



2025

Memoria anual
integrada

Zurich Chile
Seguros de Vida S.A.



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 Chile Seguros de Vida S.A., correspondientes al ejercicio 2025.

El año 2025 estuvo marcado por un entorno desafiante, tanto a nivel local como internacional, caracterizado por ajustes económicos y transformaciones relevantes en distintos sectores. No obstante, proyectamos con optimismo un país con aspiraciones de crecimiento, donde el adecuado alineamiento de las industrias, en particular la financiera y de seguros, será clave para acompañar este proceso y contribuir al bienestar de las personas.

En este contexto, no solo el crecimiento será un foco relevante, sino también la transformación regulatoria y el desarrollo de industrias como pensiones, ahorro y, especialmente, seguros de salud, donde la colaboración público-privada cobra un rol cada vez más relevante. Como compañía, hemos seguido con atención estos procesos, convencidos de que representan una oportunidad para fortalecer los sistemas de protección social y ampliar las alternativas de acceso y financiamiento en salud para las personas.

Durante los últimos años, Zurich Chile ha consolidado un modelo de operación alineado con los estándares globales del Grupo Zurich, fortaleciendo su gobernanza, cultura y gestión de riesgos. Hoy contamos con una compañía más sólida y preparada para enfrentar una nueva etapa de crecimiento, con foco en el desarrollo de soluciones colectivas y complementarias que respondan a las necesidades de empresas y personas.

La sostenibilidad, el desarrollo de nuestros equipos y el cuidado del entorno forman parte integral de nuestra estrategia, y van en línea con los compromisos globales del Grupo Zurich. Una muestra de ello es que, durante 2025, fuimos reconocidos como la organización más sostenible de la industria de Seguros y Previsión por el prestigioso Ranking de Sostenibilidad Brinca-UAI 2025. Este reconocimiento es un impulso para nuestro compromiso con la sustentabilidad.



Asimismo, la tecnología y la innovación, incluyendo el uso de herramientas digitales avanzadas, seguirán siendo un pilar clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes y facilitar el acceso a soluciones de salud de manera más oportuna y eficiente.

El ejercicio 2025 cerró con un total de \$355.934.752.166 en primas, que representa un crecimiento de 8,2% en primas respecto de 2024, y una cartera de más de 1 millón 200 mil clientes a nivel nacional. Estos resultados reflejan el posicionamiento que hemos consolidado en nuestros segmentos estratégicos, así como una gestión enfocada en la sostenibilidad del negocio, la eficiencia operacional y el fortalecimiento de nuestras capacidades en seguros colectivos, salud complementaria y soluciones de protección.

Durante el año, avanzamos también en el fortalecimiento de nuestra propuesta de valor en salud y protección, respondiendo a una demanda creciente por alternativas de acceso y financiamiento. En este contexto, participamos en el proceso de la Modalidad de Cobertura Complementaria (MCC) impulsado por Fonasa, presentando una oferta por una de las fracciones licitadas, con el objetivo de contribuir a ampliar las opciones disponibles para las personas dentro del sistema de salud. Esta decisión se enmarca en nuestra convicción de aportar, desde nuestro rol, al desarrollo de soluciones que fortalezcan el acceso y el financiamiento en salud, complementando nuestra oferta actual.

Mirando hacia adelante, nuestro desafío es escalar el negocio y consolidar una posición de liderazgo en la industria, con el objetivo de crecer de manera sostenida por sobre el mercado y fortalecer nuestra propuesta de valor a través de una oferta multicanal, cercana y centrada en el cliente, contribuyendo a ampliar el acceso y las opciones de financiamiento en salud.

Ninguno de estos avances sería posible sin el compromiso de los más de 2.400 colaboradores de Zurich Chile, desplegados en 17 sucursales en gran parte del país, cuyo trabajo diario hace posible acompañar a nuestros clientes en momentos clave de sus vidas. Asimismo, agradezco la confianza de nuestros clientes, asesores y socios estratégicos, quienes nos impulsan a seguir desarrollando mejores soluciones de protección, ahorro y salud.

Se despide atentamente,

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

Índice



Carta del Presidente del Directorio	02		
Índice	04		
Índice 461	05		
Perfil de la Entidad	09		
		Misión, visión, propósito y valores	10
		Información histórica	12
Gobierno Corporativo	14		
		Marco de gobernanza	15
		Identificación de directorio	24
		Comités de directorio	27
		Ejecutivos Principales	29
		Código de buen comportamiento corporativo	30
		Gestión de riesgo	31
		Relación con los grupos de interés y el público en general	44
Estrategia	45		
		Vida útil de activos e infraestructura	46
		Objetivos estratégicos	46
		Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	47
		Planes de Inversión	47
		Fortalecimiento de la experiencia de clientes	48
Personas	49		
		Personas	50
		Formalidad laboral	53
		Adaptabilidad laboral	53
		Política de equidad	53
		Acoso laboral y sexual	54
		Indicador de accidentabilidad	55
		Política de postnatal	58
		Capacitación y beneficios	59
		Política de subcontratación	62
Modelo de negocios	63		
		Sector industrial	64
		Negocios	64
		Descripción grupos de interés	66
		Subsidiarias y asociadas	67
		Inversión en otras sociedades	67
Gestión de proveedores	68		
		Pago a proveedores	69
Cumplimiento legal y normativo	71		
Hechos relevantes o esenciales	73		
		Hechos esenciales divulgados por la entidad	74
		Hechos esenciales previos que tengan injerencia en el periodo actual	76
Comentarios de accionistas y del comité de directores	77		
Informes financieros	79		
Indicadores SASB - Métricas de contabilidad	80		

Índice NCG 461

Indicador	Capítulo	Sub-Capítulo	N° página
1. Índice NCG 461			05
2. Perfil de la entidad			09
2.1.	Perfil de la entidad	Mision, vision, proposito y valores	10
2.2.	Perfil de la entidad	Informacion historica	12
2.3.1	Perfil de la entidad	Situacion de control	12
2.3.2	Perfil de la entidad	Cambios en la propiedad	13
2.3.3	Perfil de la entidad	Identificacion de PJ, PN que puedan designar miembro de Directorio	13
2.3.4	Perfil de la entidad	Acciones, dividendos, transacciones en bolsa y accionistas	13
2.3.5	Perfil de la entidad	Otros valores emitidos	13
3. Gobierno corporativo			14
3.1.i	Gobierno corporativo	Marco de gobernanza	15
3.1.ii	Gobierno corporativo	Enfoque de sostenibilidad	16
3.1.iii	Gobierno corporativo	Conflictos de interes, libre competencia	20
3.1.iv	Gobierno corporativo	Intereses de grupos de Interes	20
3.1.v	Gobierno corporativo	Investigacion y desarrollo	20
3.1.vi	Gobierno corporativo	Barreras organizacionales	22
3.1.vii	Gobierno corporativo	Políticas de contratación	22
3.1.viii	Gobierno corporativo	Estructura organizacional	23
3.2.i	Gobierno corporativo	Identificacion de directorio	24
3.2.ii	Gobierno corporativo	Remuneraciones directorio	24
3.2.iii.a	Gobierno corporativo	Politica de contratacion de expertos	24
3.2.iii.b	Gobierno corporativo	Asesorias de directorio	24
3.2.iv	Gobierno corporativo	Conocimientos directorio	24
3.2.v	Gobierno corporativo	Procedimiento de inducción directorio	25
3.2.vi	Gobierno corporativo	Reuniones trimestrales	25
3.2.vii	Gobierno corporativo	Materia medioambientales	25
3.2.viii	Gobierno corporativo	Visitas directorio	25
3.2.ix	Gobierno corporativo	Procedimiento de evaluacion interno	25
3.2.ix.a	Gobierno corporativo	Capacitacion directorio	25
3.2.ix.b	Gobierno corporativo	Barreras organizacionales directorio	25
3.2.ix.c	Gobierno corporativo	Evaluacion directorio	25
3.2.x	Gobierno corporativo	Perioricidad de reuniones directorio	26
3.2.xi	Gobierno corporativo	Continuidad operacional directorio	26

Indicador	Capítulo	Sub-Capítulo	N° página
3.2.xii	Gobierno corporativo	Acceso a documentos directorio	26
3.2.xii.a	Gobierno corporativo	Acceso a documentos directorio	26
3.2.xii.b	Gobierno corporativo	Acceso a documentos directorio	26
3.2.xii.c	Gobierno corporativo	Acceso a documentos directorio	26
3.2.xii.d	Gobierno corporativo	Acceso a documentos directorio	26
3.2.xiii.a	Gobierno corporativo	Formulario Responsabilidad Social	26
3.2.xiii.b	Gobierno corporativo	Composicion directorio	26
3.2.xiii.c	Gobierno corporativo	Composicion directorio	26
3.2.xiii.d	Gobierno corporativo	Composicion directorio	26
3.2.xiii.e	Gobierno corporativo	Composicion directorio	26
3.2.xiii.f	Gobierno corporativo	Directorio y salarios	26
3.3.i	Gobierno corporativo	Comites de directorio	27
3.3.ii	Gobierno corporativo	Composicion comites de directorio	28
3.3.iii	Gobierno corporativo	Remuneraciones directorio vs año previo	28
3.3.iv	Gobierno corporativo	Actividades comites	28
3.3.v	Gobierno corporativo	Actividades comites	28
3.3.vi	Gobierno corporativo	Actividades comites	28
3.3.vii	Gobierno corporativo	Actividades comites	28
3.4.i	Gobierno corporativo	Composición Ejecutivos Principales	29
3.4.ii	Gobierno corporativo	Remuneraciones Ejecutivos Principales	30
3.4.iii	Gobierno corporativo	Planes de compensacion o beneficios a Ejecutivos Principales	30
3.4.iii	Gobierno corporativo	Planes de compensacion	30
3.4.iii	Gobierno corporativo	Stock Option	30
3.4.iv	Gobierno corporativo	% Participacion directores y EP	30
3.5	Gobierno corporativo	Codigo de buen comportamiento corporativo	30
3.6.i	Gobierno corporativo	Politica gestion de riesgo	31
3.6.ii	Gobierno corporativo	Riesgos referentes a negocio y condicion financiera	34
3.6.ii.a	Gobierno corporativo	Riesgos a la actividad de la entidad	36
3.6.ii.b	Gobierno corporativo	Riesgos de seguridad de informacion	37
3.6.ii.c	Gobierno Corporativo	Riesgos relativos a libre competencia	37
3.6.ii.d	Gobierno Corporativo	Riesgos de salud y seguridad consumidores	37
3.6.ii.e	Gobierno Corporativo	Riesgos medioambiente	37
3.6.iii	Gobierno Corporativo	Deteccion de riesgos	38
3.6.iv	Gobierno Corporativo	Rol del directorio en deteccion de riesgos	39

