información registrada pueden dirigirse al siguiente correo electrónico: jonathan.avello@zurich.com con copia a m.montano1@zurich.com, y enviar los datos correspondientes, de forma que la Sociedad proceda con el pago.

-Con fecha 29 de agosto de 2024 se comunicó lo siguiente: que en la sesión ordinaria de fecha 27 de agosto de 2024, el Directorio de la Sociedad, acordó modificar la Política General de Habitualidad de conformidad a lo instruido en la Norma de Carácter General N° 501, la cual será publicada en la página web de la Sociedad www.zurich.cl y comenzará a regir a partir del 1 de septiembre de 2024.

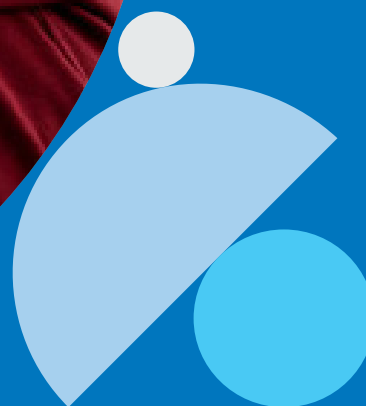
-Con fecha 1 de octubre de 2024 se comunicó lo siguiente: En sesión ordinaria de Directorio de la

Compañía celebrada el día de ayer, el Directorio aceptó la renuncia presentada por el director don Raúl Vejar Olea, y designó en su reemplazo, de conformidad al inciso 4° del art 32 de la Ley N° 18.046, a don Leonardo Valperga. El Sr. Valperga se desempeña como Chief Operational and Technology Officer para Latinoamérica del Grupo Zurich, y cuenta con una sólida experiencia en la industria de seguros y tecnología. La Compañía, y en particular el Directorio, agradece a don Raul Vejar por su compromiso y entrega profesional como miembro del Directorio.

-Con fecha 2 de diciembre de 2024 se comunicó lo siguiente: El Gerente de Inversiones, don Roger Mogrovejo Moron, y la Sociedad, han acordado el término y cese de sus funciones a contar del día de hoy. La Sociedad, y en especial el Directorio, reconocieron la trayectoria y liderazgo de don Roger Mogrovejo Moron, agradeciendo su desempeño durante los más de 6 años que se mantuvo en su posición. Las funciones del Sr. Mogrovejo serán asumidas por don Eduardo Bustos Müller, quien ha sido designado Deputy Chief Investment Officer.



COMENTARIOS DE ACCIONISTAS Y DEL COMITÉ DE DIRECTORES





Comentarios de accionistas y del comité de directores

La Compañía no cuenta con observaciones ni propuestas respecto a la gestión de los negocios sociales, formuladas por los accionistas y el Comité de Directores.





INFORMES FINANCIEROS

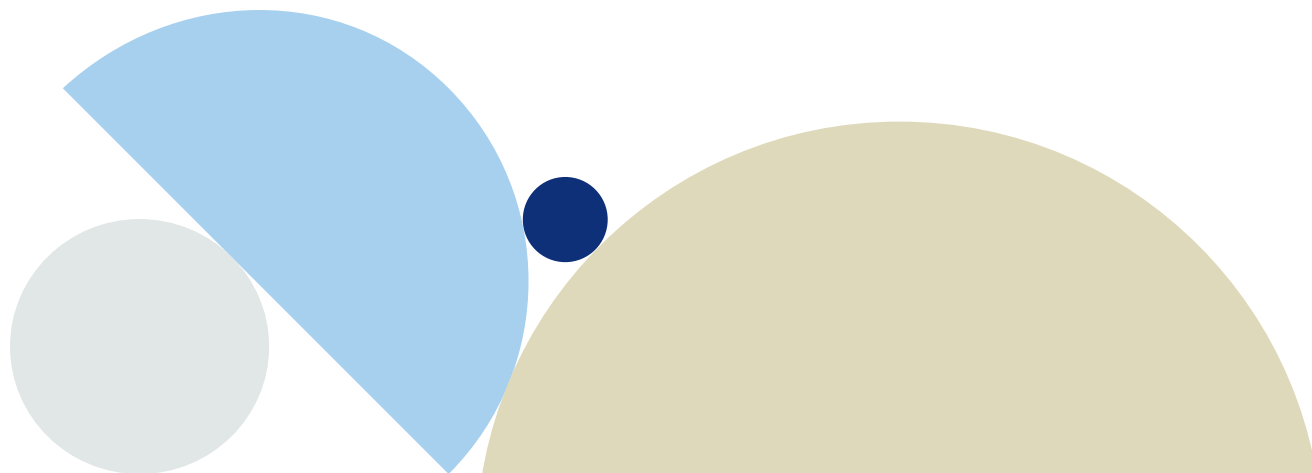




Estados Financieros

Los estados financieros de la Compañía están disponibles en el sitio en Internet de la Comisión para el Mercado Financiero y en el de la propia Compañía, sección “Estados Financieros Anuales”.

<https://www.zurich.cl/conocenos/informacion/gobierno-corporativo/generales>





INDICADORES SASB - MÉTRICAS DE CONTABILIDAD





Perdidas monetarias a consecuencia de procesos judiciales asociados a marketing

Considerando el valor estratégico y sensible de los antecedentes, la Compañía no divulgará información en relación a procedimientos judiciales.

Procesos judiciales año 2024

Considerando el valor estratégico y sensible de los antecedentes, la Compañía no divulgará información en relación a procedimientos judiciales.

Concepto de pérdidas a consecuencia de procesos judiciales

Considerando el valor estratégico y sensible de los antecedentes, la Compañía no divulgará información en relación a procedimientos judiciales.

Procedimientos judiciales relacionados a reglamentos de reguladores

Considerando el valor estratégico y sensible de los antecedentes, la Compañía no divulgará información en relación a procedimientos judiciales.

Naturaleza de pérdidas monetarias de procedimientos judiciales

Considerando el valor estratégico y sensible de los antecedentes, la Compañía no divulgará información en relación a procedimientos judiciales.

