



Juntos impactamos positivamente

Memoria de
sostenibilidad 2022.



Contenido.

1. INTRODUCCIÓN	2	6. CADENA DE SUMINISTRO	34	10. IMPACTO SOCIAL	63
1.1. MENSAJE DE NUESTRO CEO – Nicolás Marchant	4	6.1. PROMESA A NUESTROS CLIENTES	35	10.1. FUNDACIONES ALIADAS	64
2. SOMOS ZURICH	5	6.2 ENTREVISTA CYNTHIA DUEÑAS CUSTOMER OFFICER MANAGER	36	10.2. VOLUNTARIADO CORPORATIVO	65
2.1. ZURICH GLOBAL	8	6.3. BROKERS Y ALIADOS	37	10.3. Z ZURICH FOUNDATION.	66
2.2. ZURICH EN ECUADOR	9	6.4. ENTREVISTA ANDRÉS CORTÉS RISK MANAGER	38	10.4. ENTREVISTA GREGORY RENAND	67
2.3. SOSTENIBILIDAD EN ZURICH	10	6.5. ASISTENCIAS DE SERVICIOS	39	10.5. ZURICH ECUADOR EN CONJUNTO CON LA Z ZURICH FOUNDATION	68
2.4. NUESTRO APOORTE A LOS ODS	12	6.6. PROVEEDORES	40	10.6. PROYECTOS GRANTS	69
2.5. NUESTRAS PARTES DE INTERÉS	14	6.7. ATENCIÓN DE SINIESTROS	41	11. NUESTRO CAMINO EN 2023	71
2.6. NUESTRA MATERIALIDAD	15	6.8. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	43	11.1. NUEVO MARCO DE SOSTENIBILIDAD	72
3. GOBIERNO CORPORATIVO.	17	6.9. ENTREVISTA JAVIER GANSO (Gerente de Claims)	44	12. CREDITOS	75
3.1. ESTRUCTURA DE GOBERNANZA	18	7. CULTURA CORPORATIVA	45		
3.2. CÓDIGO DE CONDUCTA	19	7.1. EXPERIENCIA Y PILARES	46		
3.3. CUMPLIMIENTO CORPORATIVO	20	7.2. DIVERSIDAD, EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN	48		
3.4. TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN	23	7.3. DESARROLLO DE TALENTO	49		
3.5. ENTREVISTA - SOFÍA ALMEIDA.	24	7.4. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	50		
4. PRODUCTOS Y SERVICIOS	25	7.5. INDICES DE SATISFACCIÓN LABORAL	52		
4.1. INDIVIDUALES	26	7.6. GREAT PLACE TO WORK	53		
4.2. EMPRESAS	27	7.7. ENTREVISTA ROSA YANEZ (Gerente de RRHH – HRBP)	54		
4.3. PYMES	28	8. INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA	55		
4.4. ESPECIALES	29	8.1. HERRAMIENTAS DIGITALES	56		
4.5. VIDA COLECTIVO	30	8.2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	57		
5. GESTIÓN DE RIESGOS	31	9. MEDIO AMBIENTE	58		
5.1. TIPOS DE RIESGOS	32	9.1. OPERACIONES SOSTENIBLES	59		
5.2 ENTREVISTA ANDRÉS CORTÉS RISK MANAGER	33	9.2. APROVECHANDO LA ERA DIGITAL	60		
		9.3. IMPACTO POSITIVO	62		



En Zurich, tenemos un firme propósito de construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos.

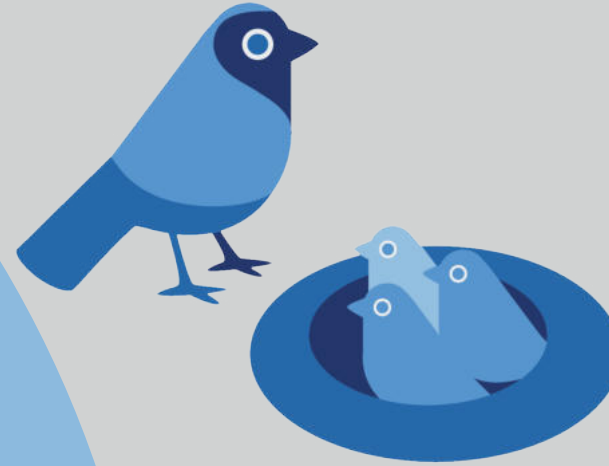
Creemos en la importancia que representa nuestra organización para todas nuestras partes de interés y nuestra forma de hacer negocios es por medio de **La sostenibilidad.**

Equilibramos las necesidades presentes y futuras de nuestro negocio con el objetivo de crear valor sostenible a largo plazo para las personas, las empresas, clientes la sociedad y el planeta.

Nuestra experiencia de 150 años como Grupo Zurich a nivel global nos ayuda a ofrecer soluciones innovadoras para reducir y mitigar los riesgos relacionados a nuestro giro de negocio.

Sin embargo, nuestras ambiciones van mucho más allá de ser económicamente sostenibles.

Buscamos desarrollar una relación significativa y memorable, convirtiendo a nuestra compañía en su socio de confianza para nuestros aliados, clientes, empleados, sociedad y planeta.



Nuestro recorrido inició desde el año 2018 en el que desarrollamos nuestra estrategia de sostenibilidad global para guiar a todas nuestras unidades de negocio a nivel mundial para trabajar en acciones dentro de nuestras propias operaciones. La necesidad de actuar a favor de la sostenibilidad es cada vez más urgente y estamos centrando nuestras prioridades donde podemos marcar la diferencia

Apoyar a nuestros clientes, aliados y a la sociedad para crear resiliencia frente a algunos de los riesgos medioambientales y sociales más desafiantes está en el centro de nuestro propósito de crear juntos un futuro mejor. Sin embargo, estas ambiciones carecen de sentido si no podemos medir el impacto de nuestro trabajo.

Debemos conjugar la ambición con los medios adecuados para medir nuestros progresos, defender la transparencia y exigirnos cuentas a nosotros mismos, a nuestra industria y a las partes interesadas.

En este segundo año de publicación de la **Memoria de Sostenibilidad**, continuamos midiendo el progreso hacia el cumplimiento de nuestros objetivos de sostenibilidad.

La medición se realiza en base a los temas materiales más importantes para Zurich Ecuador.



Impulsar un cambio que transforme nuestro futuro y nos ayude a prepararnos de cara a los riesgos que enfrentamos desde el ámbito económico, social y ambiental es un reto que requiere la participación de todos, no solo en Ecuador sino a nivel global.

Como empresa aseguradora, desde nuestro rol cotidiano, buscamos generar y escalar un impacto positivo protegiendo a las comunidades, las personas y el planeta y aportando para que la sociedad sea cada vez más resiliente frente a los nuevos desafíos del mundo actual.

Desde la llegada de Zurich Seguros a Ecuador, nos comprometimos con nuestros clientes, aliados, colaboradores y socios para construir juntos un futuro mejor protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos y, a lo largo de 5 años, hemos trabajado bajo un modelo de negocio que ubica a la sostenibilidad como eje transversal de todo lo que hacemos y ofrecemos, estableciendo acuerdos claros y responsables que procuran el bienestar y donde todos podamos prosperar en el presente y el futuro.

Durante estos años, la sostenibilidad e innovación han sido aliados claves para el desarrollo de la estrategia corporativa de Zurich Seguros, permitiéndonos ofrecer soluciones integrales que responden a las necesidades de los consumidores y las compañías. Además, contamos con un equipo de colaboradores talentosos y comprometidos que impulsan iniciativas para el bienestar de la sociedad y de las personas.

Durante el 2022, materializamos proyectos de intervención social y climática que incluyen compromisos basados en nuestra visión a nivel global y guiados por el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Nuestros esfuerzos están enfocados en alcanzar tres metas de los ODS: Acción por el Clima, Educación de Calidad y Salud y Bienestar.

En esta línea y con el propósito de aportar al cuidado del planeta y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, en el 2022 generamos 62% menos de emisiones en nuestras operaciones en relación con las alcanzadas en 2019. Como parte de las acciones encaminadas para lograrlo, Zurich Ecuador incluyó un edificio sostenible para sus operaciones, el cual cuenta con certificación LEED Platino o de eficiencia energética y uso de materiales de bajo impacto ambiental; incorporó un sistema de gestión de residuos para fomentar la clasificación de desechos y aquellos elementos reciclables se canalizan a organizaciones sociales y se redujo en 99% las impresiones en papel.

El trabajo junto a la comunidad también es relevante,

como parte de las medidas adoptadas para combatir los efectos del cambio climático, por ello, implementamos un proyecto que apunta a generar prevención y resiliencia ante inundaciones registradas, principalmente, en las provincias de Guayas y Manabí. De la mano de Plan International, intervenimos en 23 comunidades entre Portoviejo y Guayaquil donde realizamos un levantamiento situacional para conocer el estado real de las poblaciones y gestionar acciones de prevención de riesgos, con un alcance en el largo plazo de 34.000 personas impactadas.

Otro de los programas de alto impacto social que llevamos adelante en Zurich Seguros Ecuador es la intervención en educación y transformación social de sectores vulnerables, en alianza con Unidos por la Educación. Con el objetivo de facilitar el acceso a la educación en ciertas poblaciones, transformamos de manera holística e integral seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo, para que se conviertan en promotores de transformación y desarrollo en sus entornos.

Gracias al proyecto, que busca beneficiar a aproximadamente 9.000 personas, se optimizarán instituciones educativas a través del reacondicionamiento de la infraestructura, el mobiliario, el material didáctico, los útiles escolares y los materiales digitales, así como con la conexión funcional a Internet. Actualmente, tres de las seis escuelas han finalizado el proceso de readecuación y en los próximos meses se hará la entrega oficial a los beneficiarios.

Nuestros compromisos con las comunidades son el reflejo de nuestro objetivo de desarrollar una relación significativa y memorable, generando acciones hoy, para proteger el futuro. Por ello, de la mano de Z Zurich Foundation, organización creada para el trabajo estrecho con organizaciones locales y propiciar la participación proactiva en los programas que apoya la compañía, hemos logrado establecer acciones para obtener cambios reales junto a nuestros colaboradores.

A través de la Fundación buscamos potenciar el activista que todos nuestros Zurichers llevan dentro, con la vinculación a programas enmarcados en la estrategia de sostenibilidad y los pilares de la fundación. Tomando a la prevención como parte medular del organismo, las acciones están enfocadas en tres pilares: adaptación al cambio climático, mejora del bienestar mental y equidad social.



 **Nicolás Marchant**
CEO ZURICH ECUADOR

Gracias a este compromiso de voluntariado, hemos incorporado acciones de trabajo conjunto y mancomunado con organizaciones aliadas como Fundación CEPREME, Fundación Wiñariña, Plan International y Fundación Unidos por la Educación. Con cada una de ellas, se ha establecido un plan de acción en diferentes ejes y en el 2022, logramos completar 1.495 horas de voluntariado, con la participación de 213 colaboradores.