Indicador	Capítulo	Sub-Capítulo	N° página
3.6.v	Gobierno Corporativo	Unidad de gestión de riesgos	40
3.6.vi	Gobierno Corporativo	Unidad de auditoría interna	40
3.6.vii	Gobierno Corporativo	Código de ética o conducta	41
3.6.viii	Gobierno Corporativo	Programa de divulgación de procedimientos para la gestión de riesgos	43
3.6.ix	Gobierno Corporativo	Canal de denuncias	43
3.6.x	Gobierno Corporativo	Plan de sucesión de GG y Ejecutivos Principales	43
3.6.xi	Gobierno Corporativo	Revisión de estructura salarial de Directorio	43
3.6.xii	Gobierno Corporativo	Procedimiento de estructura salarial para GG y Ejecutivos Principales	43
3.6.xiii	Gobierno Corporativo	Modelo de prevención de delitos	44
3.7.i	Gobierno Corporativo	Unidad de relaciones con grupos de interés	44
3.7.ii	Gobierno Corporativo	Procedimiento de difusión de revelaciones de entidad al mercado	44
3.7.iii	Gobierno Corporativo	Información a accionistas respecto de elección de Directorio	44
3.7.iv	Gobierno Corporativo	Voto remoto accionistas	44
4. Estrategia			45
4.1	Estrategia	Vida útil de activos e infraestructura	46
4.2	Estrategia	Objetivos estratégicos	46
4.2	Estrategia	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	47
4.3	Estrategia	Planes de inversión	47
5. Personas			49
5.1.1	Personas	Dotación de personal	50
5.1.2	Personas	Número de personas por nacionalidad	50
5.1.3	Personas	Número de personas por rango de edad	51
5.1.4	Personas	Antigüedad laboral	52
5.1.5	Personas	Discapacidad	52
5.2	Personas	Formalidad laboral	53
5.3	Personas	Adaptabilidad laboral	53
5.4.1	Personas	Política de equidad	53
5.4.2	Personas	Brecha salarial	53
5.5	Personas	Acoso laboral y sexual	54
5.6	Personas	Indicador de accidentabilidad	55
5.6	Personas	Políticas de seguridad laboral	56
5.7	Personas	Política de postnatal	58
5.8	Personas	Capacitación y beneficios	59
5.9	Personas	Política de subcontratación	62

Indicador	Capítulo	Sub-Capítulo	N° página
6. Modelo de negocios			63
6.1	Modelo de negocios	Sector industrial	64
6.2	Modelo de negocios	Negocios	64
6.3.i	Modelo de negocios	Descripción grupos de interés	66
6.3.ii	Modelo de negocios	Descripción grupos de interés	66
6.4	Modelo de negocios	Principales propiedades	N/A
6.5.1.	Modelo de negocios	Subsidiarias y asociadas	67
6.5.2	Modelo de negocios	Inversión en otras sociedades	67
7. Gestión de proveedores			68
7.1	Gestión de proveedores	Pago a proveedores	69
7.2	Gestión de proveedores	Pago a proveedores	69
8. Cumplimiento legal y normativo			71
8.1.1	Cumplimiento legal y normativo	En relación con clientes	72
8.1.2	Cumplimiento legal y normativo	En relación con sus trabajadores	72
8.1.3.i	Cumplimiento legal y normativo	Medioambiental	72
8.1.3.ii	Cumplimiento legal y normativo	Sanciones medioambientales de SMA	72
8.1.4	Cumplimiento legal y normativo	Libre Competencia	72
8.1.5	Cumplimiento legal y normativo	Ley 20.393	72
8.2	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	N/A
8.2	Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria	En caso de no poder referirse a métricas	N/A
9. Sostenibilidad			N/A
9.1	Sostenibilidad	Métricas SASB	N/A
9.2	Sostenibilidad	Verificación independiente	N/A
10. Hechos relevantes o esenciales			73
10	Hechos relevantes o esenciales	Hechos esenciales divulgados por la entidad	74
10	Hechos relevantes o esenciales	Hechos esenciales previos que tengan injerencia en el periodo actual	76
11. Comentarios de accionistas y del comité de directores			77
11	Comentarios de accionistas y del comité de directores	Comentarios de accionistas y del comité de directores	78
12. Informes financieros			79
12	Informes financieros	E.E.F.F.	79
13. Indicadores SASB - Métricas de contabilidad			80
13	Indicadores SASB - Métricas de contabilidad		81

Perfil de la entidad



Misión, visión, propósito y valores

Nuestro propósito y nuestros valores guían las acciones que emprendemos a nivel individual y como empresa. Como nuestro mundo cambia a un ritmo sin precedentes, es cada vez más importante mantener una visión clara de lo que representamos y de la razón por la que trabajamos en este mercado.

Propósito

Nuestro mundo necesita acciones, no solo palabras. Estamos en el negocio para que construyamos con nuestros clientes un futuro brillante con productos y servicios sustentables.

Al impulsar la prevención proactiva y al proteger a nuestros clientes, los empoderamos con libertad de elección para explorar lo que viene a continuación en sus vidas y sus negocios mientras, a su vez, tienen la tranquilidad de que cuentan con el respaldo necesario para enfrentar los riesgos de hoy y los desafíos del futuro.



Los principios de Zurich Chile 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.





Nuestro trabajo se alinea con los principios de Z Zurich Foundation y los objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y especialmente los ODS 3, 4, 8, 11, 13 y 17.

3 SALUD
Y BIENESTAR



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



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



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



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



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.

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



17 alianzas para lograr los objetivos: este objetivo busca que países, organizaciones, sector privado y sociedad civil trabajen juntos, compartiendo recursos, tecnología, capacidades y financiamiento

Información complementaria la pueden encontrar en el siguiente link:

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



Información histórica

Zurich Chile Seguros de Vida S.A. se constituyó con el nombre de Compañía de Seguros La Unión S.A. por escritura de fecha 15 de enero de 1944 ante el Notario de Santiago don Pedro Cuevas. Sus estatutos fueron aprobados por Decreto Supremo N° 2906 del 31 de julio de 1944. Por el mismo Decreto se autorizó su existencia y se declaró legalmente instalada. La inscripción de la Sociedad se hizo en el Registro de Comercio de Santiago, correspondiente al año 1944, a fojas 2004 N° 1676.

Por escritura pública de fecha 2 de mayo de 1995 ante el Notario de Santiago señor Iván Torrealba Acevedo, aprobada por la Comisión para el Mercado Financiero en resolución N°098 de 2 de mayo de 1995 e inscrita en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces a fojas 11.620 N°9.475 del mismo año, publicada en el Diario Oficial con fecha 3 de junio de 1995, la sociedad cambió su razón social a "Chilena Consolidada Seguros de Vida S.A.". De igual forma, en el año 2022 se cambió nuevamente la razón social, pasando a ser Zurich Chile Seguros de Vida S.A., tal como consta en escritura pública de fecha 23 de marzo de 2022, otorgada en

la Notaría de Santiago de Juan Ricardo San Martín Urrejola. Esta reforma fue aprobada por la Comisión para el Mercado Financiero a través de la resolución N° 5825 del 9 de septiembre de 2022 e inscrita en el Registro de Comercio a fojas 80627 N° 35326 del mismo año y publicada en el Diario Oficial con fecha 3 de noviembre de 2022.

Finalmente, la última modificación fue efectuada en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada con fecha 15 de enero de 2025 se acordó el aumento de capital de la Sociedad, inscrita en el Registro de Comercio a fojas 20174 N° 7799 del mismo año y publicada en el Diario Oficial con fecha 05 de marzo de 2025.

Propiedad

Situación de control

La Compañía mantiene como controlador a la sociedad Inversiones Suizo-Chilena S.A., la cual tiene un 99,31% de control. A su vez, no existen acuerdos de actuación conjunta que deban ser informados.

Nombre	Inversiones Suizo-Chilena S.A.
RUT	96.609.000-6
Tipo de persona:	Jurídica Nacional
Número de acciones suscritas	327.714.853
% de propiedad	99,31

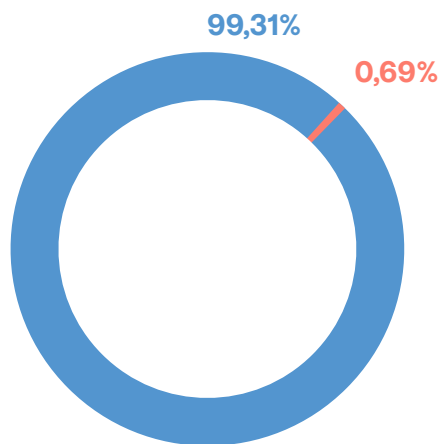


Cambios en la propiedad

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.



■ Inversiones Suizo-Chilena S.A. (Controlador) 99,31%

■ Accionistas Minoritarios 0,69%

Acciones, dividendos, transacciones en bolsa y accionistas

i. No existen serie de acciones

ii. La Junta ordinaria de accionistas de Zurich Chile Seguros de Vida S.A., de fecha 24 de abril de 2023 fijó como política de dividendos distribuir el 30% de las utilidades líquidas del ejercicio una vez aprobado el balance por la junta de accionistas y absorbidas las pérdidas acumuladas, si las hubiere.

iii. Se detalla a continuación:

	2025	2024	2023	2022	Total
Dividendo Provisorio	-	-	-	-	
Dividendo Eventual	-	-	-	-	
Dividendo Mínimo obligatorio	3.662.515.716	2.314.647.735	6.897.398.068		
Total Dividendos Pagados	3.662.515.716	2.314.647.735	6.897.398.068	-	12.874.561.519

Entre Provisorio y Definitivo. Entre Utilidades del ejercicio anterior y utilidades acumuladas

Dividendos pagados por acción de los últimos 3 años

Año	Monto por acción	Total pagado
2023	25,92603486	6.897.398.068
2024	7,466723048	2.314.647.735
2025	11,09509669	3.662.515.716
Total		12.874.561.519

Cantidad de Accionistas

Al 31/12/2025 35

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 Rules on Subsidiary Governance (RSG), 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**.

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).



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).



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 alineado con valores que abarca DEIB), **Bienestar** (apoyar a las personas para proteger su bienestar físico, mental, financiero y social).



Logros sustentabilidad

Agenda social local

Voluntariado corporativo:

Indicadores destacados

+17% YoY

Crecimiento en horas de voluntariado

4.016

horas registradas en 2025

+13% YoY

Crecimiento en colaboradores voluntarios

770

voluntarios en 2025
(vs. 683 en 2024)

87%

de las horas de voluntariado realizadas junto a aliados estratégicos

Trabajo con aliados estratégicos



Fundación Gastronomía Social

55% del voluntariado

Aporte de **USD 9,6 mil** para establecer 12 comedores solidarios mensuales, que entregaron más de 2.600 raciones de comida a personas afectadas y en situación de calle.



Corporación Cultiva

20% del voluntariado

Aporte de **USD 7,4 mil** para apoyar el programa de reforestación post incendios en Cerro Colorado (Renca) y el desarrollo de bosques comestibles en el Colegio de la Protectora de la Infancia (Puente Alto).



Fundación Un Techo para Chile

12% del voluntariado

Aporte de **USD 23 mil** para la construcción de 4 viviendas transitorias de emergencia para familias vulnerables en Peñaflo, Santiago Centro y Recoleta.