Acciones correctivas frente a resultados judiciales

Considerando el valor estratégico y sensible de los antecedentes, la Compañía no divulgará información en relación a procedimientos judiciales.

Relación entre quejas y reclamaciones

Zurich Chile Seguros Generales S.A. recibió un total de 1.442 reclamos durante el año 2024.

Relación entre quejas y reclamaciones - Ratio

Zurich Chile cuenta con un ratio de 0,26 reclamaciones durante el año 2024. De esta manera, para el caso de Zurich Chile Seguros Generales S.A. corresponde a un 4,0.

No se cuenta con quejas comunicadas por la Asociación Nacional de Comisionados de Seguros (NAIC).

La cantidad de reclamaciones acogidas por Zurich Chile durante el año 2024, corresponde a un total de 1.051 casos, equivalente al 33% del total de las quejas recibidas durante el periodo. De esta manera, Zurich Chile Seguros Generales S.A., cuenta con 449 (43%) quejas acogidas.

Del total de reclamaciones recibidas durante el periodo 2024, segmentado por zona geográfica, el 19% corresponde a la zona norte, 45% región metropolitana, 21% zona sur y 15% no identificado. Por otro lado, en cuanto a segmentación por género, el 49% corresponde a mujeres, 45% hombres y 6% no identificado.

Tasa de retención de clientes

Zurich Chile Seguros Generales S.A. cuenta con un ratio de retención de clientes, al cierre del periodo 2024, de un 70.16%.



Políticas y procedimientos de marketing

Zurich implementa una estrategia de relacionamiento permanente y segmentada con sus clientes, con el objetivo de mantenerlos informados desde el primer contacto con la Compañía.

El propósito de esta comunicación constante no es solo proporcionar información, sino también ofrecer ayuda y asesoramiento a través de los diferentes canales de servicio. Zurich busca entregar la mejor experiencia a sus clientes, asegurándose de que reciban comunicaciones relevantes y adecuadas al ciclo de vida en el que se encuentren.

Toda la información entregada debe ser clara y sin inducir a error o falsas expectativas y para ello, se diseña una estrategia de información específica para el público objetivo, permitiendo a los clientes entender las características del producto y cómo satisface sus necesidades. La información debe ser fácil de entender, completa y corregida si es inexacta, entregada en tiempo adecuado para que los clientes tomen decisiones informadas.

Zurich cuenta con una Política de Difusión y Transparencia en la que se describe su política sobre “Publicidad y materiales de marketing”, en ella se establece que las iniciativas de marketing y campañas comerciales deben cumplir con las normas legales vigentes, asegurando que la promoción de productos y servicios sea clara, justa y comprensible. Por ello, todo material publicitario e informativo debe ser aprobado por el área Legal de la Compañía. Además, el material impreso utilizado para difusión pública debe ser coherente con la información del sitio web y respetar los derechos de propiedad intelectual de los recursos gráficos, audiovisuales y fotográficos utilizados.

Promoción de productos y servicios

- La publicidad y promoción no debe ser inductiva a error o generar falsas expectativas respecto lo que se promociona.
- El diseño de la información y los medios que se utilicen para proporcionarla, deberán ser acordes al nivel de complejidad del producto y tomar en cuenta las necesidades particulares de información del segmento de clientes al cual va dirigido.

c. Se debe establecer una estrategia de información al cliente, especialmente diseñada para ese tipo de público objetivo.

d. La información proporcionada al cliente debería permitirle entender las características del producto que se le ofrece y cómo este producto le satisface sus necesidades particulares. En especial, la información debe describir en forma fácil de entender, dentro del marco regulatorio establecido. No se deben ocultar ni minimizar afirmaciones o advertencias importantes, y si se detectara que la información no es precisa o clara se la debe corregir e informar al cliente oportunamente.

e. La información apropiada debe ser entregada en un tiempo adecuado y en forma tal que resulte comprensiva, de modo que el cliente pueda tomar una decisión informada acerca de los productos propuestos.

f. La entidad adopta medidas para controlar que la información al cliente se esté proporcionando de acuerdo con las políticas definidas por ella.

Zurich garantiza la disponibilidad de información a lo largo del ciclo de vida del cliente mediante canales de atención directa, tales como sucursales, call center, WhatsApp, redes sociales, correos y casilla de correos, en complemento con los canales de autoatención como el portal de clientes, Mundo Zurich, aplicación Zurich Chile, sitio público y portal de intermediarios. Todos los canales de atención, procuran entregar información personalizada.

La Compañía ha establecido una serie de procesos de comunicación bien definidos con sus clientes, los cuales permiten garantizar que toda la información se transmita de manera clara, precisa y en los tiempos adecuados.

Para ello, desde el año 2023, se utiliza una única plataforma de envíos masivos de comunicación que centraliza las interacciones con los clientes y asegura una comunicación más fluida y organizada. Esta plataforma ha sido complementada con el uso de otros canales de comunicación igualmente efectivos.

En este proceso, la gerencia de Loyalty, Marketing & Comunicaciones, es la encargada de definir tanto el tono como la forma en que se transmiten los



mensajes en los distintos canales. Para eso trabaja estrechamente con otras áreas clave para asegurar una comunicación unificada, efectiva y alineada con la estrategia global de la Compañía.

La Compañía entrega información clara, accesible y comprensible sobre las características, beneficios, riesgos y condiciones de los productos. Asimismo, se encarga de comunicar al cliente sobre el estatus de sus solicitudes, desde el ingreso hasta la revisión y resultado, asegurando que el cliente siempre esté al tanto de los avances.

Etapas de comunicación con cliente

Políticas y Procedimientos de Comunicación de Zurich a lo Largo del Ciclo de Vida del Cliente:

La Compañía se compromete a mantener una comunicación efectiva y transparente con los clientes en todas las etapas del ciclo de vida del cliente, incluyendo la venta de productos y la gestión de siniestros. Las políticas y procedimientos clave son los siguientes:

1. Durante la Venta de Productos:

Transparencia y Veracidad: Zurich asegura que toda la información proporcionada durante el proceso de venta sea precisa, veraz y fácilmente comprensible, evitando cualquier tipo de engaño.