Repasar el 2022 y mirar lo que hemos conseguido en un año de esfuerzo, trabajo en equipo y grandes resultados nos llena de ilusión y nos compromete aún más a continuar colaborando en materia de sostenibilidad. Estos logros reflejan nuestro compromiso y trabajo que realizamos día a día para convertirnos en un referente del sector. Estamos convencidos de que construir negocios sostenibles requiere de un trabajo en conjunto y una ruta que avanza hacia el futuro, guiados por el compromiso de impactar positivamente en las comunidades.



Somos una compañía comprometida con construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos,

un claro propósito que define nuestra esencia y marca nuestro camino para impulsar el bienestar junto a nuestros clientes, Zurichers y aliados.

Con un enfoque claro en la prevención y protección, generamos bienestar a las comunidades que forman parte de nuestra cadena de valor, a través de experiencias únicas, con un servicio enfocado en el cliente, eficiente y simplificado, basados en la sostenibilidad, innovación y transformación digital como elementos de desarrollo y crecimiento, para convertirnos en la aseguradora de mayor preferencia en el mercado ecuatoriano.

Respaldo, experiencia y excelencia en el servicio... el ADN de Zurich.

Trabajamos para consolidarnos como un referente en el sector asegurador del país, respaldados por una trayectoria de más de 150 años a nivel mundial y una amplia experiencia que nos ha convertido en la aseguradora #1 en Latinoamérica, con más de 30 millones de clientes que confían en nuestro servicio, solidez y experiencia protegiendo el futuro de las personas, su vida y su entorno.

En Ecuador, basamos nuestra estrategia corporativa en la sostenibilidad con cuatro pilares fundamentales que aportarán al crecimiento y desarrollo de Zurich Ecuador.



Sostenibilidad del Negocio

Nuestro negocio gira alrededor de situaciones inesperadas que las personas, familias, empresas o corporaciones pueden tener sin predecir. Contar con un seguro, más allá de ser una inversión financiera, se convierte en un instrumento que activa diversos tipos de servicios y productos que cumplen con la función de proteger.

En Zurich Ecuador ofrecemos soluciones que atienden las necesidades y particularidades de nuestros clientes, colocándolos en el centro de todo lo que hacemos.

El portafolio de la compañía está compuesto por seguros para Vehículos (autos y motos en sus versiones tradicionales y eléctricas), Hogar, Pymes, Mascotas, Empresas, Seguros Especiales, Seguros Individuales y Seguros de Vida Colectivo.

Además de nuestra amplia oferta de productos, es importante estar más cerca de nuestros brokers y clientes, impulsando la agilidad y simplificación de procesos, por ello, creamos herramientas tecnológicas como: la Oficina Virtual, botón de pago para clientes, póliza electrónica, cotizador Hogar, chat bot "Zury", entre otras opciones que también son parte de generar un impacto positivo en nuestro planeta generando un ahorro de recursos, como papel y electricidad.





Sostenibilidad con Clientes

Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos, con lo cual desde nuestra llegada a Ecuador hemos venido transitando un camino de escucha, entendimiento, diseño y rediseño de procesos y productos que se ajusten a sus necesidades. Trabajamos de la mano de nuestros principales aliados, brokers e instituciones financieras (cooperativas de ahorro y crédito), quienes se convierten en canales a través de los que podemos ofrecer productos para un segmento de la población que, hasta hoy, no han tenido acceso a un seguro. Esto conlleva mayor inclusión y estabilidad financiera y mayor seguridad para la economía de las personas, sus inversiones o sus negocios que, gracias al seguro, se mantienen protegidos ante cualquier imprevisto.

A medida que el seguro ingresa en una nueva era y tomando en cuenta las necesidades y requerimientos de las generaciones más jóvenes, desarrollamos canales digitales directos para la comercialización de los segmentos Hogar y Vehículos y nos encontramos en proceso de adaptarnos a las tendencias del futuro con una oferta de productos sostenibles.

En este esfuerzo por impulsar la sostenibilidad y crecimiento del negocio, también apoyamos la transformación de nuestros clientes, brindando asesoría sobre el manejo de riesgos con enfoque en la prevención, siempre basados en un sólido sistema de gestión de Compliance que nos permite garantizar el cumplimiento absoluto de leyes, regulaciones y nuestros propios estándares internos.

Este compromiso nos ha llevado a ser miembros voluntarios de la iniciativa Alliance for Integrity, espacio desde donde, además de compartir nuestros conocimientos con empresas Pymes comprometidas con combatir la corrupción, participamos en varias actividades con el objetivo de impulsar prácticas empresariales que cumplan con la normativa y aporten a construir un país mejor.



Sostenibilidad con las Personas

La cultura de Zurich Ecuador implica pensar en nuestros colaboradores como en nuestros clientes, donde su experiencia llegue a transformarlos en el ámbito personal y profesional, gracias a ello, alcanzamos la certificación como Un Gran Lugar para Trabajar entregado por Great Place to Work. Un reconocimiento que fortalece nuestro compromiso con el crecimiento y transformación de nuestros colaboradores mediante experiencias de aprendizaje y evolución.

Nuestro proyecto interno Experiencia Colaborador reposa en 4 pilares:

- 1) **Tu Bienestar es nuestra prioridad**, que desarrolla espacios de aprendizaje, reconocimiento y balance.
- 2) **Vamos a escucharte y hablarte claro**, que habilita espacios para la interacción, orientación y feedback.
- 3) **Te damos autonomía para que seas dueño de tu futuro**, que empodera y apoya el proceso de crecimiento y
- 4) **Somos diversos, transparentes y equitativos**, que apuesta por la equidad de género.





Sostenibilidad con El Planeta y La Comunidad

En Zurich Ecuador impulsamos negocios siempre buscando generar un impacto positivo en las comunidades y el planeta. Nuestros esfuerzos están enfocados en alcanzar tres metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Acción por el Clima, Educación de Calidad y Salud y Bienestar.

- **En Acción por el Clima** trabajamos en un proyecto que apunta a generar resiliencia ante inundaciones registradas en las provincias de Guayas y Manabí. De la mano de Plan International, intervenimos en 23 comunidades donde, mediante la mejora de habilidades y conocimientos se busca prevenir catástrofes ambientales. El proyecto impactará directamente a más de 34 mil personas.
- **En Educación de Calidad, de la mano de Unidos por la Educación**, intervenimos, en infraestructura, mobiliario, capacitación docente, y acompañamiento a los estudiantes en seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo para que se conviertan en promotores de transformación y desarrollo en sus comunidades. Actualmente, dos de las seis escuelas están en proceso avanzado y se espera entregar la primera escuela en el mes de febrero de 2023 y hacia el mes de abril, se entregará 1 escuela mas y seguiremos trabajando en la restauración de la infraestructura de las demás escuelas. El proyecto impactará a más de 8 mil personas.
- **En Salud y Bienestar**, Zurich en su asociación con UNICEF, promueve el bienestar mental de los jóvenes, dotando a 400.000 adolescentes y 150.000 tutores de siete países con información, habilidades y estrategias sobre cómo cuidar su propio bienestar mental y el de los demás.

Nuestro compromiso con la comunidad incluye el sector de emprendimiento e innovación para quienes lanzamos el Zurich Innovation Championship, la mayor competencia global de innovación abierta a startups del sector de seguros donde tienen la posibilidad de desarrollar y colaborar en soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes y la industria aseguradora del país y el mundo.



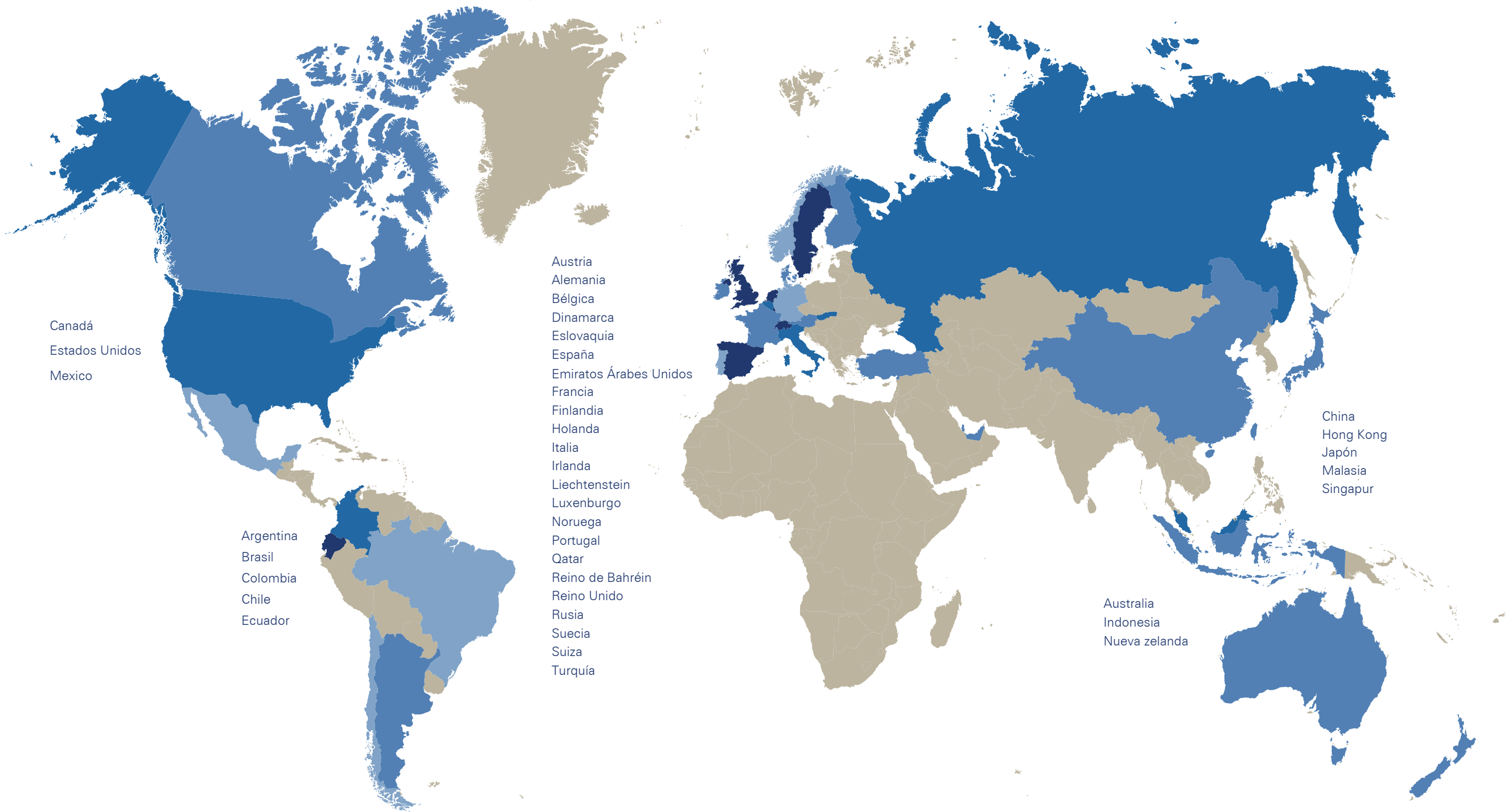
2.1. ZURICH GLOBAL

Zurich tiene presencia a nivel global en los siguientes países:



Zurich es una aseguradora líder a nivel mundial

que atiende a sus clientes en mercados globales y locales. Con cerca de 56.000 empleados en todo el mundo, ofrece una amplia gama de productos y servicios de seguros de bienes y de vida en más de 170 países y territorios. Entre los clientes de Zurich se encuentran personas particulares, pequeñas empresas y compañías medianas y grandes, así como corporaciones multinacionales.