Agenda social con ZZF

Voluntariado corporativo:

Iniciativas destacadas

Construcción de 1 vivienda de emergencia junto a Fundación un Techo para Chile, nuestro colaborador Top 1 de participación en voluntariados corporativos del año 2024 destina premio obtenido de **ZZurich Foundation (US 5.000)**, para entregar vivienda transitoria a familia vulnerable de comuna "Lo Espejo", Región Metropolitana.

Reforestación Jardín Botánico Viña del Mar, reforestación liderada por equipo de Marketing e incorporando a clientes por la donación de ZZF por US 25.000.

- 1000 árboles nativos endémicos plantados
- 1 hectárea reforestada
- 100 voluntarios participantes
(clientes, colaboradores y familias, grupo Scout)

Navidad con Sentido, Puente Alto.

Junto con nuestros Colaboradores y Fundación Gastronomía Social, unimos fuerzas por tercer año consecutivo para llevar la magia de la Navidad a los niños de una de las comunidades más vulnerables de Santiago, generando un impacto positivo en quienes más lo necesitan, donación de ZZF por US 5.000

- 3 colegios impactados
- + 180 niños de 2° básico fueron beneficiados
- + 200 regalos donados por nuestros colaboradores
- 35 colaboradores voluntarios participantes



Equidad social

Impactamos positivamente a más de 1.4k jóvenes

Programa Comida para todos: Primer ciclo del Grant (lanzamiento 2022) con alianza FGS por un periodo de 3 años (renovado en julio 2025), logró impactar a **+ 3600 jóvenes**.

Programa Liceos Ñam: con su nuevo nombre comienza el **Segundo ciclo del Grant** junto a Fundación gastronomía Social, comienza en Julio 2025, a diciembre 2025 ha impactado a **+ 1.400 jóvenes**, durante los próximos 3 años busca impactar a más de 38.000 jóvenes de todo el país mediante la reformulación del programa que incluye la **digitalización y la entrada en más de 230 escuelas** de formación profesional de todo el país.

Banquetería: implementación en marzo 2023 para atender eventos internos de la Compañía llegando el año 2025 a otorgar empleos a **más de 632 jóvenes** en los eventos de catering solicitados durante el año.

Cafetería: Funcionamiento en edificio de Casa Matriz contando con 3 jóvenes graduados del programa trabajando a tiempo completo.

Apoyo humanitario a comunidades: Donación de nuestros colaboradores **TOP 10** de participación en programa de voluntariados, con **US 3.100** a través de plataforma My Impact por reconocimiento de ZZF para fortalecer la labor del comedor en la entrega de alimentación a personas vulnerables de la localidad "Legua Emergencia" en comuna de San Joaquín, Región Metropolitana.

Sustentabilidad Grupo Zurich

Clientes

- Seguimos buscando soluciones para impactar positivamente a nuestros clientes mediante la entrega de productos que ayudan a crear un futuro más sostenible.
- Contamos con ZRS enfocada en la gestión de riesgos y soluciones de resiliencia empresarial. Ayuda a organizaciones a identificar, prevenir y gestionar riesgos mediante herramientas de Big Data, análisis climático y consultoría especializada.

Planeta

Tenemos un compromiso con el Grupo Zurich al que Chile se adhiere para lograr ser net-zero emisiones al 2029, por lo cual implementamos distintas iniciativas que nos llevarán en este camino controlando las distintas fuentes:

- Viajes aéreos
- Impresiones de papel
- Consumo eléctrico
- Reciclaje
- Flota de Vehículos
- Desplazamiento de los empleados

A la fecha hemos logrado la reducción de un 82% de las emisiones operacionales respecto al año 2019 gracias a distintas iniciativas, tales como:

- Desde el año 2021 generamos la compra anual de certificados I-REC para compensar el consumo eléctrico de todas nuestras sucursales por fuentes de energía renovables, usando la energía solar, eólica e
- La flota de autos esta reemplazada un 80% con 19 autos híbridos y 1 eléctrico, Solo quedarían algunas regiones por cubrir apenas tengan la infraestructura adecuada.

Personas

Gestión de Gerencia de Talento Humano, el indicador a monitorear:

70.5% de las vacantes fueron cubiertas por personas internas en 2025.



Conflictos de interés, libre competencia

La política de conflictos de intereses y compromisos externos del Grupo Zurich 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 Zurich 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 Zurich 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

En Zurich Chile, contamos con el área de Innovación y Lanzamiento de Nuevos Productos, cuyo objetivo es “enamorarse de los problemas y necesidades de los clientes”. Para lograrlo, desarrollamos iniciativas que buscan nuevas soluciones tanto internas, donde nuestros propios colaboradores proponen mejoras, en Focus Groups, Workshops y también el Desafío de Innovación anual que reúne las iniciativas de todos los funcionarios Zurich Chile. Además,

somos miembros activos de InsurteChile y promovemos 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.



Pilares de trabajo:

Capacidades y cultura:

Fortalecemos las competencias en innovación y consolidar una cultura que movilice a toda la organización hacia la generación de soluciones ágiles y escalables, promoviendo la colaboración transversal y el aprendizaje continuo, de manera que la innovación se convierta en parte del ADN corporativo.

Proceso de innovación:

Aquí buscamos acelerar la transformación de ideas en soluciones viables mediante procesos ágiles de experimentación y validación, implementando metodologías para escalar las iniciativas que generen mayor impacto en la experiencia del cliente y en la eficiencia del negocio.

Ecosistemas:

Fortalecemos nuestra conexión con startups, academia y socios tecnológicos, promoviendo la co-creación y el desarrollo de soluciones que incorporen tecnologías emergentes, generando oportunidades de negocio y posicionando a la Compañía como referente en la industria aseguradora.

Research & oportunidades:

Identificación sistemática de oportunidades para nuevos negocios, soluciones y productos, basándose en el análisis de tendencias del mercado, cambios regulatorios y comportamientos del consumidor. Además, aprovecha casos de éxito del Grupo Zurich a nivel global para adaptar y escalar iniciativas relevantes en Chile.

Estos cuatro 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 Chile 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 Chile 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 Chile 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.

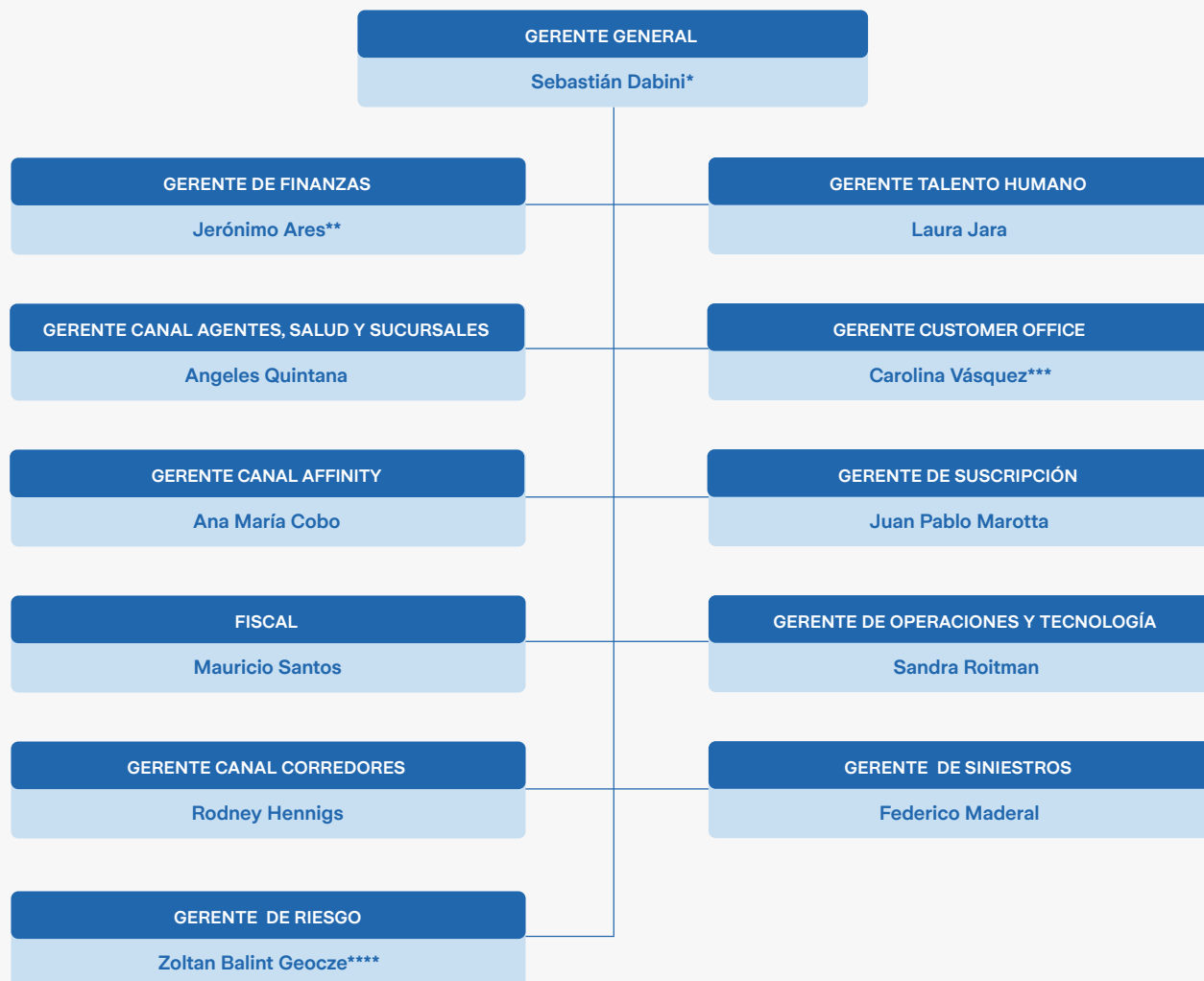
3. Capacitación en sesgos inconscientes: Capacitamos a los responsables de contratación en la identificación y mitigación de sesgos inconscientes para asegurar un proceso de selección justo.



Estructura organizacional

El siguiente organigrama muestra la estructura administrativa de Zurich Chile Seguros de Vida S.A., del Directorio de la Compañía depende la Gerencia General.

Las siguientes Gerencias son reportes directos del Gerente General: Gerencia de Finanzas, Gerencia de Talento Humano, Gerencia Canal Agentes, Salud y Sucursales, Gerencia de Customer Office, Gerencia Canal Affinity, Gerencia de Suscripción, Gerencia de Operaciones y Tecnología, Gerencia Canal Corredores, Gerencia de Siniestros y matricialmente Fiscalía, Gerencia de Inversiones y Gerencia de Riesgos.



* Actualmente el cargo de Gerente General es ocupado por el señor Jerónimo Ares desde enero de 2026.

** Actualmente el cargo de Gerente de Finanzas es ocupado por el señor Daniel Tardelli desde enero de 2026.

*** Actualmente, el cargo de Gerente de Customer Office es ocupado por el señor Zoltan Balint Geocze desde enero de 2026.