Asesoramiento Personalizado: Los representantes de Zurich ofrecen asesoramiento personalizado para ayudar a los clientes a entender y seleccionar los productos de seguros que mejor se adapten a sus necesidades.

Cumplimiento Normativo: Zurich cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables, garantizando que las prácticas de venta sean éticas y conformes a las normativas vigentes.

2. Comunicación de Siniestros:

Claridad en el Proceso: Zurich proporciona a los clientes una guía clara y detallada sobre el proceso de reclamación de siniestros, asegurando que entiendan cada paso del procedimiento.

Soporte Continuo: Durante la gestión de siniestros, Zurich ofrece soporte continuo a los clientes, manteniéndolos informados sobre el estado de sus reclamaciones y respondiendo a cualquier pregunta que puedan tener.

Eficiencia y Empatía: La empresa se esfuerza por manejar las reclamaciones de manera eficiente y con empatía, reconociendo la importancia de brindar apoyo en momentos críticos para los clientes.

3. Comunicación Continua:

Actualizaciones Regulares: Zurich mantiene a los clientes informados sobre cualquier cambio relevante en sus políticas, productos o servicios a través de diversos canales de comunicación.

Recopilación de Retroalimentación: Zurich valora la retroalimentación de los clientes y la utiliza para mejorar continuamente sus servicios y procesos de comunicación.

Estas políticas y procedimientos reflejan el compromiso de Zurich con la excelencia en la comunicación a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente, asegurando que los clientes reciban la información y el apoyo necesario en cada etapa.



Repercusión y análisis de perfil de riesgo por factores ESG

A nivel de inversiones local no existe un modelo sobre impacto de riesgos ESG. A nivel de Grupo Zurich, el equipo de Inversión Responsable (subárea de inversiones) está trabajando en un modelo inhouse a partir del cuál se podrían tomar decisiones futuras sobre exposiciones del portafolio, etc. Esto se está realizando principalmente con foco en la parte medioambiental (no governance ni social).

Descripción de enfoque ESG

Los factores ESG se incorporan al proceso de inversión a través de los análisis de crédito que se realiza para cada emisor de deuda. Los analistas incorporan en sus informes el rating y eventos ESG de MSCI (si está disponible); además de noticias ESG de distintas fuentes. Todo esto se incorpora de manera cualitativa y afecta el rating de crédito interno lo que a su vez afecta la exposición de ese emisor en la cartera de inversiones.

Requisitos regulatorios respecto de tipos de tipos de inversión

Las limitaciones de inversión respecto a ESG son (al menos actualmente) por el lado interno en vez de regulatorio. Grupo Zurich tiene objetivos de reducción de emisiones totales de CO2 (y ahora de intensidad; emisiones/valor). También tiene industrias prohibidas para invertir (por ejemplo armamento). Los objetivos son a nivel de Grupo y cómo se bajan a cada país puede diferir (a algunos países se le puede exigir mayores o menores reducciones dependiendo de su realidad).

Políticas sobre enfoque ESG

A nivel de la Compañía, el approach a ESG es principalmente top-down. Es decir, el equipo de Inversión Responsable genera propuestas, las que son aprobadas a nivel de grupo y luego bajadas a cada uno de los países acorde a su realidad. Un ejemplo de esto son los targets de reducción de emisiones de carbono de stage 1 y 2 en el portafolio.

A nivel local, se establece en las pautas de inversión (guideline) la necesidad de incorporar los factores ESG en las decisiones de inversión, además también se toman en cuenta a través de los análisis/informes de cada emisor que realiza el área de research de inversiones. En general, este equipo incorpora los ratings ESG (cuando existen en la plataforma de MSCI) y también, de manera cualitativa, cualquier información relevante que pueda haber aparecido sobre ese emisor en distintos medios.

Enfoque en aplicación de aspectos practivos de ESG

Respecto al portafolio de inversiones el enfoque se aplica en función de lo descrito anteriormente. Los informes de emisor son generados por el equipo de research, por lo tanto este equipo es responsable de incorporar aspectos ESG en la evaluación de emisores. Por otra parte el Front Office es el equipo de inversiones que ejecuta las decisiones de inversión y en esas decisiones debe considerar los factores ESG.



Enfoque para la supervisión/rendición de cuentas por factores ESG

Al respecto, el presente indicador no es aplicable a la Compañía, al no contar con un enfoque para la supervisión/rendición de cuentas respecto de la incorporación de los factores de ESG

Factores ESG y repercusión en sectores e industrias

Zurich tiene targets de reducción de intensidad de emisiones de CO2 (tons CO2/millón USD invertidos). El objetivo hacia fines 2029 es reducir 55% vs la base fines 2019 (a nivel global). Debido a que distintas industrias son más/ menos intensivas en sus emisiones (y dentro de cada industria hay empresas con mayor/menor foco en reducción de CO2), esto produce que distintos sectores/empresas sean sobre/sub- ponderados en nuestra cartera con el fin de lograr los objetivos de grupo Zurich.

Los factores de gobierno corporativo y sociales no se incorporan, salvo cualitativamente en los informes de cada analista de crédito.

Factores ESG en gestión de activos

El presente indicador se encuentra informado por medio de los puntos previos.

Factores ESG y evaluación de perspectivas

En cuanto a la incorporación de factores ESG en la evaluación de perspectivas, estos se encuentran detallados en los puntos anteriores.

Por otro lado, la Compañía no tiene un enfoque específico para la incorporación de factores ESG en la selección de sus gestores de fondos externos y gestores fiduciarios.

Finalmente, respecto al enfoque sobre la incorporación de factores ESG en las actividades de gestión de inversiones por clase o estilo empleado, nos remitimos a lo mencionado en acapites previos.