El respaldo de una empresa multinacional.

Zurich Insurance Group es una aseguradora fundada en Suiza en 1872 con presencia en más 170 países, entre ellos Ecuador, a la donde llegó en el año 2018 con la adquisición a nivel latinoamericano de QBE Seguros.

Tenemos presencia a nivel nacional en todo el territorio ecuatoriano.

Nuestras oficinas se distribuyen a lo largo de la Costa y Sierra ecuatoriana:



Oficina Matriz:

- Quito



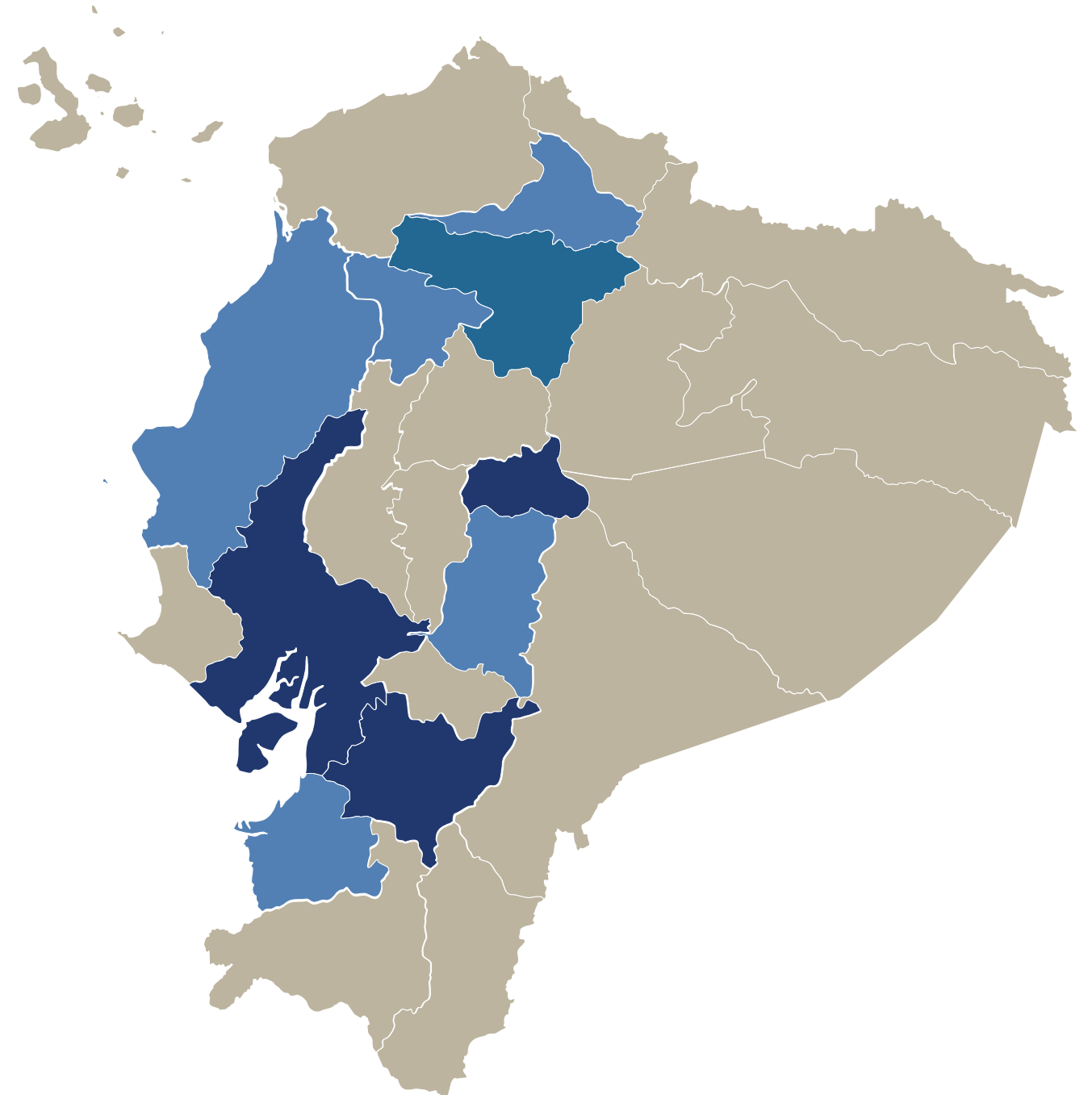
Sucursales:

- Guayaquil
- Manta
- Cuenca
- Ambato



Oficinas Virtuales:

- Ibarra
- Santo Domingo
- Machala
- Portoviejo
- Riobamba



Nos hemos esforzado por crear una estrategia de sostenibilidad significativa

basada en las buenas prácticas corporativas, los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 y los marcos de información existente sobre sostenibilidad. En consecuencia, este informe busca proporcionar información sobre los temas más importantes para nuestro negocio y nuestras principales partes interesadas, incluyendo información sobre nuestros objetivos corporativos basados en los tres pilares de nuestro marco de sostenibilidad y los indicadores que utilizamos para medir el progreso en ellos.

Hemos incluido varios indicadores y hemos ampliado el alcance de los divulgados anteriormente, fijando objetivos ambiciosos con posturas claras en varias acciones centradas en ser una de las empresas más responsables e impactantes del mundo.



Nuestra memoria de sostenibilidad supervisa la ejecución de la estrategia, satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas y garantizando el cumplimiento de nuestros objetivos



Objetivos de Sostenibilidad

Métricas de ejecución de la estrategia para nuestros objetivos de sostenibilidad (es decir, nuestro futuro a 1,5 °C, confianza en una sociedad digital, sostenibilidad laboral).



Normas de información adoptadas; relevancia para las partes interesadas

Normas que decidimos adoptar y que son relevantes para nuestras partes interesadas, especialmente los inversores (por ejemplo, el CIB* del FEM*, el SASB*).



Próxima estrategia y requisitos en materia de derecho de sociedades

Requisitos de información, como los requisitos de divulgación de la FINMA* sobre riesgos climáticos y los requisitos de información no financiera en virtud del Código de Obligaciones suizo.

*CIB (Corporate & Investment Banking) , FEM (Financial Evaluation Model), SASB (Sustainability Accounting Standards Board), FINMA (Financial Market Supervisory Authority)

Nuestros tres pilares de sostenibilidad

señalan los temas de transformación que más impactan a nuestro negocio. Son la piedra angular de nuestra estrategia de sostenibilidad y nos guían en la construcción de una organización resiliente que responda a las necesidades de nuestro tiempo.



Futuro 1.5°C

- Cero emisiones netas en inversiones y operaciones para el año 2030.
- Concluida la exclusión de nuestra cartera las empresas del carbón térmico y arenas bituminosas, revisión de los planes de transición del petróleo y el gas.
- A finales de 2022, confirmamos que el 71,5% de nuestro gasto en compras se realiza con proveedores que cumplen o superan las expectativas clave de nuestro código de conducta para proveedores.



Confianza en una sociedad digital

- El compromiso con los datos se ha extendido a más del 90% de las empresas.
- Marco de garantía de inteligencia artificial (IA) desplegado en 2022, con finales de 2023 como objetivo de implantación.



Sostenibilidad en el Trabajo:

- 26 horas de aprendizaje por empleado en 2022.
- La proporción de mujeres en puestos de alta dirección será del 29% en 2022 (7 puntos porcentuales más que en 2017).
- Tasa de contratación interna del 71%.

Los indicadores analizados en este informe se basan en los pilares de sostenibilidad de Zurich de enero a diciembre 2022. Se debe tomar en consideración que estos pueden involucrar a varias áreas de la compañía en los ámbitos medioambientales, sociales y de gobernanza.

El enfoque de Zurich es apoyar de forma proactiva el cumplimiento de la agenda 2030 por medio de la gestión de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



ODS 3:
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos, a cualquier edad.

Como empleador y proveedor de seguros de vida, ahorro y pensiones; tenemos la responsabilidad de promover estilos de vida saludables y sostenibles, y lo hacemos a través de varios canales.

Impulsamos a nuestros clientes corporativos y proveedores de servicios para que desempeñen un papel importante en el apoyo al bienestar de sus empleados. Esto incluye la identificación de medidas prácticas que las empresas pueden adoptar para satisfacer las necesidades de los trabajadores.



ODS 4:
Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos

Zurich Ecuador con el apoyo de la Z Zurich Foundation desarrollamos el programa Inclusión Social -Educación y Transformación Social comunitaria, proyecto de alto impacto que busca transformar seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo. El proyecto se ejecuta de la mano de nuestro aliado Unidos por la Educación e incluye una transformación holística e integral, involucrando en todo el proceso a la comunidad con la finalidad de que se conviertan en promotores de transformación y desarrollo en sus comunidades. El proyecto tiene un alcance de 8,952 beneficiarios.



ODS 5:
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas

Promovemos la equidad de género en todos los niveles de nuestra compañía, impulsando el empoderamiento femenino y el desarrollo profesional de todos los colaboradores por medio del cumplimiento de nuestras políticas de Diversidad e Inclusión, Pay Gap y My Development de nuestros Zurichers. Estamos convencidos de que promover la igualdad de género es esencial para construir un mundo más justo y sostenible.

2.4. NUESTRO APOORTE A LOS ODS



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

Prestamos especial atención a las transacciones que puedan afectar los derechos humanos. De manera interna hemos establecido directrices que detallan nuestra posición sobre las buenas prácticas de mercado. Proporcionamos orientación y formación a nuestros clientes y a otros grupos de interés relevantes, y hemos establecido procesos de evaluación y remisión de riesgos.



ODS 13:
Adoptar medidas urgentes para
combatir el cambio climático y sus
efectos.

En julio de 2021, nos convertimos en miembros fundadores de Net-Zero Insurance Alliance (NZIA). Como miembros fundadores de la NZIA, nos hemos comprometido a realizar la transición de todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) operativas y atribuibles de nuestras carteras de suscripción de seguros y reaseguros a emisiones netas cero para 2050. Adicionalmente, mantenemos el compromiso de reducir el 80% de las emisiones de CO2 generadas en nuestras operaciones para el año 2030, basados en el levantamiento de nuestra línea base del 2019.



ODS 11:
Hacer que las ciudades sean inclusivas,
seguras, resilientes y sostenibles.

Zurich cree que hacer negocios de forma responsable, promoverá la resiliencia en el futuro. La mejor manera de lograrlo es mejorando la prevención y mitigación de riesgos y, para ello, en conjunto con la Z Zurich Foundation hemos invertido en el proyecto de alto impacto de Resiliencia a Inundaciones con el objetivo de impactar positivamente en 23 comunidades de las ciudades de Guayaquil y Portoviejo, fortaleciendo a las comunidades ante inundaciones permitiendo su prosperidad y mejorando la forma en que construyen y mantienen sus viviendas.