**** Actualmente, el cargo de Gerente de Riesgo es ocupado por el señor Carlos Lopez, desde enero de 2026.

Directorio

Identificación del 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.

Directores actuales	Cargo y fecha de inicio
Andrés Castro González 7312.217-1 Ingeniero Civil	Presidente 28 de abril de 2025
Alejandra Mehech Castellón 7040.513-K Ingeniera Comercial	Vicepresidenta 28 de abril de 2025
Leonardo Valperga Extranjero Ingeniero Eléctrico	Director 28 de abril de 2025
Carola Fratini Extranjera Actuaria	Directora 28 de abril de 2025
Valeria Schmitke Extranjera Abogada	Directora 28 de abril de 2025

Remuneraciones directorio

La remuneración del Directorio se mantiene según lo estipulado por la Ley N° 18.046 y los estatutos de la Compañía.

Cada Director recibe una dieta mensual de 41 unidades de fomento, el Vicepresidente 68 unidades de fomento y el Presidente 83 unidades de fomento. Estas cantidades fueron aprobadas de manera unánime por la Junta.

Concepto	2025 M\$	2024 M\$
Dieta Directorio	23.511	34.745

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 2025 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 2025 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 2025, 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 evalúa anualmente las necesidades de capacitación que pudieran surgir, dejando constancia en las actas de las sesiones sobre los temas en los cuales se considera necesario profundizar el conocimiento. Asimismo, el Manual de Gobiernos Corporativos de la Compañía establece los temas sujetos a capacitaciones obligatorias y su periodicidad.

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 / composición directorio

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 70	Total
Directores	0	0	0	3	2	0	5

Número de personas por antigüedad

Cargo	Menos de 3 años	Entre 3 y 6	Más de 6 y menos de 9	Entre 9 y 12	Más de 12	Total
Directores	2	3	0	0	0	5

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 Supervivencia 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 comités de directorio

Al 31 de diciembre de 2025, 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 v/s año previo

Los Directores no reciben ingresos específicos por su participación en los Comités.

Actividades comités

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

El Comité reporta al Directorio en cada sesión posterior, presentando un informe sobre las materias tratadas que, por su naturaleza, relevancia e importancia, deben ser elevadas para su conocimiento.



Ejecutivos Principales

Composición Ejecutivos Principales al 31 de diciembre de 2025

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	Jerónimo Ares RUT 27.454.685-9 Actuario Fecha de Inicio 4 de diciembre de 2023
Gerente Canal Affinity	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 Ingeniero Comercial 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	Carolina Vásquez* RUT 16.304.022-0 Ingeniero Comercial Fecha de inicio 15 de enero de 2024

Cargo	Nombre y Fecha de Inicio
Gerente Canal Agentes, Salud y Sucursales	Angeles Quintana Frugone RUT 10.330.600-0 Ingeniero Comercial Fecha de inicio 1 de marzo 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
Gerente de Operaciones y Tecnología	Sandra Roitman Rut: 21.612-261-5 Ingeniero en Sistemas Fecha de inicio 1 de febrero de 2025
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

*La señora Carolina Vásquez ocupó el cargo de manera interina hasta el 31 de diciembre de 2026.

Remuneraciones Ejecutivos Principales

La remuneración total percibida por los ejecutivos principales de Zurich Chile Seguros de Vida S.A. ascendió a la cantidad de M\$3.787.534 durante el ejercicio 2024 y a M\$4.046.501 durante el ejercicio 2025.

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.

Stock Option

Los principales ejecutivos de la sociedad cuentan con un plan de incentivos que incluye, además de una remuneración fija y componentes variables orientados a alinear la gestión con los objetivos estratégicos y la sostenibilidad del negocio. La Compañía cuenta con una Política de Compensaciones que define los lineamientos para la revisión y aprobación de las remuneraciones la cual es aprobada anualmente por el Directorio.

% Participación Directores y EP

Los directores y ejecutivos principales no tienen participación directa o indirecta en la propiedad de la Compañía.

Código de buen comportamiento corporativo

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.

No se cuenta con URL.



Gestión de riesgos

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. En 2025 prevaleció un entorno incierto, influido por desequilibrios macroeconómicos persistentes, episodios de inestabilidad en los mercados financieros internacionales y la continuidad de presiones inflacionarias 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 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 quiénes 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.

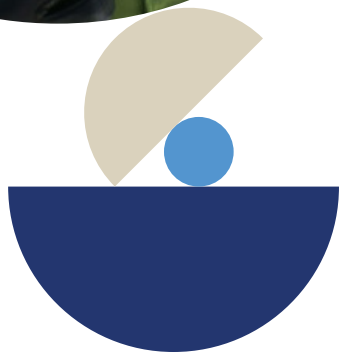
• **Identificación de riesgos:** Cada área debe identificar los riesgos de sus negocios objetivos a través de la planificación, evaluación de los riesgos, análisis de incidentes, y basándose en la experiencia del Grupo Zurich y de sus competidores, normativa local incluyendo los riesgos emergentes.

• **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.

Dentro de las principales medidas, 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 y estrategias mencionados, 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 permita 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 riesgos claves.

- **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.





Riesgos referentes a negocio y condición financiera

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 Zurich, 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.



Riesgos a la actividad de la entidad

El marco de sustentabilidad en Zurich Chile 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**.

Clientes

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

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

- Zurich Chile 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 Chile 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 Libre Competencia 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

La información relacionada con esta materia se encuentra desarrollada en la sección ***Riesgos a la actividad de la entidad.***

Riesgos medioambiente

La información relacionada con esta materia se encuentra desarrollada en las secciones ***Política de Gestión de Riesgos*** y ***Riesgos a la actividad de la entidad.***



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:** Como se ha señalado previamente, 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

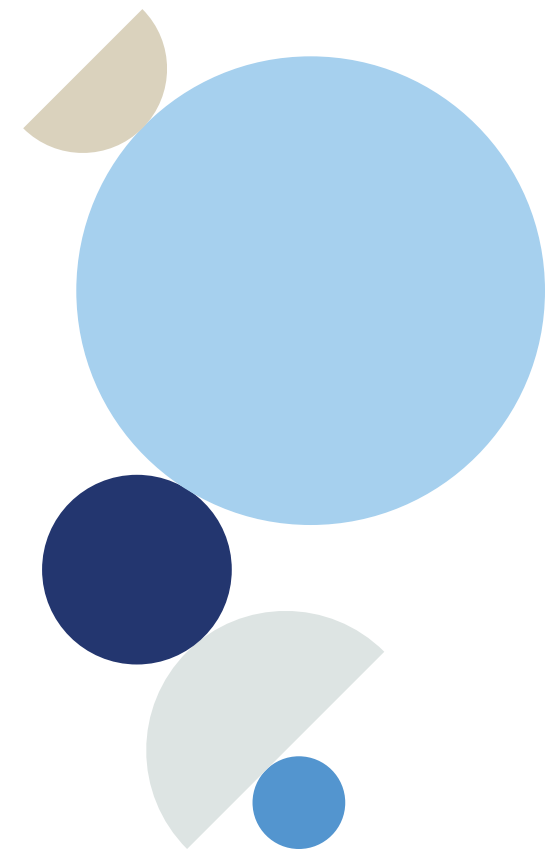
La metodología requiere de un sólido gobierno de gestión de riesgos que abarque todos los segmentos y áreas de la Compañía. Para ello, el Directorio ha adoptado un enfoque basado en tres líneas de defensa, estableciendo los mandatos, autoridad y responsabilidades de cada una de ellas, de modo que en la primera línea (alta gerencia y sus áreas a cargo) pueda identificarse quiénes 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

quiénes 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.

Asimismo, 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.

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 Chile, 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 Chile 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 Chile 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 Chile 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 Chile 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 Chile 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, Talento Humano, 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. Zurich Chile no tolera las represalias, sólo 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, Talento Humano y Legal revisa todas las Inquietudes sobre integridad. En caso de detectarse un comportamiento indebido, se tomarán las medidas correctivas correspondientes de manera oportuna.

Plan de sucesión de GG 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, la Compañía cuenta con una política que establece la revisión anual de la estructura salarial y del plan de compensación correspondiente al Gerente General y a los Ejecutivos Principales, procedimiento que se somete a la aprobación del Directorio. Es importante destacar que este proceso se realiza sin la intervención de asesoría externa.

Procedimiento de estructura salarial para GG 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.

Relación con los grupos de interés y el público en general

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, Comunicaciones, Loyalty & Sustentabilidad.

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

Las vidas útiles estimadas son las siguientes:

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
Bienes raíces	50 a 80 años



Objetivos estratégicos

Zurich Chile cuenta con objetivos estratégicos asociados 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 2026).
- 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 de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

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.

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.

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 2025.

4.016 horas
de participación en voluntariados
corporativos programados
mensualmente.

Planes de inversión

La Compañía no aprobó o desarrollo planes de inversión específicos en 2025, 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.



Fortalecimiento de la experiencia de clientes

En línea con nuestro compromiso de poner al cliente en el centro, durante el período impulsamos diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de nuestros servicios. Estas acciones combinan cercanía en la atención, incorporación de herramientas digitales y un enfoque inclusivo, con el objetivo de ofrecer una experiencia más ágil, personalizada y acorde a las necesidades de cada persona.

1. Acompañamiento a clientes vulnerables

Estamos reforzando nuestro compromiso con la atención diferenciada, acompañando a nuestros clientes en los momentos que más nos necesita. Esto incluye un servicio cercano, proactivo y personalizado, orientado a comprender su situación y entregar soluciones que faciliten su experiencia y aporten tranquilidad.

2. Mejoras en la atención de WhatsApp 24/7

Hemos potenciado nuestro canal de WhatsApp para que sea más rápido, eficiente y accesible. Esto nos permite estar disponibles 24/7 en todo momento, automatizado y con ejecutivos para atención personalizada con tiempos de respuesta menores a 2 minutos, resolviendo dudas y gestionando solicitudes de manera ágil, con una experiencia conversacional simple y cercana que acompaña al cliente cuando más lo necesita.

3. Cliente al centro: implementación de CRM Salesforce y otras herramientas

Estamos impulsando una transformación digital basada en poner al cliente en el centro. Para lograrlo, avanzamos con la implementación de Salesforce y nuevas herramientas que nos permiten conocer mejor a cada persona, integrar la información en un solo lugar y ofrecer respuestas más precisas, coherentes y personalizadas en todos nuestros canales de atención.

4. Capacitación en lenguaje de señas para ejecutivos de servicio

Con el objetivo de ofrecer una experiencia verdaderamente inclusiva, estamos capacitando a nuestros ejecutivos de servicio en lenguaje de señas. Esta iniciativa permite ampliar y mejorar la comunicación con clientes sordos o con dificultades auditivas, asegurando una atención respetuosa, empática y sin barreras.