Análisis de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables

En grupo Zurich contamos con productos que incentivan acciones o comportamientos responsables en materia de salud, seguridad y medio ambiente, como:

1. Paid as you drive (PAYD) / Maneja tus Kms : producto de seguro de auto a cobertura completa que cubre daños parciales, pérdida total, robo y Responsabilidad Civil (TPL) al igual que un producto tradicional, pero introduce un esquema de precios variable que “recompensa” a los conductores que recorren menos kilómetros, proporcionando así un incentivo para usar menos el vehículo, reduciendo la huella de carbono alentando un menor uso del vehículo.

No se cuenta con descuentos en primas por edificios ecológicos y mejoras en la eficiencia de recursos de las propiedades.

Las primas en productos de vehículos están ajustadas actuarialmente en base a una segmentación granular que recoge (entre otras) características a nivel de modelos y versiones específicas, diferenciando tarifas en función de si un vehículo similar a otro es híbrido o a combustión, o eléctrico, en la medida en que las bases de datos permiten identificar efectos estadísticos relevantes a ser trasladados a precio.

Contamos con un producto específico de prima variable por medición de kilómetros recorridos, que incentiva un menor uso de los vehículos particulares (Maneja tus kms).

Durante 2024, Zurich trabajó en el lanzamiento de nuevos productos diseñados para conectar con las necesidades y expectativas de nuestros clientes actuales y futuros, con el propósito de ofrecerles soluciones más cercanas y relevantes. Un ejemplo de esto, fue el lanzamiento de Protección Light, un seguro de vida con cobertura en salud, que ofrece tres planes con coberturas y precios pensados para que todos puedan acceder a la protección que necesitan.

Como parte de las iniciativas de sustentabilidad, Zurich ha impulsado diversas alianzas con organizaciones públicas y privadas para promover proyectos que fortalezcan la protección del medio ambiente y el bienestar social. Reforestaciones en diferentes comunas de la capital, la construcción de viviendas de emergencia, comedores solidarios y entrevista simuladas a jóvenes para apoyar su incorporación al mercado laboral, son algunos ejemplos.

En términos de estructura de precios de los seguros generales, tanto en negocios individuales como en negocios de empresas, los precios se encuentran naturalmente alineados a un comportamiento seguro y se ajustan de manera consistente a un buen o mal comportamiento siniestral. Asimismo, contamos en nuestra propuesta de valor para empresas, con un servicio de Análisis e Ingeniería de Riesgos que proporciona recomendaciones de reducción de riesgos y control de pérdidas. Esto permite desarrollar planes de acción, minimiza las principales causas de accidentes y reduce el costo total del riesgo a lo largo del tiempo.

En términos de estructura de precios del ramo automotor, tanto en negocios individuales como en negocios de empresas, los precios se encuentran naturalmente alineados a un comportamiento seguro y se ajustan de manera consistente a un buen o mal comportamiento siniestral. Asimismo, contamos en nuestra propuesta de valor para empresas, con un servicio de Análisis e Ingeniería de Riesgos que proporciona recomendaciones de reducción de riesgos y control de pérdidas. Esto permite desarrollar planes de acción, minimiza las principales causas de accidentes y reduce el costo total del riesgo a lo largo del tiempo. Adicionalmente, se cuenta con el producto Paid as you drive (PAYD) / Maneja tus Kms : producto de seguro de auto a cobertura completa que cubre daños parciales, pérdida total, robo y Responsabilidad Civil (TPL) al igual que un producto tradicional, pero introduce un esquema de precios variable que “recompensa” a los conductores que recorren menos kilómetros, proporcionando así un incentivo para usar menos el vehículo reduciendo la huella de carbono alentando un menor uso del vehículo.



Durante el Q3-2024 se sumó un nuevo producto sostenible aprobado por el grupo Zurich: Paid as you drive (PAYD). Al ser parte de reportes de productos de seguros estamos reportando a grupos la GWP (Gross Written Premiums). A continuación se indican los montos reportados:

Product	Montos en MM USD				
	Q4-2023	Q1-2024	Q2-2024	Q3-2024	Q4-2024
Paid as you drive (PAYD)	0	0	0	0,4(1)	0,5(2)

(1) Considera la GWP de Enero a Septiembre de 2024

(2) Acumulado a Diciembre 2024

Estos montos superaron las proyecciones que se tenían planteadas para el año 2024.

Las proyecciones informadas a grupo para el año 2025 corresponden a 21MM USD a una tasa de 942,20 CLP/USD. La proyección estamos considerando un crecimiento de 22% en Motor (Pay as you drive)

Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima

Considerando el valor estratégico y sensible de la información solicitada, la Compañía no divulgará lo solicitado.

Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados contra catástrofes naturales

Considerando el valor estratégico y sensible de la información solicitada, la Compañía no divulgará lo solicitado.

Método de calculo PML

Considerando el valor estratégico y sensible de la información solicitada, la Compañía no divulgará lo solicitado.

Desglose PML

Considerando el valor estratégico y sensible de la información solicitada, la Compañía no divulgará lo solicitado.

Valor PML

Considerando el valor estratégico y sensible de la información solicitada, la Compañía no divulgará lo solicitado.



Divulgación para regiones geográficas relevantes

El valor estratégico y sensible de la información solicitada, la Compañía no divulgará lo solicitado.

Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones)

En Zurich Chile, entendemos que las aseguradoras desempeñan un papel fundamental en la gestión del riesgo de catástrofe. Nuestro objetivo es ayudar a las personas y a las empresas a protegerse financieramente contra estos eventos y colaborar en los esfuerzos de recuperación tras los desastres. Los riesgos de catástrofe son característicos por su baja frecuencia pero alta severidad, imprevisibilidad, amplia extensión geográfica y significativo impacto económico. Durante el año 2024, Chile se vio afectado por diversos eventos naturales como incendios forestales, lluvias intensas, vientos huracanados e inundaciones. Estos eventos subrayan la importancia de estar preparados y contar con el respaldo adecuado para enfrentar sus consecuencias.