El programa, desarrollado en conjunto con Plan Internacional impactará a la comunidad beneficiando a 34,508 personas.



En Zurich Seguros, estamos comprometidos con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Sabemos que nuestro éxito no solo depende de nuestro desempeño financiero, sino también de nuestra capacidad para crear valor para todas las partes interesadas que nos rodean.

Por esta razón, nos esforzamos por conocer y entender las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros grupos de interés, y trabajamos en conjunto para construir un futuro más sostenible y justo para todos.

Presentamos nuestras partes de interés clave y describimos cómo estamos abordando sus preocupaciones y desafíos a través de nuestras operaciones y proyectos de sostenibilidad.



Empleados:

Crecemos juntos. Nos preocupamos por el bienestar de nuestros empleados, promovemos un ambiente laboral inclusivo y diverso, trabajando para garantizar la salud y seguridad en el trabajo, el desarrollo profesional y personal, y la igualdad de oportunidades para todos nuestros Zurichers.



Clientes:

Ponemos al cliente en el centro de nuestras actividades. Entendemos las necesidades y expectativas de nuestros clientes, ofrecemos productos y servicios de calidad que satisfacen sus necesidades y nos preocupamos por la satisfacción y experiencia del cliente, garantizando una atención al cliente responsable y transparente.



Aliados y Proveedores:

Colaboramos para crear valor mutuo. Mantenemos relaciones de negocio éticas y responsables con nuestros proveedores, promoviendo prácticas sostenibles en toda la cadena de suministro, garantizando el cumplimiento de los estándares sociales y ambientales.



Comunidad y Medio Ambiente:

Impulsamos un cambio positivo. Nos preocupamos por el impacto positivo en la comunidad, y trabajamos en promover el desarrollo sostenible y la mejora del bienestar social y económico. Apoyamos a iniciativas y proyectos sociales que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las comunidades en las que intervenimos.



ONG's:

Colaboramos con organizaciones no gubernamentales en proyectos y actividades que contribuyen a la promoción de la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial, abordando desafíos sociales.



Gobierno:

Cumplimos con las leyes y regulaciones locales, manteniendo una relación ética y transparente con las autoridades gubernamentales. Buscamos promover políticas públicas que solucionen los desafíos sociales y ambientales que impactan directamente a nuestro negocio.

Como empresa líder en el sector de seguros, reconocemos la importancia de actuar de manera responsable y ética en todas nuestras operaciones,

y de contribuir al bienestar social y ambiental. En este sentido, la definición de los temas materiales para nuestra memoria de sostenibilidad se realizó para garantizar que nuestros esfuerzos estratégicos estén alineados con las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés.

Para definir los temas materiales, en Zurich Seguros llevamos a cabo un proceso participativo y transparente, en el que identificamos los temas relevantes para nuestra empresa y nuestros grupos de interés. Este proceso involucra una amplia consulta a nuestros grupos de interés, incluyendo empleados, clientes, proveedores, ONG's, y otros actores relevantes en el sector de seguros. También realizamos un análisis interno y externo de los desafíos y oportunidades en el ámbito de la sostenibilidad, para garantizar que los temas materiales sean relevantes y estén alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.



1. Gobierno Corporativo:

Reconocemos la importancia de mantener altos estándares de gobierno corporativo y ética en todas nuestras operaciones. Trabajamos para promover la transparencia y la rendición de cuentas, comprometidos a cumplir con todas las leyes y regulaciones locales. Nos esforzamos por mantener una cultura empresarial de integridad y ética en todas sus operaciones y decisiones.



2. Gestión de Riesgos:

Como empresa de seguros, la gestión de riesgos es fundamental, por lo que trabajamos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros, operativos, sociales y ambientales en todas nuestras operaciones. Garantizamos que nuestros productos y servicios se adapten a los cambiantes riesgos y necesidades de los clientes.



3. Cadena de Suministro:

Una parte importante de nuestra operación por lo que nos comprometemos con promover prácticas sostenibles en toda nuestra cadena, trabajando especialmente con nuestros proveedores para garantizar el cumplimiento de los estándares de sostenibilidad, y para fomentar la transparencia y la responsabilidad en todas las etapas de la cadena de suministro.





4. Productos y Servicios:

Nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Comprometidos en garantizar la transparencia de información, promovemos prácticas comerciales responsables y éticas en todas las etapas de nuestra experiencia de cliente.



5. Cultura Corporativa:

Mantenemos una cultura empresarial basada en la integridad, la ética y la responsabilidad social. Nos esforzamos por mantener un ambiente laboral inclusivo y diverso, y por fomentar el desarrollo profesional y personal de todos nuestros Zurichers.



6. Innovación y Tecnología:

Comprometidos en mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, y de promover la sostenibilidad en todas nuestras operaciones, trabajamos para identificar y adoptar nuevas tecnologías que puedan mejorar nuestro servicio, promoviendo la innovación social y ambiental.



7. Medio Ambiente:

Reconocemos el impacto que tienen nuestras operaciones en el medio ambiente y nos esforzamos por reducir nuestra huella de carbono, promoviendo el uso responsable de los recursos, y fomentando la concienciación sobre temas ambientales en la sociedad.



8. Impacto Social:

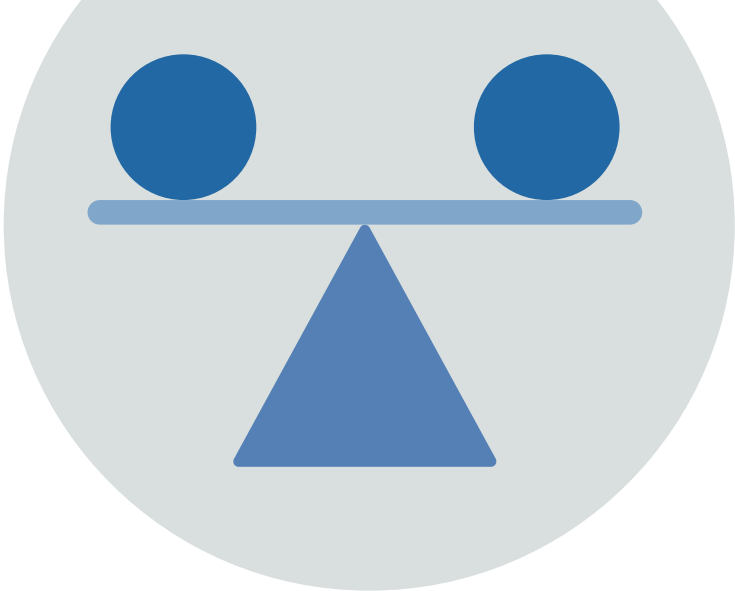
Nuestro papel en la sociedad está comprometido en contribuir a la mejora del bienestar social y económico de nuestra comunidad. En colaboración de distintas ONG's, apoyamos iniciativas y proyectos sociales que generen un impacto positivo en la vida de las personas.

Los temas materiales identificados reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad empresarial. Estamos comprometidos en abordar los mismos de manera responsable y eficaz, y en mantener un diálogo continuo con nuestros grupos de interés para garantizar que nuestras acciones estén alineadas con sus expectativas y necesidades.

Estructura de Gobernanza.

Nuestra estructura de gobierno apoya un enfoque integral de la sostenibilidad en el negocio. Zurich Ecuador mantiene un Comité Ejecutivo como órgano de gobierno, diseñado con el objetivo de fortalecer la forma de trabajo del equipo directivo y las prioridades estratégicas del negocio.

Funciones de assurance (Riesgos, Legal & Compliance) y Auditoría mantienen un reporte funcional a Zurich LATAM, con la finalidad de mantener una correcta segregación en la toma de decisiones.



A nivel directivo, la responsabilidad de las diferentes áreas, incluidos los aspectos de sostenibilidad relacionados con cada una de ellas, se asigna a un miembro del Comité Ejecutivo (ExCo).



Nicolás Marchant
CEO Ecuador



Diego Moreno
CHIEF FINANCIAL OFFICER



Javier Ganso
CHIEF CLAIMS OFFICER



Cynthia Dueñas
CUSTOMER OFFICER MANAGER



Andrés Aguirre
CHIEF OF SALES AND DISTRIBUTION



Juan Francisco Gallegos (i)
CHIEF UNDERWRITING OFFICER



Rosa Yanez
HUMAN RESOURCES BUSINESS PARTNER



Patricio Arguello
CHIEF OPERATIONS /IT OFFICER



Andrés Cortés
RISK MANAGER



Sofía Almeida
GENERAL COUNSEL MANAGER



Estefanía Romo
HEAD OF CEO OFFICE & BUSINESS SUPPORT

Comité Corporativo Ecuador.



Departamento	Nombre del Comité
Comercial	Revisión de Resultados Revisión Estimado Cierre de Mes Revisión Pipeline Ventas/Oportunidades/Estrategia Comité Revisor de Comisiones Comité Life Comité Affinities
Oficina del Cliente	Comité de Clientes y Marketing Comité de Sostenibilidad
Finanzas	BUR (Busines Unit Review) Comité de calibración de ventas Comité de gastos (en definición, inicio previsto 3Q) Comité de Calificación de Inversiones
IT	Comité de Gobernanza de la información Comité de Indicadores de Operaciones y Cobranzas
Riesgos	Integrated Assessment Comité de Administración Integral de Riesgos
Legal	Comité de Cumplimiento Comité de Auditoría Comité de Escogencia y Seguimiento de Asesores Directorios
Región	Reserves Committee (pre-close and close) ALMIC (Manage Invesment Commitee)
RRHH	Comité de Retribuciones Comité de Ética
Suscripción	Comité KPI Meeting (GWP Walk) Virtuous Circle - Motor Virtuous Circle - CI Virtuous Circle - Retail Claims Meeting Motor Claims Meeting Non Motor UW´s Meeting Assurance Meeting CUP (Country Underwriting Plan) UPR (Underwriting Performance Review) Comité de Pricing Assurance UW Plan

En Zurich nos importa hacer lo que es correcto,

por eso nos guiamos por nuestros valores, tomamos decisiones éticas y reportamos cuando vemos algo que no parece correcto, esto es un pilar fundamental para mantener la confianza entre nosotros mismos, la de nuestros clientes, inversionistas, reguladores y la de la sociedad.

Somos una empresa cuyo centro es el cliente (interno y externo) por eso garantizamos una conducta adecuada de cara al mismo; protegemos los datos e información confidencial, prevenimos el crimen financiero, promovemos mercados libres y justos, respetamos los derechos humanos, impulsamos el cambio para lograr un futuro sostenible, fomentamos un entorno diverso e inclusivo, siempre actuado con integridad.



“Como segunda línea de defensa, nuestra principal función es proteger a la Compañía siendo un asesor para identificar y gestionar los riesgos de cumplimiento y promover una cultura ética en toda la organización”.

Jacqueline Gonzalez
SUBGERENTE DE COMPLIANCE



Medidas tomadas para la socialización con empleados, proveedores y aliados.

El 24 de noviembre de 2022 se realizó el re- lanzamiento del Código de Conducta de Zurich, por medio de una comunicación de parte de nuestro CEO, se informó sobre los cambios más importantes en el Código vs las versiones anteriores.