Personas



Personas

Dotación de personal

Etiquetas de fila	Femenino	Masculino	Total general
Alta Gerencia	4	7	11
Gerencia	19	31	50
Jefatura	103	58	161
Fuerza de Venta	971	326	1297
Administrativo	110	49	159
Auxiliar	0	2	2
Otros Profesionales	119	119	238
Otros Técnicos	51	14	65
Total general	1377	606	1983

Número de personas por nacionalidad

	Genero	argentina	boliviana	brasileña	chilena	colombiana	ecuatoriana	paraguaya	peruana	venezolana	Total general
Alta Gerencia	Femenino	0	0	0	3	0	1	0	0	0	4
	Masculino	4	0	1	2	0	0	0	0	0	7
Gerencia	Femenino	0	0	0	19	0	0	0	0	0	19
	Masculino	4	0	0	27	0	0	0	0	0	31
Jefatura	Femenino	0	0	0	100	0	0	0	0	3	103
	Masculino	0	1	0	52	0	0	0	1	4	58
Fuerza de Venta	Femenino	3	0	0	931	7	2	0	5	23	971
	Masculino	0	0	1	309	1	1	0	1	13	326
Administrativo	Femenino	0	0	0	106	0	0	0	0	4	110
	Masculino	0	0	0	48	0	0	0	0	1	49
Auxiliar	Masculino	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Otros Profesionales	Femenino	0	0	0	111	0	0	0	1	7	119
	Masculino	0	1	0	107	0	0	1	2	8	119
Otros Técnicos	Femenino	0	0	0	46	1	0	0	0	4	51
	Masculino	0	0	0	12	0	0	0	0	2	14
Total general		11	2	2	1875	9	4	1	10	69	1983

Número de personas por rango de edad

	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
Alta Gerencia	Femenino	0	0	2	2	0	0	4
	Masculino	0	0	3	4	0	0	7
Gerencia	Femenino	0	7	8	4	0	0	19
	Masculino	0	7	17	4	3	0	31
Jefatura	Femenino	0	20	37	38	8	0	103
	Masculino	0	15	24	14	5	0	58
Fuerza de Venta	Femenino	32	221	353	261	99	5	971
	Masculino	27	83	81	87	44	4	326
Administrativo	Femenino	5	29	34	33	7	2	110
	Masculino	12	4	13	15	5	0	49
Auxiliar	Masculino	0	0	0	1	1	0	2
Otros Profesionales	Femenino	22	53	28	9	7	0	119
	Masculino	16	64	25	12	2	0	119
Otros Técnicos	Femenino	1	15	13	16	6	0	51
	Masculino	2	2	5	5	0	0	14
Total general		117	520	643	505	187	11	1983

Número de personas por antigüedad laboral

	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
Alta Gerencia	Femenino	2	1	0	0	1	4
	Masculino	0	5	1	0	1	7
Gerencia	Femenino	5	3	2	4	5	19
	Masculino	9	10	2	2	8	31
Jefatura	Femenino	26	36	11	8	22	103
	Masculino	16	21	5	7	9	58
Fuerza de Venta	Femenino	549	185	42	62	133	971
	Masculino	192	34	7	8	85	326
Administrativo	Femenino	32	27	10	13	28	110
	Masculino	11	12	1	4	21	49
Auxiliar	Masculino	0	0	1	0	1	2
Otros Profesionales	Femenino	47	31	9	11	21	119
	Masculino	49	34	10	16	10	119
Otros Técnicos	Femenino	11	6	11	10	13	51
	Masculino	5	0	4	0	5	14
Total general		954	405	116	145	363	1983

Discapacidad

	Hombres	Mujeres	Total
Alta Gerencia	-	-	-
Gerencia	-	-	-
Jefaturas	3	1	4
Fuerza de Venta	2	7	9
Administrativo	1	-	1
Auxiliar	1	-	1
Otros Profesionales	2	2	4
Otros Técnicos	1	-	1
Total	10	10	20

Reconocemos que cada persona es diferente, y a través de la apreciación de las diferencias, Zurich Chile 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.

Formalidad laboral

La dotación de la compañía en el año 2025 fue de 1983 empleados, de los cuales 1.377 corresponden al sexo femenino (69%) y 606 al sexo masculino (31%). De esta dotación se identifican 343 colaboradores con contrato a plazo fijo por un periodo de tres y seis meses finalizado este periodo su contrato pasa a indefinido.

Tipo de Contrato	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
Indefinido	1134	506	1640		
Plazo Fijo	243	100	343		
Total general	1377	606	1983	69%	31%

Adaptabilidad laboral

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

La Compañía cuenta con distintas modalidades de trabajo, entre las que se encuentra 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 Jornada	Femenino	Masculino	Total	Femenino	Masculino
100% Teletrabajo	1055	379	1434	53%	19%
Hibrido	252	199	451	13%	10%
Presencial	60	17	77	3%	1%
Presencial Viernes HO	10	11	21	0,5%	0,6%
Total general	1377	606	1983	69%	31%

Política de equidad

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

Brecha Salarial Media

Etiquetas de fila	Brecha
Alta Gerencia	81%
Gerencia	91%
Jefatura	80%
Fuerza de Venta	82%
Administrativo	81%
Auxiliar	N/A
Otros Profesionales	90%
Otros Técnicos	113%

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

Brecha Salarial Mediana

Etiquetas de fila	Brecha
Alta Gerencia	87%
Gerencia	85%
Jefatura	78%
Fuerza de Venta	88%
Administrativo	58%
Auxiliar	N/A
Otros Profesionales	78%
Otros Técnicos	112%

La brecha de acuerdo con la mediana se obtiene de la división 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 2025 un plan de capacitación para jefaturas y colaboradores para fomentar espacios de buen trato, respeto y equidad.

Con relación a las capacitaciones realizadas, se incorpora la información de la Ley 21.643 en distintas instancias de formación. También durante el año 2025 se realizó una capacitación al Comité Ejecutivo de la Compañía con el objetivo de reforzar los alcances de la Ley y promover relaciones basadas en el buen trato, libre de violencia y con espacios de trabajo donde se promueve la igualdad.

	Dotación	Total cumplidos	Hombres	Mujeres	% Cumpl.
Total	1983	1592	490	1102	80

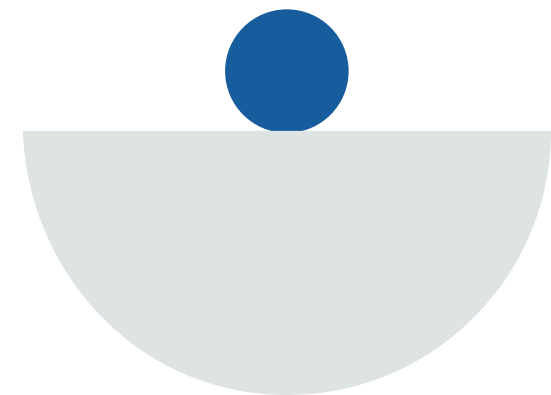
Cursos Completados el año 2025

Tabla de denuncia por género y interna/externa

Cuenta de Denunciante	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	Hombre	Mujer	Total general
Externo	3	3	6
Interno	1	13	14
Total general	4	16	20

Tabla de denuncia por causal

Etiquetas de fila	Cuenta de Denunciante
Acoso laboral	20
Acoso Sexual	0



Indicador de accidentabilidad

Tasa de accidentabilidad:

La Compañía posee actualmente una tasa de 0,8

Tasa de accidentabilidad SUSESO (2024): 3,0

Tasa de actividad económica de servicios: 2,0

Tasa de accidentabilidad Seguros de Vida: 0,98

Tasa de enfermedades profesionales:

Tasa de enfermedad profesional para todas las actividades económicas 0,16

Tasa de Enfermedades profesionales Seguros de Vida: 0,0

Indicador	Mes												Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
N° de Trabajadores	2066	2034	2065	2041	2061	2005	2009	2004	2009	2204	1977	1977	2038
N° de Accidentes	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	20
N° de Enfermedades Profesionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Accidentes del Trabajo	0,15	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,10	0,10	0,05	0,05	0,15	0,15	0,98
Tasa de Fatalidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de Enfermedades Profesionales	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0,00
N° Promedio de Días Perdidos por Accidente	23,9												

Metas seguridad laboral

Meta Tasa accidentabilidad	0,78
Meta Tasa Fatalidad	0
Meta Tasa de Enfermedades Profesionales	0
Meta promedio de días perdidos	19,1

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 dichas 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 capsulas 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 recurrentemente.

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.



Zurich Chile se compromete a proporcionar un entorno de trabajo que respalde la seguridad y salud física-mental de todos sus trabajadores por medio de una gestión eficaz del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, toda vez que comprende que el bienestar de sus trabajadores tiene un efecto positivo en los servicios que presta. Zurich Chile considera que las prácticas y los lugares de trabajo seguros ayudarán a los trabajadores a desempeñarse mejor, creando a su vez valor agregado para todos sus clientes, proveedores y partes interesadas.

La Compañía mantiene un entorno de trabajo de bajo riesgo laboral, generalmente, sin exposición a riesgos de salud o seguridad significativos, sin embargo, es consciente que podrían presentarse algunas excepciones. Por lo anterior, Zurich Chile adopta un enfoque basado en riesgos de Seguridad y Salud del Trabajo de manera estructurada y responsable en todas sus operaciones con el fin de mejorar continuamente su gestión.

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. Informar los Riesgos Laborales (IRL).
 - iv. Seguridad Vial y Accidentes del Trabajo.

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. Informar de Riesgos Laborales.
 - iv. Obligación de Informar los riesgos.
 - v. Investigación de Accidentes para Comités Paritarios.
 - vi. Primeros Auxilios.
 - vii. Conducción a la defensiva.
 - viii. Primeros Auxilios Psicológicos.
 - ix. Seguridad Vial y Accidentes del Trayecto.

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.
- d. Comités Psicosociales.
- e. Comités de Gestión de Desastres.
- f. Comités de Seguridad y Salud (Continuidad Operacional).

Política de postnatal

El permiso postnatal parental es el permiso al cual tiene derecho la madre trabajadora en el período inmediatamente a continuación del reposo postnatal, de carácter irrenunciable con una duración de doce semanas en jornada completa o hasta 18 semanas en media jornada.

En Zurich Chile ampliamos estos beneficios como parte de nuestra estrategia de equidad y flexibilidad, implementando en 2020 nuestra Política Permiso Parental con el fin de fomentar una cultura de flexibilidad laboral orientada a resultados, ofreciendo diferentes opciones que se ajusten a las necesidades de la Compañía y del colaborador, motivando, reteniendo y fidelizando el talento al interior de la organización, equilibrando la vida laboral y personal de nuestros colaboradores sin discriminar por orientación sexual, género o tipo de maternidad o paternidad.

La Política Permiso Parental para el cuidador principal, que en regla general es la madre, contempla el pago de la diferencia de la remuneración sobre el tope legal en caso de corresponder. Para el caso del cuidador secundario, que en regla general es el padre, además de los 5 días legales de permiso postnatal se otorgan un periodo adicional de permiso pagado que puede ser gestionado con un límite de 2 años desde el nacimiento del menor. Ambos beneficios se aplican tanto para hijos o hijas biológicos o adoptados.