A continuación se muestran los siguientes indicadores

Indicador	PILAR	Título	Texto Analizado	Incurrido (Indemnizaciones)	Incurrido (Gastos)	Incurrido (Total)	Pagos (Indemnizaciones)	Pagos (Gastos)	Pagos (Total)
FN-IN-450a.2	INDICADOR SASB - Métricas de contabilidad	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones)	La entidad divulgará el importe de las prestaciones abonadas al titular de la póliza y los siniestros acaecidos durante el período del informe como resultado de los gastos por pérdidas y prestaciones de la póliza relacionados con el riesgo de catástrofes naturales modelizadas y no modelizadas	2.914.686.755	174.241.866	3.088.928.621			

Indicador	PILAR	Título	Texto Analizado	Incurrido (Indemnizaciones)	Incurrido (Gastos)	Incurrido (Total)	Pagos (Indemnizaciones)	Pagos (Gastos)	Pagos (Total)
FN-IN-450a.2	INDICADOR SASB - Métricas de contabilidad	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones)	La entidad desglosará los gastos por pérdidas y prestaciones de las pólizas por riesgos de catástrofes naturales.		174.241.866				



Indicador	PILAR	Título	Texto Analizado	Incurrido (Indemnizaciones)	Incurrido (Gastos)	Incurrido (Total)	Pagos (Indemnizaciones)	Pagos (Gastos)	Pagos (Total)
FN-IN-450a.2	INDICADOR SASB - Métricas de contabilidad	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones)	La entidad desglosará los gastos por pérdidas y prestaciones de las pólizas por el riesgo de catástrofes naturales modelizadas y no modelizadas	2.914.686.755	174.241.866	3.088.928.621			
			A. Daños a los Bienes	2.671.663.491	166.002.838	2.837.666.329			
			B. Otros Daños a los Bienes	225.543.670	3.604.330	229.148.000			
			C. Responsabilidad Civil	1.920.835	185.000	2.105.835			
			E. Ingeniería	15.558.759	4.449.698	20.008.457			

Indicador	PILAR	Título	Texto Analizado	Incurrido (Indemnizaciones)	Incurrido (Gastos)	Incurrido (Total)	Pagos (Indemnizaciones)	Pagos (Gastos)	Pagos (Total)
FN-IN-450a.2	INDICADOR SASB - Métricas de contabilidad	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones)	La entidad desglosará los gastos por pérdidas y prestaciones de las pólizas por el riesgo de catástrofes naturales modelizadas y no modelizadas	2.914.686.755	174.241.866	3.088.928.621			
			Incendio	367.923.624	6.719.416	374.643.040			
			Lluvias e Inundaciones	839.714.996	56.206.640	895.921.636			
			Vientos	1.707.048.135	111.315.810	1.818.363.945			



Indicador	PILAR	Título	Texto Analizado	Incurrido (Indemnizaciones)	Incurrido (Gastos)	Incurrido (Total)	Pagos (Indemnizaciones)	Pagos (Gastos)	Pagos (Total)
FN-IN-450a.2	INDICADOR SASB - Métricas de contabilidad	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones)	La entidad desglosará los gastos por pérdidas y prestaciones de las pólizas por segmento geográfico.	2.914.686.755	174.241.866	3.088.928.621			
			De Coquimbo	7.254.480	457.936	7.712.416			
			De la Araucanía	69.694.038	5.798.072	75.492.110			
			De los Lagos	18.560.075	1.355.078	19.915.153			
			De los Ríos	27.676.197	1.898.327	29.574.524			
			De Magallanes	-	150.272	150.272			
			De Valparaíso	301.082.864	20.803.559	321.886.423			
			Del Bío Bío	325.266.912	27.119.417	352.386.329			
			Del Libertador Bernardo O'Higgins	649.400.357	28.555.344	677.955.701			
			Del Maule	99.957.060	6.145.827	106.102.887			
			Metropolitana	1.187.338.147	76.068.704	1.263.406.851			
			Flotante	228.456.625	5.889.330	234.345.955			

Indicador	PILAR	Título	Texto Analizado	Incurrido (Indemnizaciones)	Incurrido (Gastos)	Incurrido (Total)	Pagos (Indemnizaciones)	Pagos (Gastos)	Pagos (Total)
FN-IN-450a.2	INDICADOR SASB - Métricas de contabilidad	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones)	La entidad informará sobre los gastos por pérdidas y prestaciones de las pólizas sobre una base bruta y neta de reaseguro de catástrofes.						
			Directo	2.914.686.755	174.241.866	3.088.928.621			
			Cedido al reaseguro	2.103.171.091	-	2.103.171.091			
			Neto	811.515.664	174.241.866	985.757.530			



Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales.

Actualmente Zurich no cuenta con un enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en el proceso de suscripción de contratos individuales y la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital.

Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en contratos individuales y empresa

Para seguros generales, se incorporan exclusiones diversas, muchas de las cuales están inherentemente relacionadas al riesgo ambiental, por ejemplo exclusiones al transporte de material corrosivo, combustible, desechos, etc.

Especialmente en los negocios para empresas se revisa cuidadosamente el comportamiento a nivel de demandas judiciales y reputacional. Asimismo, Zurich cuenta con un guideline para la evaluación y proceso de aceptación o rechazo de riesgos evaluado desde el enfoque de sostenibilidad.

En todos los seguros del ramo automotor se incorporan exclusiones diversas, muchas de las cuales están inherentemente relacionadas al riesgo ambiental, por ejemplo exclusiones al transporte de material corrosivo, combustible, desechos, etc. Además, especialmente en los negocios para empresas se revisa cuidadosamente el comportamiento a nivel de demandas judiciales y reputacional. Asimismo, Zurich cuenta con un guideline para la evaluación y proceso de aceptación o rechazo de riesgos evaluado desde el enfoque de sostenibilidad.

Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en carteras de seguros y reaseguros

La Compañía administra los riesgos en concordancia con un marco de administración de riesgos integral que se basa en los siguientes pilares:

Gestión

Contar con un sólido marco de gestión de riesgos que defina responsabilidades claras para la toma de riesgos, incluyendo:

- Políticas, pautas, procedimientos de supervisión e informes documentados.
- Una cultura de toma de riesgos disciplinada por medio del uso de terminología.