El Código de Conducta es compartido con nuestros colaboradores, proveedores y aliados estratégicos al momento de su vinculación con Zurich

Seguimiento y Cumplimiento.

Anualmente, todos los colaboradores de Zurich realizan el entrenamiento de Código de Conducta, mismo que forma parte del desarrollo profesional y de procesos de vinculación. En el año 2022 se realizó una encuesta llamada Cultura Ética a 193 empleados, con la finalidad de identificar oportunidades de mejora frente a temas de ética, obteniendo respuestas favorables del 91,51% por sobre el score de la región y el External Benchmark.

Adicionalmente, se llevaron a cabo los comités regulatorios de ética, donde se revisaron los eventos presentados durante el periodo respectivo, así como, la revisión de la estrategia para continuar generando una cultura de ética en la compañía.

Somos una empresa comprometida con la ética y la integridad

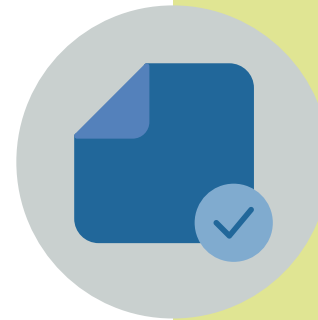
en todas nuestras operaciones y actividades. Como empresa líder en el sector de seguros, nos esforzamos por cumplir con los más altos estándares de conducta empresarial y por actuar en línea con nuestras políticas y procedimientos de cumplimiento normativo.

En este sentido, la gestión del área de Cumplimiento es parte fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad, ya que contribuyen a garantizar la confianza de nuestros grupos de interés y a minimizar los impactos negativos en el entorno social y ambiental, por medio de las siguientes acciones:



Protección de datos personales.

Se ha realizado el acompañamiento para la implementación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, con el fin de cumplir lo establecido tanto en tiempo como en forma, así como, de identificar los riesgos que pueden generar retrasos en la aplicación de la norma. Se ha brindado soporte a primera línea para la creación de la política de protección de datos personales.



Retención de Registros

La gestión adecuada de los registros es parte integral de las operaciones comerciales efectivas y eficientes, por esto razón nuestros registros cumplen con retenciones legales, reglamentarias y empresariales.



Delitos Financieros

- **AML*:** Nos encontramos en el proceso de implementación de la nueva normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, la cual, requiere varios cambios para generar un enfoque basado en riesgos. Estos cambios se han realizado durante el año 2022 y seguirán durante el año 2023; como parte de estos, se encuentra la creación de debidas diligencias estructuradas, monitoreos a las actividades de primera línea, generación de matrices de riesgos, controles para una mejor captura de información e implementación de un sistema de monitoreo y generación de alertas.
- **Anti-bribery and Anti-Corruption.** - Se han realizado capacitaciones sobre la política GEOAs (Regalos, entretenimiento y otras ventajas).
- **Trade economics sanctions.** - Las alertas de países sancionados son actualizadas constantemente, por lo tanto, se han realizado las validaciones frente a negocios con países sancionados previo a la emisión de las pólizas.

*AML: Anti-Money Laundering



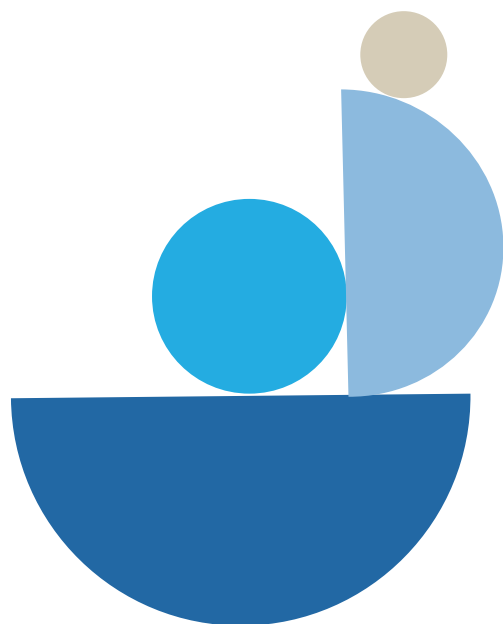
Conducta orientada al cliente

- **Gestión de propuestas.** - Durante el 2022 se revisaron que las promesas de valor al cliente fueron cumplidas de forma satisfactoria, esto bajo las directrices de nuestra política que tiene como objetivo garantizar que las pólizas cumplan con los requerimientos legales y satisfagan las necesidades de los clientes bajo la creación de productos con descripciones claras y comprensibles.
- **Ventas y distribución.** - Este tema aborda las actividades relacionadas tanto con la gestión de los canales de distribución / intermediarios como con el proceso de ventas, incluidos el marketing y la publicidad.
- **Servicio al cliente y manejo de quejas.** - El servicio al cliente incluye aquellas actividades, distintas de las reclamaciones y los pagos, que se relacionan con la gestión de la relación con el cliente y el mantenimiento de la póliza de seguro después de la venta de la póliza. Esta política incluye, además, las quejas presentadas por clientes, reguladores y otros terceros con respecto al manejo u oposición a las decisiones tomadas en asuntos de seguros. Todas las actividades de servicio al cliente deben garantizar que los clientes reciban un trato justo y que las quejas se investiguen y traten con prontitud de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
- **Reclamos y pagos de siniestros.** - Cuando se desencadena por una condición o evento cubierto por una póliza, las reclamaciones pueden ser hechas por el asegurado (reclamaciones de primera parte), por personas lesionadas o dañadas por un asegurado (reclamaciones de terceros) o por un beneficiario / reclamante (para el seguro de vida). Zurich tiene la obligación de investigar y pagar rápidamente las reclamaciones legítimas cuando la cobertura esté disponible bajo las pólizas emitidas.



Integridad del mercado

- **Conflictos de intereses y compromisos externos.** - Se actualizaron los conflictos de interés y se incluyeron controles en los conflictos identificados con el fin de garantizar que decisiones tomadas por los empleados no se basen en el interés propio.
- **Antimonopolio y Competencia Justa.** – Estamos comprometidos en defender la libre competencia por lo que se encuentra prohibido participar en prácticas o comportamientos anticompetitivos, ilegales o inconsistentes con los intereses de Zurich.





Gobierno corporativo

- **Gobierno Corporativo.** – Se encuentra relacionado a la correcta distribución de responsabilidades entre los diferentes órganos que constituyen la Compañía con el fin de asegurar que las habilidades y la experiencia adecuadas estén disponibles para la toma de decisiones.
- **Entidades Legales.** – Nos aseguramos de que, los terceros que trabajan bajo nuestra marca, cumplan con las licencias requeridas localmente para realizar las diferentes actividades para las que han sido designados.



Riesgos de Compliance-ICIF*

Durante el 2022, se estableció el plan de trabajo para el levantamiento de controles y procesos relacionados al universo de riesgos de Compliance para ello, mensualmente el área de Compliance realiza el seguimiento de planes de acción generados a través de una herramienta corporativa, los cuales son el resultado de las actividades de assurance planificadas y ejecutadas durante el año.

Las actividades del equipo de Cumplimiento son conocidas mensualmente por el Comité de Cumplimiento, así como por el Directorio de la Compañía dando cumplimiento con la independencia del área.

*ICIF: Internal Control Integrated Framework

En Zurich Seguros, consideramos que la transparencia

es un elemento clave para generar confianza y compromiso con nuestros grupos de interés. Por esta razón, nos esforzamos por comunicar de manera clara, completa y precisa información sobre nuestra gestión empresarial y nuestros impactos sociales.

- **Enfoque en la transparencia:** La cultura empresarial se basa en la transparencia y la responsabilidad en todas nuestras operaciones. Nos esforzamos por ser honestos y claros en nuestra comunicación y en proporcionar información relevante y precisa a nuestros grupos de interés.
- **Sistemas de reporte y monitoreo:** Garantizar la transparencia en nuestra gestión empresarial, contamos con sistemas de reporte y monitoreo rigurosos y basados en estándares internacionales. Realizamos informes anuales que incluyen información sobre nuestras políticas, estrategias, objetivos, desempeño y avances en temas de sostenibilidad, mismos que se encuentran cargados en nuestra sección de Transparencia en la página web de la compañía.
- **Nuestra colaboración con grupos de interés:** Creemos que la colaboración con nuestros grupos de interés es fundamental para garantizar la transparencia y la responsabilidad en nuestra gestión empresarial. Por esta razón, establecemos canales de diálogo con nuestros grupos de interés para escuchar sus expectativas, necesidades y preocupaciones. Además, nos comprometemos a informarles sobre nuestro desempeño en temas de sostenibilidad y a proporcionarles información relevante y útil sobre nuestra gestión empresarial.
- **Nuestros desafíos y oportunidades:** Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros procesos internos. Sabemos que existen desafíos y oportunidades en nuestro camino hacia una gestión más transparente y sostenible, por lo que ponemos nuestros esfuerzos en promover una cultura de transparencia y responsabilidad en toda la organización.



- **Comunicación Pública:** Cumplimos con las disposiciones gubernamentales de ser totalmente transparentes con todas nuestras partes de interés. Mantenemos activo el botón de Transparencia de Información en nuestra web, donde presentamos nuestros indicadores de gobierno corporativo:
- **Certificado de Calificación de Riesgo Zurich Ecuador:** Durante el año 2022 Zurich Seguros Ecuador mantuvo su calificación AAA emitida por la certificadora de Riesgos BankWatch Ratings S.A.
- **Informe de Auditoría Externa a los Estados Financieros de Zurich Ecuador:** Ejecutado por la empresa auditora Ernst & Young (EY), mismos que se encuentran en conformidad con la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
- **Información Financiera:** Actualizada de manera mensual, en donde se presentan los balances generales financieros en relación con los ingresos y egresos de la compañía.
- **Condiciones Generales:** Cada producto de Zurich Seguros Ecuador mantiene una aprobación de sus condiciones generales por parte de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
- **Rendición de Cuentas:** las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo son compartidas en un informe anual para conocimiento general de nuestras partes de interés.





En Zurich nos importa hacer lo que es correcto,

por eso guiados por nuestros valores, tomamos decisiones éticas y reportamos lo que no parece ser correcto, esto es, un pilar fundamental para mantener la confianza entre nosotros, con nuestros clientes, inversionistas, reguladores y la sociedad.

Sofía Almeida · **GENERAL COUNSEL MANAGER**

El cumplimiento corporativo es clave a la hora de mitigar los riesgos y proteger la reputación de la organización. No obstante, los controles de compliance no son suficiente solos, deben activarse de forma complementaria con otras acciones, como por ejemplo, gestión de gobierno, monitoreo, gestión ambiental, de salud y seguridad, análisis de impactos en el negocio, entre otras, para disminuir los niveles de riesgos hasta un nivel aceptable para cada empresa, industria o actividad.