Categoría	Mujeres con derecho a postnatal	Mujeres que usaron postnatal	% de uso	Días tomados	Hombres con derecho al permiso postnatal	Hombres que usaron el permiso postnatal legal	% de uso	Días Promedio postnatal legal	Hombres con derecho a permiso parental adicional	Hombres que usaron el permiso parental	% de Uso	Días promedio postnatal adicional
Paternidad por cargo												
Gerencia	2	2	100%	94	2	1	50%	3	2	0	0%	0
Jefatura	1	1	100%	56	3	3	100%	38	0	0	0%	0
Fuerza de Venta	10	10	100%	643	3	2	67%	26	3	0	0%	0
Administrativo	2	2	100%	113	2	0	0%	0	2	0	0%	0
Otros Profesionales	4	4	100%	229	3	3	100%	33	3	1	33%	5
Otros Técnicos	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0
Paternidad por nacionalidad												
Chilena	18	18	100%	1078	10	7	70%	76	9	1	11%	5
Argentina	0	0	0%	0	1	0	0%	0	1	0	0%	0
Venezolana	1	1	100%	57	1	1	100%	22	0	0	0%	0
Boliviana	0	0	0%	0	1	1	100%	2	0	0	0%	0
Colombiana	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0
Ecuatoriana	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0
Total general	19	19	100%	1135	13	9	69%	100	10	1	10%	5

Capacitación y beneficios

Monto total de recursos monetarios y el porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad

Sence	\$221.066.110
Gasto Compañía:	\$ 293.237.552
Gastos regulatorios	\$ 22.689.345
Total Gastos	\$536.993.007
Prima directa Cía (ingresos)	\$333.483.259.000
Porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente)	0,16%

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

Sence	\$338.216.901
Gasto Compañía:	\$293.367.410
Gastos regulatorios	\$23.511.211
Total Gastos	\$655.095.522
Prima directa Cía (ingresos)	\$355.888.000.000
Porcentaje que éstos representan del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad (o su equivalente)	0,18%

En Zurich Chile creemos firmemente en el desarrollo de nuestros colaboradores, durante el 2025, implementamos cursos específicos para los nuevos ingresos, capacitaciones obligatorias para todos los colaboradores en línea con nuestra cultura y pilares de integridad.

Este año se trabajaron las competencias de la malla de formación, a través de mini training y actividades presenciales. También contamos con una malla especial para los colaboradores que trabajan en nuestros proyectos estratégicos de nuestra Compañía.

Por otro lado, como parte de dar realizar nuestras tareas de manera más ágiles y colaborativas, realizamos mini training de herramientas colaborativas para todos los colaboradores(as).

Etiquetas de fila	%
Hombres	100%
Mujeres	100%
Total	100%

Durante el período reportado, los colaboradores de las distintas empresas del Grupo Zurich participaron en diversas actividades de capacitación. El total de horas de capacitación para Zurich Chile Seguros de Vida S.A. durante el periodo 2025 es de 139.179. Ahora bien, el siguiente antecedente da cuenta del cálculo del indicador que considera la suma total de horas de capacitación realizadas durante el año dividida por el número de colaboradores vigentes al cierre del período, esto es 31 de diciembre de 2025, permitiendo estimar el promedio anual de horas de formación por persona.

Por sexo:

Género	Horas de Capacitación	N° colaboradores	Promedio
Femenino	65848,63	1377	47,82
Masculino	26163,03	606	43,17
Total general	92011,66	1983	46,40

Por categoría:

Categoría	Horas de Capacitación	N° colaboradores	Promedio
Alta Gerencia	99,51	11	9,05
Gerencia	2470,77	50	49,42
Jefatura	7176,97	161	44,58
Fuerza de Venta	71520,71	1297	55,14
Administrativo	3770,43	159	23,71
Auxiliar	10,50	2	5,25
Otros Profesionales	6093,00	238	25,60
Otros Técnicos	869,77	65	13,38
Total general	92011,66	1983	46,40

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.



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.

Normativos – NCG471 y NCG503: Durante el 2025, hemos cumplido cabalmente con las normativas establecidas en la NCG 503 y NCG 471, en donde acreditamos y aplicamos la actualización anual. 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 2025, 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 2025 hemos fortalecido nuestro programa de inglés, proporcionando a nuestros colaboradores herramientas esenciales para su desarrollo profesional. Este programa incluye clases en línea y una nueva iniciativa llamada “Hey Conversemos”, adaptadas a diferentes niveles de competencia.

Herramientas Colaborativas:

En nuestra búsqueda constante de mejorar la eficiencia y efectividad de nuestros procesos, durante el 2025 hemos continuado promoviendo la adopción de metodologías que hagan nuestras tareas más ágiles en diversos proyectos y equipos. A través de capacitaciones hemos capacitado a nuestros colaboradores en las principales herramientas colaborativas que tenemos de Office 365: one note, planner, whitboard, fomentando una cultura más colaborativa.

Programa Proyectos Estratégicos:

Como parte fundamental de nuestros Proyectos Estratégicos, ya que el trabajo contribuye directamente al crecimiento y la transformación de nuestra Compañía. Estos proyectos son clave para alcanzar nuestras metas, impulsar la innovación y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Creamos un programa para entregar herramientas y conocimientos prácticos que fortalezcan el desempeño diario, potencien la colaboración y facilitar la gestión de los proyectos como la negociación colaborativa, Influencia positiva y Delegación efectiva.

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 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 Chile todos somos talentos. Utilizando criterios claros y objetivos, seleccionamos a los colaboradores con mayor potencial y les ofrecemos oportunidades de crecimiento a través de coaching, programas especiales y capacitaciones avanzadas. Nuestros focos durante el 2025 fueron los talentos jóvenes, femeninos y líderes del futuro, los cuales tuvieron foco en el desarrollo de competencias de Inteligencia Emocional, impulso Resiliente, Agilidad del Aprendizaje y Resolución de problemas.



Bienestar

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

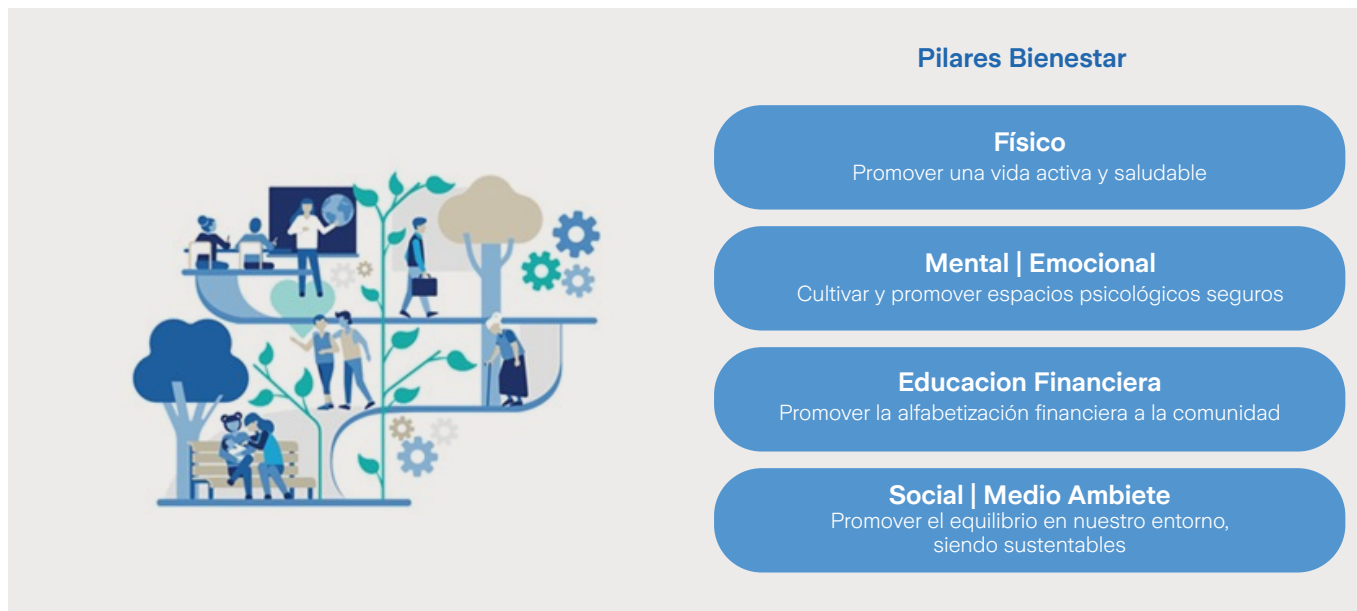
Para lo anterior, contamos con un programa de bienestar basado en 4 pilares: bienestar físico, mental, financiero y social/medio ambiente de nuestras personas.

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 Chile 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.

- 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
- Reinserción 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 Chile, 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 negocios



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 de vida está compuesto por 34 compañías, donde a la fecha Zurich Chile Seguros de Vida S.A. ocupa el cuarto puesto en participación de mercado.

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.

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 de Vida: Ofrecemos seguros de vida individuales y colectivos, diseñados para brindar protección financiera a los asegurados y sus familias.

2. Seguros de Salud: Proveemos seguros de salud que cubren gastos médicos y hospitalarios, tanto para individuos como para grupos empresariales.

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: Nuestro equipo de colectivos de vida y salud, con más de 20 años de experiencia en el mercado de seguros, se dedica a la comercialización asistida de productos más complejos, asegurando que los clientes reciban la mejor asesoría posible. De la misma forma, contamos con nuestro canal de agentes, que cuenta con +1.200 colaboradores, dedicados a atender las necesidades de protección de nuestros clientes, ya sea en Vida, Salud o 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.

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 Chile 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 Chile 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 Chile, 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 Chile, 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 Chile, 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 Chile 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.

Finalmente, informamos que, dado el segmento de negocios en el que opera la Compañía, no se poseen marcas utilizadas en la comercialización de bienes y servicios, ni patentes asociadas a procesos o productos, así como tampoco licencias, franquicias, regalías y/o concesiones de propiedad. Asimismo, la Compañía no cuenta con proveedores que concentren el 10% o más del total de las compras de bienes y servicios, ni con clientes que, de manera individual, representen el 10% o más de los ingresos del segmento de negocio

Descripción grupos de interés

Zurich Chile 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.

Por otro lado, hacemos presente que la Compañía es miembro de la Asociación de la Cámara Chilena Suiza y a la Asociación de Aseguradores de Chile.

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

Subsidiarias y asociadas

Información sobre la filial de Zurich Chile Seguros de Vida S.A.

Razón Social:	Zurich Chile Asset Management Administradora General de Fondos S.A.
RUT N°:	77.750.920-9
Naturaleza Jurídica Sociedad:	Anónima Especial
Objeto Social:	La Sociedad tiene por objeto exclusivo la administración de recursos de terceros en conformidad a la Ley N° 20.712 de Administración de Fondos de Terceros y Carteras Individuales, así como también realizar las actividades complementarias autorizadas por la Comisión para el Mercado Financiero o por la ley.
Capital suscrito y pagado:	M\$2.667.369,346 dividido en 338.530, de una misma serie, sin valor nominal.