Estrategia

Creación de una cultura de administración de riesgos, inclusión en los procesos de planificación comercial y toma de decisiones que incluye:

- Cuantificación: Administración cuantitativa de riesgos a través de metodologías y herramientas de medición, límites para asumir riesgos y procedimientos de escalamiento para las excepciones.
- Administración cualitativa: Identificación sistemática, evaluación y mitigación oportuna de los riesgos en toda la Compañía.
- Transparencia: Fomento de la comprensión de los riesgos a través de una creación de conciencia sobre éstos a nivel Compañía, la disponibilidad de información interna relevante y de una comunicación apropiada respecto de los riesgos a inversionistas, analistas, accionistas y autoridades.



La metodología expuesta requiere de un sólido gobierno de gestión de riesgos que abarque todos los segmentos y áreas de la Compañía. Para ello, el Directorio ha adoptado un enfoque basado en tres líneas de defensa, estableciendo los mandatos, autoridad y responsabilidades de cada una de ellas, de modo que en la primera línea (alta gerencia y sus áreas a cargo) pueda identificarse quienes son los que administran el negocio y, por lo cual son los tomadores de riesgo; una segunda línea (riesgo y cumplimientos) que defina los límites a los cuales se deben ajustar los tomadores de riesgo; y la tercera (auditoría interna y externa) que verifique el cumplimiento de responsabilidades de las primeras líneas.

Es importante destacar que las tres líneas de defensa mencionadas no superponen responsabilidades ni dependencias funcionales directas.

El Directorio es el órgano que ejerce la administración de la Sociedad, estableciendo y velando por la adecuada implementación de las estrategias y políticas generales de la Compañía. El Directorio delega algunas de sus funciones en los Comités de Directorio (Auditoría, Inversiones, Riesgo y Control, Técnico, Seguridad y Gobierno de la información), los cuales se focalizan en áreas de gestión específicas y son permanentemente informados por la Alta Gerencia

Asimismo, la Compañía dispone de un programa de capacitación a nivel corporativo y de sus filiales, que considera cursos obligatorios donde se abordan temáticas como seguridad de la información, ciberseguridad, cumplimiento de Código de Conducta, entre otros.

El compromiso de la Compañía con la integridad es la base del Código de Conducta que se encuentra vigente, que sirve de guía para todos los colaboradores. El código refuerza el propósito y valores, y proporciona lineamientos claros para tomar decisiones responsables, así como orientación sobre cómo abordar interacciones con colegas, clientes, socios y las comunidades a las que sirve la Compañía.

La política Zurich Risk Policy (ZRP) es el principal documento de gobierno de Riesgos para el Grupo Zurich utilizado para el proceso de administración / gobierno de riesgos, es incorporada en las políticas locales y sus principios clave son los siguientes:

- Los riesgos son agrupados por categorías, tales como Seguro, Mercado, Crédito, Operacional, Reputacional, Estratégico, Capital y Liquidez.
- Los Ejecutivos dueños de cada categoría de riesgos están identificados a nivel global, regional y local, son dueños de cada riesgo y responsables por la visión acumulada o agregada de cada riesgo
- La estructura y procesos aseguran que los riesgos son administrados dentro de un Apetito predefinido
- La administración de riesgos incluye la delegación de autoridades para tomar riesgos y la consideración de la apropiada rentabilidad de los riesgos

Con esto, los riesgos son administrados a través de un ciclo continuo de identificación, evaluación, administración y monitoreo, con una revisión periódica.

- Identificación de Riesgos: Cada área debe identificar los riesgos de sus negocios objetivos a través de la planificación, evaluación de los riesgos, análisis de incidentes, y basándose en la experiencia del Grupo Zurich y de sus competidores, normativa local incluyendo los riesgos emergentes.
- Evaluación de Riesgos: Los riesgos identificados deben ser evaluados en las bases de su probabilidad de ocurrencia y severidad, y los riesgos materiales deben ser documentados. Los riesgos materiales deberán tener un dueño asignado, quién será responsable de asegurar que el riesgo es adecuadamente manejado a través de una clara estrategia.
- Respuesta y Control de Riesgos: Los dueños de los riesgos deben entender y elaborar los planes de mitigación y controles para administrar cada riesgo, llevándolos al nivel de riesgo residual aceptable y a los requerimientos locales. Como punto de partida, Zurich Chile aprovecha su experiencia global para establecer controles obligatorios para todas las entidades del Grupo Zurich, que están destinados a mitigar los riesgos inherentes a su negocio, estableciendo estándares que son evaluados periódicamente.



- Monitoreo y Análisis de Calidad sobre las Metodologías de Control Implementadas: Las áreas de Riesgo y de Cumplimiento, en su rol como segunda línea de defensa, han incorporado en su gestión de riesgos la realización de actividades de monitoreo y revisión de calidad de las metodologías de control interno implementadas en la Compañía, realizando estas actividades en forma periódica y, con ello, identificando potenciales señales de alerta temprana de un potencial deterioro. Adicionalmente, auditoría interna dentro de su rol de tercera línea evalúa en forma independiente en sus revisiones definidas dentro del plan anual, el ambiente de control interno y verifica el nivel de adherencia a las políticas aprobadas, procedimientos y controles definidos por cada una de las áreas de la Compañía.