Como todo riesgo, a la hora de tomar decisiones es vital considerar siempre el riesgo legal y reputacional, y gestionarlo de manera estratégica con los controles de Compliance, pues su materialización genera impactos financieros, de relacionamiento con los grupos de interés y, en algunos casos, podría afectar directamente a la perpetuidad del negocio con un cierre definitivo de la empresa. Desde un emprendimiento, las pymes, hasta las grandes multinacionales, convivimos día a día con riesgos de todo tipo, algunas empresas los visualizamos con mayor facilidad o de forma oportuna, respondiendo mejor a los estímulos o cambios; otras pueden tener oportunidades de mejora para identificarlos y mitigarlos, lo que no limita su presencia. Si hay una constante en todos, eso es el riesgo legal que ondea el ambiente mientras se busca trabajar, desarrollar, construir y crecer. Si bien todo accionista busca un resultado positivo y rentable de su empresa, no debe ser menos importante para él que tal resultado y toda ganancia se obtenga de forma transparente, haciendo las cosas correctas y priorizando las necesidades reales de los clientes, competidores y terceros, todo lo que se logrará, sin duda, dentro de un ambiente de cumplimiento del marco legal y de las políticas que la propia organización ha dictado para el correcto alcance de las metas, en aras de propósitos más trascendentales como la sostenibilidad del negocio, de los empleados, de sus clientes y del planeta, el medio ambiente o el bienestar colectivo de la comunidad en la que se desarrolla sus operaciones.

Somos una empresa cuyo centro es el cliente, por eso garantizamos una conducta adecuada; protegemos los datos e información confidencial, prevenimos el crimen financiero, promovemos mercados libres y justos, respetamos los derechos humanos, impulsamos el cambio para lograr un futuro sostenible, fomentamos un entorno diverso e inclusivo, siempre actuado con integridad la que involucra a todos los Zurichers en el proceso de construcción de los valores corporativos y comportamientos que guiarán la toma de nuestras decisiones y el propósito de nuestras actuaciones.

4. PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Ecuador, nuestros principales productos son los siguientes:

Enfocando nuestro servicio en la prevención y cuidado de los bienes adquiridos por personas individuales y empresas.



Vehículos:

Completa cobertura todo riesgo para su vehículo y beneficios adicionales.



Seguros Individuales:

Manejamos un amplio portafolio para ofrecer las mejores soluciones de aseguramiento y productos para personas.



Seguros Especiales:

Desarrollamos programas innovadores a la medida de nuestros clientes, prestamos nuestros servicios y coberturas a las pequeñas y medianas empresas. Dentro de este tipo de seguros se encuentran los servicios de: Todo Riesgo Construcción, Montaje de Maquinaria, Transporte, entre otros.



Motos:

Cobertura contra todo riesgo a motocicletas de paseo y lujo con un cilindraje mayor a 350cc.



Seguros para Pymes:

Protegemos y aseguramos la inversión hecha en pequeñas o medianas empresas. Cubriendo los riesgos que pueden comprometer en algún momento la actividad y funcionamiento de los negocios.



Seguro de Vida Colectivo:

Tu vida segura, tus metas seguras. Cobertura por:

- Muerte por cualquier causa, desmembración accidental.
- Incapacidad total y permanente.
- Gastos médicos por accidente, fracturas, gastos de sepelio



Hogar:

Soluciones en seguros para protección de propiedades y patrimonio familiar.



Seguros para Empresas:

Protegemos los negocios, asegurando la tranquilidad de empresarios y empleados. Con cobertura de accidentes, incendio y robo, entre otros.



Seguro Agrícola y Ganadero:

Somos especialistas en el ramo agrícola y ganadero, desarrollando un seguro que se acopla a las necesidades de los agricultores y ganaderos del país.



Vehículos

Cobertura todo riesgo, con productos que se adaptan a las necesidades del cliente:

- Top Seguros
- SUV
- Tailor Made
- Productos modulares
- Seguro para motos
- Mejor Asistencia del mercado para nuestros clientes



HOGAR

Coberturas y beneficios que protejan a su familia, mascotas y servicios adicionales para su hogar, que se adaptan a las necesidades del cliente y con planes asequibles.

- Hogar Total
- Hogar Protegido
- Seguro por Dentro





Empresas

Cotizamos seguros a la medida de grandes comercios y grandes industrias, cuya actividad está dentro de apetito de riesgo con coberturas que se adaptan a las necesidades de cada cliente.

Agregamos valor a través de nuestra evaluación del riesgo y acompañamiento en la implementación de las acciones de mejora propuestas, provisto por nuestro Departamento de Ingeniería de Riesgos



Pymes

Productos diseñados para proteger a las pequeñas y medianas empresas:

- Comercial
- Industrias
- Hoteles y Restaurantes
- Oficinas y Consultorios
- Colegios y Universidades
- Edificios

Coberturas flexibles y asistencias que permiten la tangibilidad del seguro





Seguros creados para la protección de todo tipo de empresas en los siguientes ámbitos:

- Equipo y Maquinaria
- Todo Riesgo Montaje
- Todo Riesgo Construcción
- Directores y Administradores D&O



Seguros Masivos:

- **Garantía extendida:** para equipos electrónico se otorga cobertura por 1 o 2 años adicionales de acuerdo con la garantía original de fábrica
- **Compra protegida:** cobertura de Daño accidental y robo para todo tipo de bienes nuevos
- **Fraude:** cobertura de Robo, hurto, pérdida y/o extravío más Falsificación y/o adulteración de la tarjeta bancaria o comercial (física o virtual)
- **Llantas:** Daño total por coberturas nombradas para llantas nuevas





Seguro de Vida:

El Seguro de Desgravamen es un seguro que tiene por objeto pagar, en caso de fallecimiento por muerte por cualquier causa o incapacidad total y permanente, la deuda que mantiene un asegurado con una entidad del sistema financiero, beneficiándose de esta manera a los herederos, quienes se verán liberados de la obligación de pago del crédito

Coberturas Tradicionales Vida Desgravamen para Instituciones financieras

- Vida (muerte por cualquier causa)
- Incapacidad total y permanente por cualquier causa
- Gastos de sepelio
- Enfermedades catastróficas / créditos hipotecarios (vivienda)

Un seguro de vida garantiza una protección inmediata en caso de fallecimiento, discapacidad o enfermedad.

Coberturas Tradicionales Vida Corporativo y Masivos

- Vida (muerte por cualquier causa)
- Muerte accidental (doble indemnización)
- Desmembración accidental
- Incapacidad total y permanente por accidente y enfermedad
- Gastos médicos por accidente
- Gastos de ambulancia por accidente
- Gastos de sepelio
- Renta diaria o pago único hospitalario por accidente o enfermedad
- Beca estudiantil
- Canasta básica o renta mensual por muerte
- Enfermedades graves, terminales y catastróficas
- Asistencias médicas



La gestión de riesgos es una parte fundamental de la estrategia de Zurich Seguros

para garantizar la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la compañía. En este capítulo, se presentan los procesos y herramientas utilizados para identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con las actividades de la empresa.

Se ha establecido un marco sólido de gestión de riesgos que se basa en la evaluación continua y la implementación de medidas para reducir los posibles impactos. Por medio de un equipo dedicado a la gestión de riesgos, que trabaja en estrecha colaboración con los líderes de cada área de la compañía, trabajamos en la identificación de los riesgos más importantes.



Los riesgos se gestionan a través de un ciclo continuo

de identificación, evaluación, respuesta y monitoreo. Zurich ha categorizado los riesgos de la siguiente manera:

- Riesgo estratégico
- Riesgo de seguros
- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo operativo
- Riesgo legal
- Riesgo reputacional

Para el correcto monitoreo de los riesgos identificados, contamos con políticas y manuales globales que nos brindan una guía de cómo gestionar cada uno y qué tipo de herramientas utilizar para su adecuada administración y gestión.



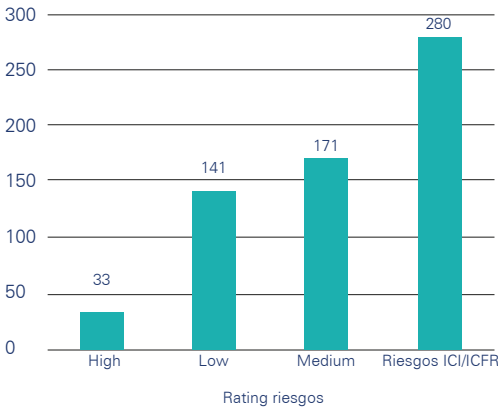
Los riesgos se gestionan a través de un ciclo continuo de identificación, evaluación, respuesta. Durante el 2022 la compañía ha definido y se encuentra ejecutando la estrategia de gestión de riesgos para Zurich Ecuador, la cual se encuentra alineada a la estrategia global de riesgos, la política de riesgos, y al marco de gestión de riesgos empresarial del Grupo Zurich, dando cumplimiento a la normativa local con respecto a la gestión integral y control de riesgos y asegurando que los riesgos relevantes asociados a la estrategia y su ejecución sean identificados y administrados adecuadamente.

- Mantenemos un proceso de control directamente en una herramienta llamada RACE, donde se ejecutan todos los riesgos identificados por medio de planes
- Todos los empleados de Zurich somos responsables de gestionar los riesgos en el día a día de las operaciones.
- Contamos con una red de Risk Champions, colaboradores de cada área que brinda apoyo al equipo de riesgos durante el ciclo de gestión para el cumplimiento de cada uno.

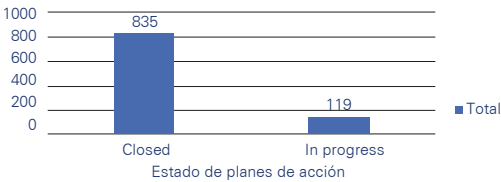
Dentro de la gobernanza del área, se han definido indicadores de riesgo clave (KRI o Key Risk Indicators por sus siglas en inglés) que se monitorean trimestralmente, para identificar posibles desviaciones que puedan existir con respecto al apetito de riesgo establecido a nivel local. En este sentido, el apetito de riesgo es un instrumento estratégico que Zurich utiliza para definir el nivel de riesgo que está dispuesto a aceptar en la búsqueda del cumplimiento de su estrategia y objetivos comerciales.

Durante el 2022 se obtuvieron los siguientes indicadores:

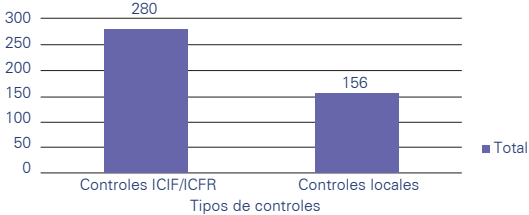
Número de riesgos documentados en la plataforma RACE



Número de planes de acción documentados en la plataforma RACE



Número de controles documentados en la plataforma RACE



*Race: plataforma oficial para la gestión de riesgos de Zurich.
*ICIF: Internal Control Integrated Framework
*ICFR: Internal Control over Financial Reporting

La gestión de riesgos como eje en la prevención y aseguramiento de la sostenibilidad corporativa.

Así como, Zurich Ecuador tiene como propósito el proteger el esfuerzo de los ecuatorianos para construir juntos un futuro mejor, nosotros como Zurichers tenemos una obligación de proteger a Zurich para efectivamente garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio y seguir trabajando para cumplir con este gran propósito que nos hemos planteado.