Directorio, Administración y Gerente General al 31 de diciembre de 2025

Directores

Andrés Castro González (Presidente)

Alejandra Mehech

Leonardo Valperga

Carola Fratini

Valeria Schmitke

Porcentaje actual de participación de la Matriz

El porcentaje de participación de Zurich Chile Seguros de Vida S.A. al 31 de diciembre de 2025 en el capital de su filial es de 99,99%.

Ejecutivos Principales de la matriz que desempeñen algún cargo en la Filial*:

Mauricio Santos Díaz

Fiscal, Zurich Chile Seguros de Vida S.A.

Daniel Tardelli*

Gerente de Finanzas, Zurich Chile Seguros de Vida S.A.

Carlos López*

Gerente de Riesgo, Zurich Chile Seguros de Vida S.A.

Cuadro esquemático de las relaciones de propiedad directa e indirecta entre la matriz y la filial:



*Al respecto hacemos presente que tanto el Gerente de Finanzas, señor Daniel Tardelli, como el Gerente de Riesgo, señor Carlos Lopez, asumieron sus obligaciones en enero de 2026.

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



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 Chile 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			Total general
	0 - 30	31 -60	> 61	
Facturas Nacionales	4.340	449	245	5.034
Facturas Internacionales	113	87	67	267
Total general	4.453	536	312	5.301

ii. 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			Total general
	0 - 30	31 -60	> 61	
Facturas Nacionales	28.406	2.671	1.276	32.353
Facturas Internacionales	3.547	5.129	3.399	12.075
Total general	31.953	7.800	4.675	44.428

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	Días			Total general
	0 - 30	31 -60	> 61	
Facturas Nacionales	0	0	0	0
Facturas Internacionales	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	Recuento distinto de Supplier
Proveedores Nacionales	442
Proveedores Internacionales	27
Total general	469

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

Suma de Monto Total Intereses	Días			Total general
	0 - 30	31 -60	> 61	
Facturas Nacionales	0	0	0	0
Facturas Internacionales	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0

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 Chile y quedan registrados en la plataforma Synergi.

Adicionalmente a la evaluación inicial de los proveedores Zurich Chile 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 2025 ingresaron 110 nuevos proveedores, de los cuales 5 son proveedores extranjeros y 105 nacionales. La totalidad de los proveedores pasaron por un proceso de evaluación de acuerdo a su nivel de riesgo donde 91 fueron definidos de riesgo bajo, 9 de riesgo medio y 10 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)	10	9
Riesgo Medio	9	8
Riesgo Bajo	91	83
Total	110	100

*Datos tomada de Plataforma SAP y Synergi, proveedores creados durante el periodo Enero-Diciembre de 2025.

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

Local/Extranjero	%
Chile	88
Extranjero	12

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 2025, la Compañía no ha registrado sanciones.

Medioambiental

Zurich Chile 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 Chile no ha incurrido en sanciones ejecutoriadas durante el período 2025.

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 2025.

Hechos relevantes o esenciales



Hechos esenciales divulgados por la entidad

Hechos esenciales 2025

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 16 de enero de 2025 se comunicó lo siguiente: Que, en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el día de ayer (la "Junta"), se acordó lo siguiente, entre otras materias: 1) Aumentar el capital de la Sociedad en \$94.241.999.943 mediante la emisión de 145.659.969 nuevas acciones de pago, de una misma serie, sin valor nominal, para ser colocadas solo entre los accionistas de la Sociedad, y en consecuencia modificar el artículo quinto de los estatutos de la Sociedad, y sustituir el artículo único transitorio. 2) Facultar al Directorio de la Sociedad para fijar el precio de colocación de las nuevas acciones de pago, fijar la fecha de inicio del período legal de opción preferente; emitir las acciones; ofrecerlas y colocarlas en el período legal de opción preferente, exclusivamente entre los accionistas de la Sociedad y sus cesionarios.
- Con fecha 03 de febrero de 2025 se comunicó lo siguiente: Con fecha 01 de febrero de 2025, la actual Deputy Operation Officer, doña Sandra Roitman Cachi, ha asumido el cargo de Gerente de Operaciones y Tecnología, con reporte directo al Gerente General. Sandra es Ingeniera en Sistemas de la Universidad Tecnológica Nacional de Córdoba, Argentina, y cuenta con más de 20 años de experiencia en la industria aseguradora en Latinoamérica.
- Con fecha 03 de marzo de 2025 se comunicó lo siguiente: En relación al aumento de capital acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el 15 de enero de 2025, Directorio, acordó, entre otras materias, lo siguiente: /i/ Emitir las 145.659.969 nuevas acciones de pago provenientes del aumento de capital antes señalado ("Acciones de Pago"); /ii/ Fijar el precio de colocación de las Acciones de Pago en \$647.- por acción; y /iii/ Fijar la fecha de inicio del período legal de opción preferente de las Acciones de Pago, a partir del día 13 de marzo de 2025, día en el cual se publicará el aviso de inicio del periodo de opción preferente en el Diario El Líbero.

- Con fecha 31 de marzo de 2025 se comunicó lo siguiente: Con fecha 28 de marzo de 2025, Zurich Insurance Company Ltd., controlador de la Compañía, suscribió y pagó, a través del accionista local Inversiones Suizo-Chilena S.A., la cantidad de 20.092.736 acciones emitidas por la Compañía con ocasión del aumento de capital acordado en Junta Extraordinaria de Accionistas celebrada el 15 de enero de 2025. El precio total pagado por las acciones señaladas ascendió a la suma de \$13.000.000.192 (trece mil millones ciento noventa y dos pesos) alcanzando Zurich Insurance Company Ltd. a tener una participación accionaria indirecta en la Compañía del 99,27679% del capital suscrito y pagado a la fecha.

- Con fecha 03 de abril de 2025 se comunicó lo siguiente: Conforme nos ha instruido por esa Comisión mediante Oficio Ordinario N°74.710 de esta fecha, en relación al Oficio Ordinario N° 172.242 publicado con fecha 07 de enero del presente año, informamos a usted que esta Compañía presentó en noviembre pasado un déficit de inversiones representativas de reservas técnicas y patrimonio de riesgo, el cual se encuentra subsanado al 28 de marzo del presente año. Esta situación se produjo por la disminución de la clasificación de riesgo en octubre de 2024 del bono BLCON-F emitido por Clínica Las Condes S.A., y por la disminución del patrimonio de la Compañía luego de la materialización de la división de esta última en el mes de noviembre de 2024, con ocasión de la venta de la operación de rentas vitalicias que fuera informada oportunamente. Según lo señalado, dicha situación fue subsanada el 28 de marzo pasado, producto de la venta de parte de la posición en dicho bono, y por la suscripción y pago de acciones de la Compañía por parte de su controlador, emitidas con ocasión del último aumento de capital. Finalmente, cabe destacar que la solvencia de la Compañía no se vio afectada por esta situación, la cual se mantuvo en todo momento por sobre \$68 mil millones, equivalente a más de 2,2 veces de fortaleza patrimonial.

- Con fecha 04 de abril de 2025 se comunicó lo siguiente: Que, en Sesión de Directorio celebrada el día 3 de abril del presente año, se acordó citar a Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad (la Junta), la cual se llevará a cabo el día 28 de abril del 2025 a las 12:30 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 2024. 2. Propuesta del Directorio de repartir de un dividendo definitivo mínimo obligatorio de \$3.662.515.717 que corresponde al 30% de las utilidades del ejercicio 2024, las que

ascendieron a \$12.208.385.723. 3. Elección de los Directores. 4. Designación empresa de auditoría externa para el ejercicio 2025. 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 2024 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 esta Junta se podrá 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 10 de abril de 2025 se comunicó lo siguiente: El monto del déficit de inversiones representativas de la Compañía que se registró para el mes de noviembre del 2024 fue de M\$11.648.870; para el mes de diciembre del mismo año fue de M\$14.952.623; para el mes de enero del 2025 fue de M\$15.537.356 y para el pasado mes de febrero fue de M\$12.386.952. Dicha situación se mantuvo hasta el 28 de marzo, fecha en la cual fue subsanada según lo informado en el Hecho Esencial objeto de este complemento. En esta última fecha, las medidas adoptadas para subsanar el déficit fueron la venta de parte de la posición que tenía la Compañía en el bono BLCON-F emitido por Clínica Las Condes S.A. que produjo el déficit, así como la suscripción y pago de acciones emitidas por la Compañía por parte de su Controlador, incrementando de esta manera los activos representativos que respaldan reservas técnicas en más de M\$22.451.000.

- Con fecha 28 de abril de 2025 se comunicó lo siguiente: Que, en Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el día de hoy, se 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 2024. 2. Distribuir un dividendo definitivo mínimo obligatorio equivalente al 30% de las utilidades del ejercicio 2024, las que ascendieron a \$12.208.385.723. Por lo anterior, la Sociedad repartirá un dividendo de \$3.662.515.717, pagando el monto de \$11,09509669 por cada una de las 330.102.190 acciones. El pago se realizará, a contar del día 6 de mayo de 2025, 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 período de 1 año que fijan los estatutos, a los siguientes señores y señoras: Andrés Castro González, Alejandra Mehech Castellón, Carola Fratini, Valeria Schmitke y Leonardo Valperga. 4. Designar a la empresa de auditoría externa EY Servicios Profesionales de Auditoría y Asesorías Ltda (EY) para el ejercicio 2025. 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: k.gonzalez3@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 31 de julio de 2025 se comunicó lo siguiente: Con fecha 31 de octubre de 2025, Enrique Giménez, Gerente Canal Agentes y Sucursales, dejará de pertenecer a la Compañía, quien ha decidido tomar nuevos desafíos personales. A partir del 1 de agosto de 2025, Ángeles Quintana, actual Gerente Customer Office, asumirá el rol de Gerente Canal Agentes, Negocio Salud y Sucursales, con el apoyo del Sr. Giménez durante el periodo de transición hasta el 31 de octubre. La designación del(la) nuevo(a) Gerente Customer Office será informada oportunamente. La Compañía agradece al Sr. Giménez por su permanente apoyo y logros alcanzados durante su gestión, y le desea lo mejor en su nueva etapa.

- Con fecha 10 de octubre de 2025 se comunicó lo siguiente: Luego de no haber alcanzado un acuerdo en el proceso de negociación colectiva reglada con el Sindicato Zurich Chile Seguros de Vida S.A. (el "Sindicato"), tanto en las tratativas directas sostenidas entre ambas partes, como en la posterior instancia administrativa de mediación desarrollada por la Dirección del Trabajo, esta última como consecuencia de haberse votado favorablemente la huelga, a partir de hoy viernes 10 de octubre la huelga se ha hecho efectiva respecto a los trabajadores socios del Sindicato. La Sociedad mantiene firme su disposición de diálogo dentro del marco legal vigente y su compromiso de seguir trabajando para alcanzar un acuerdo con la dirigencia sindical, con el objetivo de resolver este proceso a la brevedad, en términos favorables para ambas partes. Los trabajadores afiliados al Sindicato corresponden principalmente a parte de la fuerza de venta de la Sociedad, y en menor medida a trabajadores que desempeñan otras funciones. Además, de conformidad a la ley, la Sociedad cuenta con servicios mínimos autorizados, así como un plan de contingencia activado. Por anterior, se considera que esta huelga no debiese provocar un impacto significativo en la marcha de los negocios ni en los resultados o patrimonio de la Sociedad.