Siendo esto así, la Compañía se ve expuesta a una serie de riesgos que pueden llegar a comprometer sus objetivos estratégicos, operacionales y financieros, entre los cuales se detallan los siguientes:

- Riesgo financiero (mercado, crédito y liquidez): Riesgos que pueden afectar a los activos de inversiones que respaldan las reservas de la Compañía, y que se refieren a variaciones en su valor de mercado, calidad crediticia y liquidez en comparación con los requerimientos de pagos que ésta debe realizar a sus asegurados, y a terceras partes. Variables exógenas como la tasa de interés de mercado, la inflación y los tipos de cambio deben ser monitoreadas y evaluados sus potenciales efectos en los activos de inversión de la Compañía.
- Riesgo de seguros: Riesgos asociados al negocio asegurador. En el negocio de seguros de vida, existen riesgos inherentes a cada línea de negocios, como las tasas de mortalidad y supervivencia, entre otros diversos factores, así como también la adecuación y suficiencia de reservas técnicas, que deben ser cuidadosamente analizados y monitoreados.
- Riesgo operacional: Riesgo de fallas en los procesos operativos, que puedan traducirse en pérdidas de eficiencia, de confiabilidad de procesos o de pérdidas financieras. Estos pueden materializarse ya sea por un diseño erróneo o insuficiente de un proceso y sus controles, o por la mala ejecución de estos. El riesgo operacional es inherente a toda organización y debe ser monitoreado y debidamente controlado, de forma de mantenerlo en niveles acotados. La

Compañía, en línea con las Políticas y mejores prácticas entregadas por el Grupo Zurich, cuenta con una serie de matrices de riesgo, controles y metodologías para monitorear en forma permanente su riesgo operacional.

- Riesgo reputacional: Riesgo de incumplir con normas establecidas, generando potencialmente además un efecto negativo en la reputación de la Compañía. Cualquier otro elemento que pudiera afectar la reputación de la Compañía.
- Riesgo de volatilidad y estratégico: Riesgo que existan desviaciones inesperadas en los resultados de la Compañía, generando incertidumbre en el corto plazo respecto de su capacidad de cumplir con su plan estratégico y, eventualmente, poniendo en riesgo su capacidad presente y futura de hacer frente a sus obligaciones con terceros. La política de la Compañía, en línea con la estrategia del Grupo Zurich, es reducir al mínimo la volatilidad en sus resultados.
- Riesgo de solvencia: Riesgo de que el patrimonio de la Compañía no sea suficiente para cumplir adecuada y oportunamente con los compromisos adquiridos con los asegurados, intermediarios, proveedores y terceras partes en general. La Compañía ha definido un apetito de riesgo respecto de sus indicadores de solvencia, que le permiten minimizar este riesgo. Adicionalmente, cuenta con el respaldo del Grupo Zurich, cuya estrategia es apoyar a sus filiales en términos de capital y liquidez, de ser necesario. La autoevaluación de riesgo y solvencia (ORSA, por sus siglas en inglés Own Risk and Solvency Assessment) es una pieza fundamental en la estrategia de riesgos de la Compañía, ya que es una herramienta de toma de decisiones y análisis estratégico, que busca evaluar la situación de solvencia actual y futura probable de la Compañía de acuerdo con el perfil de riesgo específico de la aseguradora. El rol de ORSA en el sistema de gestión de riesgos es el de entregar a la administración y Directorio información prospectiva acerca de la solvencia, de modo de asegurar la existencia de una relación razonable y consistente entre el perfil de riesgo de la Compañía y sus recursos propios. Para hacerlo, ORSA toma en cuenta el perfil de riesgo de la Compañía, el plan estratégico de negocios y sistema de gobierno corporativo (todos estos definidos por el Directorio), y los confronta con diferentes escenarios económicos y/o factores externos de estrés que podrían afectar el patrimonio de la empresa. Las variaciones en el capital económico proyectado permiten a la dirección entender de manera más acabada las fortalezas y debilidades de la Compañía, y el



posible impacto de los diferentes riesgos a los que se expone, otorgándole una efectiva herramienta de toma de decisiones y permitiéndole tomar las medidas correctivas necesarias con anticipación.

- Riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad: Riesgo de daño, filtración o intromisión en la información y sistemas de tecnologías de la información asociados, así como en los componentes informáticos críticos para el negocio. Estos pueden generarse por potenciales eventos internos o ataques externos.

- Riesgo de grupo controlador: Riesgos que pudieran derivarse de la relación entre la Compañía y el Grupo Zurich, ya sea en términos financieros o reputacionales. Para mitigar este riesgo, la Compañía ha definido una serie de principios y procedimientos que norman las transacciones y relación con las empresas pertenecientes al Grupo, además de mantener indicadores que le permiten monitorear potenciales riesgos asociados al grupo controlador.

- Riesgo de sustentabilidad: Los riesgos de sustentabilidad se refieren a aquellos riesgos de carácter económico, ambiental y social, que pudieran impactar el desempeño, la reputación o la relación de la Compañía con la Comunidad, poniendo en riesgo el crecimiento y la subsistencia de la Compañía en el largo plazo. Entre estos riesgos se incluyen, por ejemplo, los asociados al cambio climático, a la digitalización, los cambios sociales, políticos y macroeconómicos, entre otros. Para esto es fundamental que los negocios se realicen de manera responsable y sostenible en el tiempo. Por ello, se incorporan el análisis de los riesgos de impacto socioambientales en las empresas en las que podrían invertir o financiar. Los negocios deben cumplir con los objetivos del Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) de la Compañía, los cuales buscan generar una operación en un marco de crecimiento sustentable y respeto de las leyes y regulaciones aplicables en Chile.



Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales

Comprender y gestionar el impacto del cambio climático es un aspecto importante del mantenimiento de nuestra rentabilidad a corto y largo plazo. Nuestro enfoque al riesgo de catástrofes naturales forma parte de nuestro proceso de gestión de riesgos. Se gestiona de una manera que es coherente con otros riesgos a los que está expuesto el Grupo. Nuestro enfoque reconoce que, si bien algunos impactos del cambio climático se sienten hoy, otros pueden tardar décadas en manifestarse. Por lo tanto, empleamos una serie de enfoques y herramientas para lograr una comprensión holística de los impactos potenciales. Las evaluaciones del riesgo físico y de transición en evolución se integran en nuestras estrategias de suscripción e inversión.

Hemos establecido capacidades sofisticadas de modelado de catástrofes naturales para gestionar nuestra selección de suscripción, de modo que las acumulaciones se mantengan dentro de los límites de exposición previstos. Para ser globalmente coherentes, las exposiciones a catástrofes naturales se modelan de forma centralizada. La visión resultante del riesgo de catástrofes naturales también respalda las evaluaciones de rentabilidad y la asignación estratégica de capacidad, y guía el tipo y la cantidad de reaseguro que compramos.