Es así que como Compañía hemos definido una estrategia de gestión integral de riesgos, mediante la cual buscamos mejorar el valor de la Compañía al incorporar una cultura donde los riesgos son identificados, evaluados y asumidos de manera consciente y disciplinada, el riesgo-retorno es transparente y entendido, y los riesgos son gestionados apropiadamente. Con esto buscamos garantizar que, dentro de cualquier toma de decisiones de negocio, el balance riesgo – retorno sea considerado, y mejoremos nuestras posibilidades de éxito.

El éxito de la sostenibilidad de un negocio se logra mediante una gestión efectiva de sus riesgos, y Zurich para eso, desarrolla una visión 360°, en todos los niveles y tipos de riesgos, para asegurar que nuestro negocio sea resiliente, preventivo y proactivo ante las situaciones de incertidumbre. Ahora, esto requiere de disciplina, orden, responsabilidades claras, transparencia y un modelo de gobernanza que nos permita ejecutar nuestro día a día, donde el cliente es nuestro centro, y a la vez vivir una cultura adecuada de riesgos.

Nuestras prioridades se han centrado en 4 pilares:

- 1) Gobernanza y cultura de riesgos, para efectivamente crear y mantener un modelo de riesgos que sea sostenible en el tiempo.
- 2) Procesos efectivos de riesgos, mediante los cuales, los riesgos son identificados, evaluados, se definen una respuesta adecuada a éstos y son monitoreados y reportados.
- 3) Un marco de control interno sólido, que permite garantizar a nuestros stake holders claves: regulador, clientes, accionistas, proveedores, empleados, que ejecutamos de acuerdo a lo que nos estamos comprometiendo y somos transparentes al respecto.
- 4) Metodologías sólidas para riesgos financieros y en particular para riesgo de seguros que es el corazón de lo que hacemos.

En Zurich creemos que una ejecución sólida enmarcada en una cultura de prevención y gestión de riesgos, son las claves para nuestro éxito futuro y la sostenibilidad de nuestro negocio. Hoy en día, hay incertidumbre con respecto a situaciones que estamos atravesando; sin embargo, como Zurich estamos preparados para afrontarlas, ser resilientes, y generar esta agilidad que nos permita ser una aseguradora de preferencia para nuestros clientes, y que además genere un impacto positivo en la sociedad y en la comunidad donde ejecut sus labores.

Andrés Cortés · **RISK MANAGER**

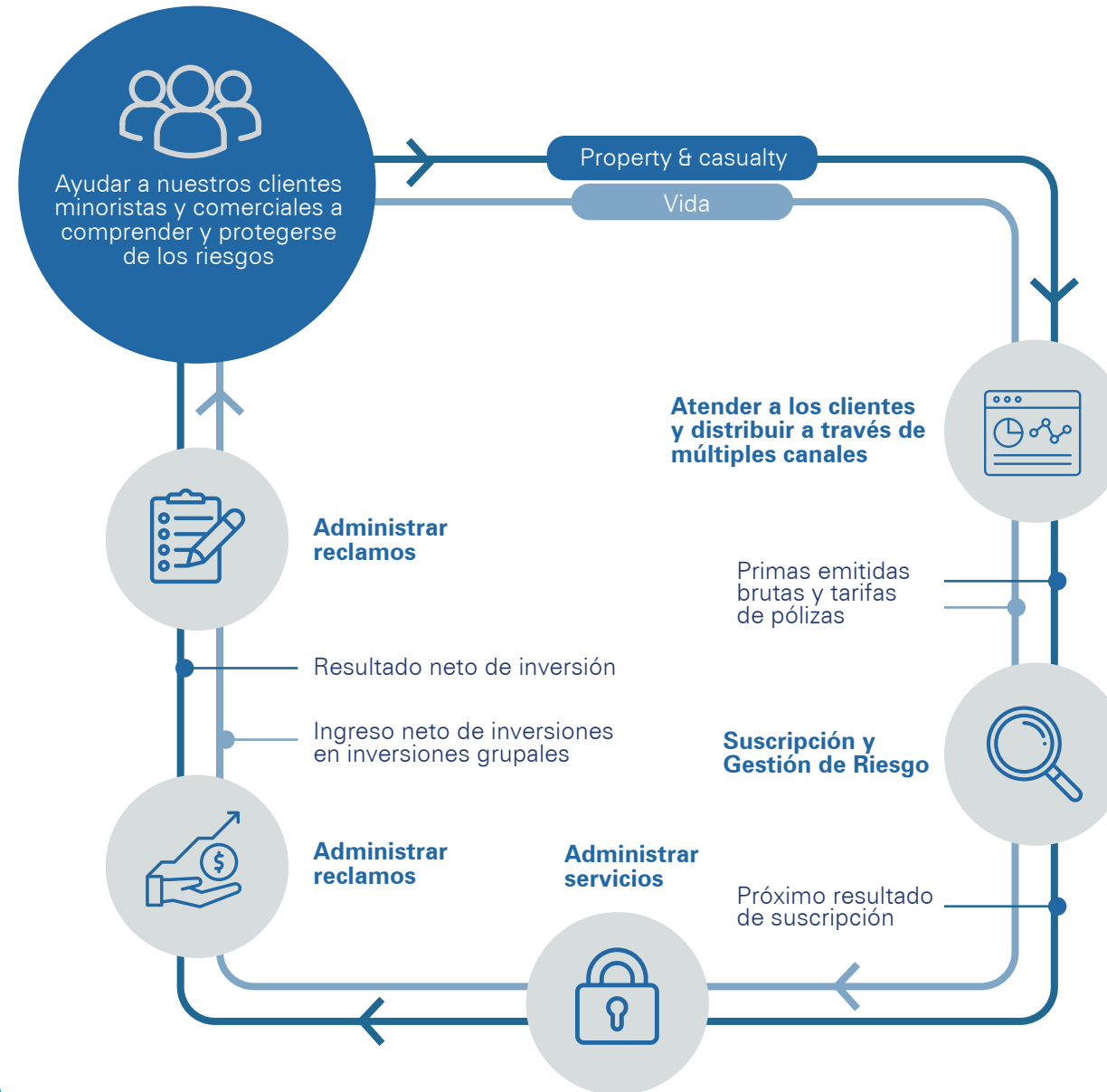


Creamos valor sostenible.

En base a nuestra experiencia corporativa, hemos perfeccionado nuestro modelo de negocio para generar valor para todas nuestras partes interesadas.



Que hacemos:



Cómo se benefician las partes interesadas:



Para nosotros el cliente está en el centro de todas nuestras acciones

y es así que buscamos brindarle una excelente experiencia. Trabajamos en desarrollar una relación significativa y memorable con nuestros clientes para convertirnos en su socio de confianza.

Buscamos construir una relación significativa a largo plazo, bajo nuestros tres pilares:

- Único: humanas y sostenible
- Más: Personal y colectivo
- Siempre: Sin fricción y con capacidad de respuesta.

Contruyendo una relación significativa

- Acciones consideradas que crearán experiencias que se reforzarán con el tiempo.
- Una relación que importa: útil valiosa y significativa para el cliente, Zurich y el planeta.
- Una conexión real - no solo una transacción - entre nosotros y nuestros socios, nosotros nuestros clientes, y nuestros clientes entre sí.



En donde trabajamos cada día por brindar al cliente

1. Garantizamos su bienestar y el de los suyos: Trabajamos para conocerle, nos ponemos en su lugar para diseñar experiencias a medida.
2. Contigo en cada paso del camino: ser su socio de confianza, acompañándole y guiándole.
3. Más fácil, más rápido y sin contradicciones: Simplifique sus interacciones y anticipe lo que pueda necesitar.

Para Zurich conocer las necesidades y comentarios de nuestros clientes respecto a su relación con la compañía es muy importante para nuestra sostenibilidad del negocio. Para lograrlo, utilizamos el RNPS (Relationship net promoter score, por sus siglas en inglés) el cual es un indicador que nos permite medir la relación holística con el cliente, más allá de las interacciones, y ofrece una comparación con la competencia.

Esta medición fue implementada en el año 2021 y desde entonces el feedback de nuestros clientes y mercado nos ha ayudado a mejorar en nuestros procesos internos y brindar una experiencia de cliente única

- En 2022 nuestro RNPS fue de 28 vs 2021 en donde cerramos con 15, tuvimos un incremento alineado a las acciones establecidas relacionadas a comunicación proactiva y relacionarnos con el cliente en varios momentos.





El Cliente como eje de nuestro compromiso con la sostenibilidad corporativa

Cynthia Dueñas
CUSTOMER OFFICER MANAGER

Llegamos al Ecuador con el firme compromiso de Construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos y nuestro propósito va mucho más allá de nuestros seguros. Este compromiso se extiende a generar relaciones significativas y memorables con nuestros clientes, quienes son nuestro foco en cada actividad.

Para lograr generar relaciones a largo plazo estamos en continua transformación desde nuestra cultura, pasando por nuestra forma de comunicarnos hasta llegar a ofrecer servicios sostenibles contruidos con y para nuestros clientes.

Hemos trabajado continuamente en capacitar al equipo de cuidado del cliente; generando habilidades en el equipo que nos ayuda a solventar los más de 300 requerimientos diarios. Con el equipo hemos venido desarrollando conocimientos integrales para que sean quienes apoyan al cliente de forma integral en una interacción, apoyándonos en nuestras herramientas y servicios virtuales que nos permiten brindar un servicio ágil y simple, adicional que al usarlas están contribuyendo con el planeta.

Mantener una comunicación continua con nuestros clientes es muy relevante es así como tenemos disponibles para ellos una gran variedad de vías de comunicación, para hacerlo nos apoyamos con un equipo especializado en atención y también contamos con el apoyo de la tecnología e inteligencia artificial en algunos de nuestros canales como "Zury" nuestra asistente virtual. Sin embargo, la comunicación va más allá de solo disponibilizar canales tiene también relación a cómo y cuando nos comunicamos con nuestros clientes. Hemos establecido varios contactos con nuestros clientes que nos permiten acompañarlo en diferentes etapas de su relación con nosotros. Un proyecto muy retador que inicio a finales de año es transformar la forma en la cual nos comunicamos es así como estamos cambiando nuestro tono de voz siendo más simples y cercanos a los clientes.

Como parte de nuestra estrategia hacia el 2025, incrementamos esfuerzos para apoyar la transformación de nuestros clientes, brindando asesoría en el manejo de riesgos con enfoque en la prevención y crecimiento sostenible. Ofrecer soluciones que agreguen valor y protejan a nuestros clientes a la par que estamos desarrollando soluciones sostenibles enfocados en proteger nuevas tecnologías que apoyan al cuidado de nuestro planeta. Estar más cercanos a nuestros clientes también involucra disponibilizar una variedad de canales de venta alineados a las preferencias de cada uno de ellos; es así como nos apoyamos con aliados estratégicos, canales masivos, instituciones financieras, venta directa tradicional y también con una opción digital para aquellos clientes que les gusta autogestionarse.

Nuestro propósito se extiende al compromiso de desarrollarnos en conjunto con la comunidad en la cual nos desempeñamos, es así que cada uno de los clientes que forman parte de Zurich apoyan a que impactemos a más de 50.000 ecuatorianos en situación de vulnerabilidad a través de nuestros proyectos de Educación de calidad, Resiliencia a inundaciones y salud mental. Agradezco a todos quienes confían en Zurich y les invito a seguir construyendo juntos un futuro mejor protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos.