- Con fecha 17 de octubre de 2025 se comunicó lo siguiente: El día de ayer, 16 de octubre de 2025, la Sociedad y el Sindicato Zurich Chile Seguros de Vida S.A. junto a sus socios, alcanzaron un total y completo acuerdo en el proceso de negociación colectiva reglada, suscribiéndose el Contrato Colectivo de Trabajo respectivo, concluyendo de esa manera la huelga legal cuyo inicio fuera informado mediante Hecho Esencial el pasado 10 de octubre. Los colaboradores que se encontraban en huelga se han reintegrado a sus funciones el día de hoy.

- Con fecha 04 de noviembre de 2025 se comunicó lo siguiente: Después de 5 años de destacada trayectoria y liderazgo, el Gerente General de la Sociedad, don Sebastian Dabini, dejará su cargo en la Sociedad el 31 de diciembre del presente año, para asumir como CEO (Chief Executive Officer) de Zurich en Argentina. En sesión del día de hoy, el Directorio ha designado en reemplazo del Sr. Dabini, al actual Gerente de Finanzas de la Sociedad, don Jerónimo Ares, quien asumirá como Gerente General a contar del 1 de enero del 2026. El Sr. Ares cuenta con más de 25 años de trayectoria en la industria aseguradora Latinoamericana. Antes de incorporarse a la Sociedad en el 2020, después de trabajar por dos años en el Grupo Zurich como Jefe de Reservas Actuariales para Latam, se desempeñó como Director Regional

de Riesgos y Director Regional de Suscripción de QBE. Previamente, desarrolló su carrera en RSA, donde fue Director Financiero Regional. Desde su incorporación a la Sociedad, ha liderado procesos clave de transformación organizacional, incluyendo la reorganización de distintas gerencias. El reemplazo de don Jerónimo Ares como Gerente de Finanzas será informado oportunamente. El Directorio agradeció a Sebastián Dabini por su valioso aporte a lo largo de estos años y le deseó éxito en el nuevo desafío.

- Con fecha 27 de noviembre de 2025 se comunicó lo siguiente: De conformidad a lo establecido en el artículo 92 bis de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas y en la NCG N°533 de esta Comisión, con fecha 25 de noviembre, el Directorio de Inversiones Suizo-Chilena S.A., matriz de la Sociedad, aprobó la "Política de Elección de Directores en Sociedades Filiales". Esta política será publicada en el sitio web de la Sociedad según lo establecido por la NCG 533 antes señalada.

Hechos esenciales previos que tengan injerencia en el periodo actual

La Compañía puede comunicar que, en relación con los Hechos Esenciales notificados en ejercicios anteriores, estos no han ejercido una influencia significativa ni han tenido un impacto en el desarrollo de las actividades comerciales de la entidad durante el período actual y futuro, en sus estados financieros, en sus valores o en su oferta.

Comentarios accionistas y comité 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

Los estados financieros se encuentran disponibles en el siguiente link:

<https://www.zurich.cl/eeffvida25>



Indicadores SASB



FN-IN-270a.1

Pérdidas monetarias a consecuencia de procesos judiciales asociados a marketing

Considerando el carácter estratégico y sensible de los antecedentes, la Compañía no divulga información específica relativa a procedimientos judiciales, incluyendo aquellos relacionados con el año 2025, su naturaleza, conceptos asociados a eventuales pérdidas monetarias, ni detalles sobre procedimientos vinculados a regulaciones de organismos competentes y reglamentos de reguladores.

En este contexto, tampoco se informan acciones correctivas derivadas de dichos procesos.

FN-IN-270a.2

Relación entre quejas y reclamaciones

Zurich Chile Seguros de Vida S.A. recibió un total de 3.162 reclamos durante el año 2025.

Relación entre quejas y reclamaciones - Ratio

Zurich Chile Seguros de Vida S.A., cuenta con un ratio de reclamaciones durante el 2025 de 4,2.

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

La cantidad de reclamaciones acogidas por Zurich Chile Seguros Vida S.A. es de 1.027 quejas acogidas, lo que corresponde al 32% de las reclamaciones recibidas en esta Compañía.

Del total de reclamaciones recibidas durante el periodo 2025, segmentado por zona geográfica, el 6% corresponde a la zona norte, 38% Región Metropolitana, 17% zona sur y 39% no identificado. Por otro lado, en cuanto a segmentación por género, el 50% corresponde a mujeres, 36% hombres y 14% no identificado o no declara.

FN-IN-270a.3

Política de retención de clientes - Cálculo y Ratio

Zurich Chile Seguros de Vida S.A. cuenta con un ratio de retención de clientes, al cierre del periodo 2025, de un 57%.

FN-IN-270a.4

Políticas y procedimientos de marketing

Zurich Chile 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 Chile 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 Chile 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

- a. La publicidad y promoción no debe ser inductiva a error o generar falsas expectativas respecto lo que se promociona.
- b. 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 Chile 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.

Procesos de comunicación - Marketing

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 Marketing, Comunicaciones, Loyalty & Sustentabilidad, 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 Chile 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 Chile 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 Chile 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 Chile cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables, garantizando que las prácticas de venta sean éticas y conformes a las normativas vigentes.

FN-IN-410a.2

2. Comunicación de Siniestros:

Claridad en el Proceso: Zurich Chile 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 Chile 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 Compañía 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 Chile 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 Chile 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 Chile 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 Zurich 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 prácticos 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: Repercusión en sectores e industrias, en gestión de activos y en evaluación de perspectivas

Zurich Chile 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.

Finalmente, la Compañía no cuenta con un enfoque para la incorporación de factores ESG en la selección de sus gestores de fondos externos y sus gestores fiduciarios.

FN-IN-410b.2

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. Family Protection Insurance for Woman:

es un producto de la línea de Protección Familiar diseñado específicamente para las mujeres donde pueden incorporar a sus hijos como asegurados dependientes. Es un producto asequible para gran parte de la población femenina puesto que tiene un precio atractivo dadas las coberturas que se ofrecen. Este seguro es paquetizado y tiene coberturas de fallecimiento, accidente y salud donde destacan:

Exoneración de pago de primas por maternidad:

Se libera el pago de primas, manteniendo plenamente vigentes todas las coberturas que le otorga la póliza por 5 meses contados desde el inicio del período de descanso por maternidad.

Reembolso por acto quirúrgico: Reembolso del 100% con tope por cada acto quirúrgico (incluye el parto por cesárea). Cáncer de Mama y Cáncer Cervicouterino o Cáncer del Cuerpo Uterino.

Finalmente, no contamos con descuentos en las primas por comportamientos saludables.

Durante el año, Zurich se enfocó en la renovación de “Protección Light”, incorporando coberturas alineadas con las principales necesidades de los clientes, tales como procedimientos médicos avanzados como scanners y resonancias magnéticas. Además, se trabajó en mejorar los beneficios asociados, como mayores descuentos en compras realizadas en farmacias, incentivando así el acceso y la gestión responsable de la salud.

Estos avances demuestran el compromiso de Zurich con la innovación y el desarrollo de productos que promuevan la salud, la seguridad y la responsabilidad ambiental, aportando soluciones relevantes para el bienestar de sus clientes y de la comunidad.

Desde el 2024 se sumaron 2 nuevos productos sostenibles aprobados por el Grupo Zurich: Family Protection Insurance for Woman y 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:

GWP 2025

Productos	Montos en USDM
Productos Sustentables Seguros de Vida	18,5

* **Productos Sustentables Seguros Vida:** Seguro Protección Familiar Mujer

FN-IN-450a.1

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

Considerando el carácter estratégico y sensible de la información solicitada, la Compañía no divulga antecedentes específicos relativos a la pérdida máxima probable (PML) de sus productos asegurados frente a catástrofes naturales, incluyendo su método de cálculo, desglose, valor estimado ni su distribución en regiones geográficas relevantes.

FN-IN-450a.3

Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales

Actualmente Zurich Chile 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

La Compañía no cuenta con un enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en contratos individuales y de empresa.

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 quiénes 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.

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

En la suscripción de contratos individuales, se integran de manera transversal los principios ESG, priorizando la identificación, evaluación y gestión de riesgos ambientales. Este enfoque garantiza que cada decisión responda no solo a criterios técnicos y de negocio, sino también al compromiso corporativo con la protección ambiental, la resiliencia climática y el desarrollo sostenible, en línea con las mejores prácticas internacionales y los lineamientos del Grupo Zurich.

La gestión de los riesgos a nivel de empresa y la adecuación del capital en la Compañía se fundamentan en una definición precisa del apetito de riesgo, respaldada por mecanismos robustos de control y monitoreo. Este enfoque asegura la protección de la solvencia, la capacidad de hacer frente a obligaciones aseguradas y la preservación del valor para el accionista, cumpliendo con los requisitos regulatorios y las mejores prácticas del sector asegurador.

De manera más clara, en el proceso de emisión se gestionan los riesgos de sostenibilidad a través de diversos procesos y controles internos, que buscan asegurar una toma de decisiones responsable y alineada con las mejores prácticas del sector.

Si bien se sigue de manera estricta las pautas del marco COSO, sí se aplican principios de gestión de riesgos y sostenibilidad que contribuyen a una gestión integral y transparente.

FN-IN-550a.1

Métricas de contabilidad

El presente indicador se encuentra divulgado por medio de los EEFF. 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 2025, no se recibieron o entregado activos como garantías de los derivados.

FN-IN-550a.2

Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores

La Compañía no realiza operaciones de préstamo de valores, por lo que el presente indicador no resulta aplicable. En consecuencia, no se dispone de información relativa al cálculo ni a las instrucciones asociadas al valor razonable total de las garantías.

FN-IN-550a.3

Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas

La Compañía evalúa regularmente los riesgos catastróficos potenciales, incluyendo eventos naturales que podrían impactar un escenario ORSA. Además, realizamos una revisión mensual integral de los riesgos recurrentes que pueden afectar nuestra solvencia y liquidez. Si identificamos un riesgo social que pudiera poner en peligro la liquidez y solvencia, implementamos medidas correctivas de inmediato para proteger la estabilidad financiera de la Compañía.

Este enfoque integral de gestión de riesgos se ve reforzado por el respaldo del Grupo Zurich, reconocido por su solidez financiera y su compromiso global con la sostenibilidad. Este apoyo nos permite enfrentar con confianza incluso los escenarios de mayor severidad, brindando tranquilidad a nuestros clientes y garantizando la estabilidad de la Compañía.

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 materializan. 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.