Integración de riesgos en razón de modelos matemáticos probabilísticos

La Compañía cuenta con un equipo global de modelación de exposiciones a catástrofes naturales. Los modelos de terceros proporcionan un punto de partida para la evaluación del riesgo de catástrofes naturales. Sin embargo, estos modelos generalmente están contruidos para el promedio del mercado y necesitan validación y ajustes por equipos especializados para reflejar la mejor visión del riesgo.

Este enfoque estructurado y adaptado permite a Zurich Chile gestionar eficazmente los riesgos relacionados con distintos fenómenos de la naturaleza, asegurando que nuestras decisiones de suscripción, evaluaciones de rentabilidad y estrategias de reaseguro estén basadas en la mejor información disponible y reflejen adecuadamente los riesgos actuales y futuros.

La visión resultante del riesgo de catástrofes naturales también respalda las evaluaciones de rentabilidad y la asignación estratégica de capacidad, y guía el tipo y la cantidad de reaseguro que compramos.

Descripción de decisión de suscripción respecto de resultado de modelos

Los modelos necesitan validación y ajuste por parte de equipos especializados para reflejar la mejor visión del riesgo. Los factores de ajuste abordan las posibles pérdidas de exposiciones no modeladas, relacionadas con la propiedad o los peligros secundarios, en la medida en que no estén cubiertas por los modelos de terceros. Cada evento de catástrofe ofrece la oportunidad de aprender de nuestra propia experiencia en reclamaciones y el marco de modelado proporciona un lugar para capturar las nuevas ideas.

Proceso de incorporación de cláusulas por reducción de exposición de riesgos climáticos

Actualmente, la Compañía no cuenta con un proceso de incorporación de cláusulas como el descrito.



Integración de riesgos ambientales a seguros de índole empresarial.

Comprender y gestionar el impacto del cambio climático es un aspecto importante del mantenimiento de nuestra rentabilidad a corto y largo plazo. Nuestro enfoque al riesgo de catástrofes naturales forma parte de nuestro proceso de gestión de riesgos. Se gestiona de una manera que es coherente con otros riesgos a los que está expuesto el Grupo. Nuestro enfoque reconoce que, si bien algunos impactos del cambio climático se sienten hoy, otros pueden tardar décadas en manifestarse. Por lo tanto, empleamos una serie de enfoques y herramientas para lograr una comprensión holística de los impactos potenciales. Las evaluaciones del riesgo físico y de transición en evolución se integran en nuestras estrategias de suscripción e inversión.

Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital

No se encuentra contemplado un análisis para integrar la Gestión de riesgo empresarial (ERM), en relación al Marco Integrado de Gestión del Riesgo Empresarial del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO).

Métricas de contabilidad

El presente indicador se encuentra divulgado por medio de los EEEF. La exposición a instrumentos derivados se presenta en la nota 8 de los Estados Financieros.

Todos los instrumentos derivados de la sociedad se negocian directamente con contrapartes bancarias (son OTC), por lo tanto no se ejecuta a través de cámaras de compensación. Dentro del periodo 2024, no se recibieron o entregado activos como garantías de los derivados..

Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores

La Compañía no realiza préstamo de valores, razón por la cual el presente indicador no es aplicable.

Aspectos enfoque para la gestión de los riesgos

La política de gestión de riesgos que la entidad adopte para cumplir los marcos regulatorios o aplique de manera voluntaria para ajustarse a las buenas prácticas del sector: La política Zurich Risk Policy (ZRP) es el principal documento de gobierno de Riesgos para el Grupo Zurich utilizado para el proceso de administración / gobierno de riesgos, es incorporada en las políticas locales y sus principios clave son los siguientes:

- Los riesgos son agrupados por categorías, tales como Seguro, Mercado, Crédito, Operacional, Reputacional, Estratégico, Capital y Liquidez.
- Los Ejecutivos dueños de cada categoría de riesgos están identificados a nivel global, regional y local, son dueños de cada riesgo y responsables por la visión acumulada o agregada de cada riesgo
- La estructura y procesos aseguran que los riesgos son administrados dentro de un Apetito predefinido
- La administración de riesgos incluye la delegación de autoridades para tomar riesgos y la consideración de la apropiada rentabilidad de los riesgos

Con esto, los riesgos son administrados a través de un ciclo continuo de identificación, evaluación, administración y monitoreo, con una revisión periódica.



En relación a pruebas de estrés, la Compañía regularmente evalúa los eventuales riesgos catastróficos que podría enfrentar. En este contexto, se analizan posibles riesgos naturales que impactarían en un escenario ORSA si se materializán. Sin perjuicio de ello, mensualmente se evalúan de manera holística los riesgos recurrentes que podrían afectar la solvencia y la liquidez de la Compañía. En caso de que surgiera un eventual riesgo social que pudiera afectar la liquidez y la solvencia, se implementarían acciones correctivas. Este enfoque integral de la gestión del riesgo se ve fortalecido por el respaldo del Grupo Zurich, una organización que se destaca por su solidez financiera y su compromiso con la sostenibilidad a nivel mundial. En última instancia, la Compañía cuenta con este respaldo para enfrentar cualquier potencial escenario de mayor severidad.

La capacidad de respuesta del marco de gestión del riesgo empresarial (ERM) y la política de gestión de riesgos que debe cambiar a consecuencia de eventos internos y externos.

Respecto a la gestión del portafolio de inversiones la Compañía define un portafolio óptimo en función de las características de los pasivos. Por este motivo el portafolio de activos provee liquidez suficiente tanto en condiciones normales como en situaciones de estrés. El portafolio establecido define rangos de participación para los diferentes tipos de activos disponibles, incluyendo exposiciones reducidas a instrumentos de mayor riesgo o volatilidad. Para la gestión del riesgo de crédito se establecen límites por emisor en función de su clasificación de riesgo, y además se realiza un seguimiento a los emisores contando con informes internos generados por el área de Research. La exposición a instrumentos derivados es acotada y por lo tanto el potencial riesgo de liquidez que se origine por es reducido.