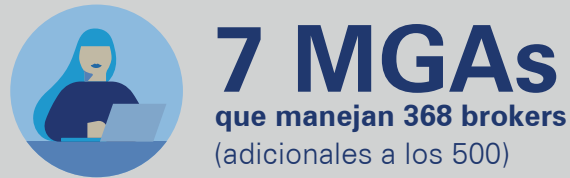
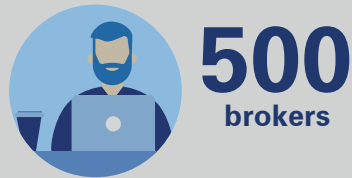
La relación entre brokers y aliados es un aspecto clave de nuestra estrategia corporativa.

Creemos que esta colaboración es fundamental para ofrecer productos y servicios de seguros personalizados y adaptados a las necesidades del cliente, y para mantener su confianza y fidelidad.

Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros brokers y aliados para entender sus necesidades y las de los clientes, con la finalidad de ofrecer una experiencia de cliente excepcional. Creemos que esta colaboración es clave para nuestro éxito en el mercado y en nuestra estrategia de sostenibilidad.

En el año 2022 trabajamos en el diseño de la estrategia para fortalecer una experiencia diferenciada en los distintos segmentos de bróker. Se identificó cuál es el camino que actualmente transita el corredor de seguros con Zurich: sus puntos de dolor y sus momentos “wow”, al igual que los atributos que valoran y los incentivos que fortalecen su lealtad.

El bróker mantiene puntos de contacto con todas las áreas de la compañía (directa o indirectamente), por lo que en base a un minucioso análisis, se diseña y prioriza las acciones que como compañía debemos tomar para generar una experiencia diferenciada.



- En el año 2022 trabajamos con 500 brókers de forma directa y con 368 brókers a través de nuestros 7 MGA´s
- Plan de incentivos con Profit: 58 brókers participantes, Acuerdos Comerciales: 54 brókers participantes. Principales eventos: Karting, Fútbol y Mundial: 915 invitados. Estas iniciativas han impulsado el crecimiento de producción de 361 brókers con Zurich (prima generada en 2021 versus 2022).
- Implementación de modelo comercial para la correcta administración de este canal. El Modelo está basado en los procesos comerciales de Prospección Negociación y Renovación, buscando esclarecer esfuerzos estratégicos, tácticos y operativos.



Creemos que nuestra relación con nuestros brokers y aliados es esencial para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad, tanto en términos de crecimiento económico como de impacto social y ambiental. Estamos comprometidos en fortalecer esta relación para ofrecer a nuestros clientes los mejores productos y servicios de seguros, y para asegurar un futuro sostenible para nuestra compañía.

La importancia de los brokers y aliados para la para la sostenibilidad financiera de nuestra organización

Estamos convencidos de que construir negocios sostenibles requiere de un trabajo en conjunto con nuestros brókers y aliados, nuestro propósito es expandir y hacer del sector asegurador un elemento primordial para la protección, cuidado y bienestar de las familias en Ecuador.

Como equipo comercial buscamos diseñar un camino para el corredor que nos lleve a mejorar nuestra propuesta de valor mediante una nueva segmentación, capacitación constante, comunicaciones transparentes, planes de incentivos adecuados, procesos sólidos de autogestión, definición clara de nuestro apetito de riesgo y una fuerte presencia comercial para expandir la cartera de Zurich a nivel nacional.

Buscamos aprovechar los avances tecnológicos que son parte primordial de la relación del corredor con la compañía y que tienen como objetivo ser cada vez más efectivos, de tal manera que podamos garantizar la sostenibilidad financiera en nuestra organización.

Andrés Aguirre
CHIEF OF SALES AND DISTRIBUTION



Como aseguradora comprometida con el bienestar de nuestros clientes.

Diseñamos nuestros productos con una serie de asistencias para brindar soluciones prácticas y útiles a situaciones imprevistas y difíciles.

Entre los principales proveedores de asistencias que ofrecemos a nuestros clientes se encuentran los siguientes, mismos que a Zurich nos apoyan a tangibilizar el seguro por medio de los siguientes servicios:

- **Auto Suplente:** Provisión de vehículos de reemplazo mientras se atiende su siniestro.
- **Coris:** Asistencias para mascotas (seguro hogar), Asistencia técnica para oficinas, consultorios, hoteles, restaurantes, centros educativos.
- **Ecuasistencia:** Servicios de emergencia vial, grúas, suministro de gasolina, cambio de llanta, apertura de puertas, desplazamientos, asistencia legal, entre otros servicios.
- **Seprevi (Jardines del Valle):** Servicios exequiales.



Estamos comprometidos con la mejora continua de nuestras asistencias de servicios, y trabajamos constantemente para ampliar y mejorar nuestra oferta.

Al ofrecer estas asistencias de servicios, estamos demostrando nuestro compromiso con la sostenibilidad, ya que ayudamos a nuestros clientes a afrontar situaciones difíciles de manera eficiente y responsable.



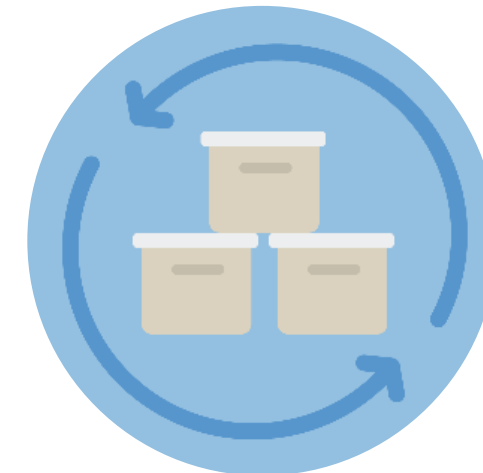
Desde Julio 2022, Zurich Ecuador se encuentra

alineado al proceso Global de Debida Diligencia* de Terceros establecida por el Grupo Zurich.



El proceso se basa en 4 pasos, que son los siguientes:

- **Alcance:** Están claramente definidos los terceros que aplican al proceso de Debida Diligencia.
- **Segmentación:** Se define si un proveedor es crítico o no para establecer el proceso a seguir.
- **Administración de Riesgos:** El enfoque de administración de riesgos se basa en la metodología de Riesgos Zurich.
- **Gobernanza:** Los Roles y responsabilidades están definidos a lo largo de todo el proceso.



Parte del proceso incluye que nuestros terceros se alineen a nuestro Código de Conducta, en el que se remarcan los valores y pilares de gestión de Zurich, uno de estos es la Sustentabilidad, pilar fundamental de Zurich para su gestión.

*Evaluación realizada para determinar los riesgos del negocio.

La gestión del área de Siniestros

representa la capacidad corporativa para cumplir el compromiso de ayudar a nuestros clientes en momentos de necesidad, al tiempo que se nos aseguran de minimizar el impacto ambiental y social de los siniestros.

Durante 2022 se presentaron 26.647 siniestros que fueron atendidos por nuestro equipo de Siniestros:

Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
A&H	10	21	14	17	13	9	13	7	19	18	17	14	172
Financial Lines	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Liability	7	10	12	11	10	9	7	10	15	8	15	11	125
LIFE	322	273	273	260	257	269	260	242	366	250	271	265	3308
MAO	1050	854	1104	1033	1055	1009	1064	1082	1315	1176	1247	1192	13181
Marine	74	46	43	44	54	51	41	29	74	34	48	41	579
MTPL	129	130	204	175	176	164	174	188	211	230	210	223	2214
Property	242	235	575	1133	1136	1347	683	370	524	252	272	296	7065
Total general	1835	1570	2225	2673	2701	2858	2242	1928	2525	1968	2080	2042	26647

Zurich Seguros Ecuador mantiene políticas y procedimientos para la gestión de siniestros, así como las iniciativas y estrategias implementadas para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios de gestión ofrecidos a los clientes. Para lograrlo, mantenemos un proceso de seguimiento interno basado en nuestros indicadores e información compartida, logrando alcanzar los siguientes resultados durante el año 2022.

- Ejecución al 100% de planes relacionados con la auditoría TGCR*
- Evolución y Fortalecimiento de Data Analytics (alcanzado en Power BI y nos permite tomar acción en nuestro día a día).
- Célula de Comunicación de Claims a través de Zendesk.
- Gestión activa de proveedores: fortalecimiento de pool de talleres y repuesteros preferentes, incorporación de subastadores (ahorro de ALAE* e incremento de ingresos por venta de restos de siniestros). Calificaciones anuales, envío de datos en boletín con resultado para establecer continuidad o cierre de relación.

En Zurich Seguros estamos comprometidos en proporcionar una respuesta rápida y efectiva a los siniestros a nuestros clientes, asegurando reciban la ayuda que necesitan lo más rápido posible.

*TGCR (Technical Governance Claims Review) y ALAE (Allocated Loss Adjustment Expense)



Evaluación a Talleres

Comprometidos con una integración sostenible de todas nuestras partes interesadas.

Nuestros proveedores de taller se han convertido en uno de los principales ejes de trabajo en favor de nuestros clientes de Seguro Motor.

Es por esa razón que durante el 2022 se realizó un lanzamiento de un programa piloto para evaluar y acompañar a nuestros talleres en su transición hacia el cumplimiento ambiental y atención social, mismos que se acoplan a nuestros pilares de sostenibilidad.





Requisitos Ambientales:

Como sujetos de control, parte del compromiso con el medio ambiente, los proveedores de taller que trabajan con Zurich Seguros deberán regularizarse y mantener procesos de seguimiento internos que les permita generar el cumplimiento adecuado en cada periodo.



Instalaciones:



Ámbito Social:

Obligaciones Patronales	Programa de relaciones comunitarias
El empleador deberá cumplir con sus obligaciones: IESS, Salario competitivo	• Canal abierto al diálogo.
Capacitación y Desarrollo Se brinda de entrenamientos, charlas y capacitaciones al personal	• Actividades buenas relaciones comunitarias con los vecinos
Seguridad y Salud Ocupacional Equipo de Protección Personal. Exámenes ocupacionales.	• Acciones sociales de voluntariado con fundaciones
	• Donaciones a la comunidad



El proveedor es evaluado respecto al cumplimiento normativo, compromiso ambiental, y acciones de monitoreo y seguimiento.

La evaluación deberá alcanzar un puntaje mínimo de 80% para ser aprobado, en caso de no alcanzar el puntaje necesario, se levantará plan de acción e iniciará el proceso de acompañamiento continuo con duración de 1 año calendario para apoyar al taller a cumplir con los requerimientos solicitados.

El programa de diagnóstico y acompañamiento continuo a nuestros talleres de motor aliados busca brindar asesorías continuas en temas sociales y ambientales de sus operaciones, con la finalidad de que los proveedores de taller se acoplen a nuestra estrategia de sostenibilidad corporativa, poniendo especial énfasis en la experiencia final del cliente.

Para nosotros conocer la opinión que los clientes tienen sobre nuestro servicio es muy importante.

Recolectamos la experiencia y feedback de nuestros clientes de forma mensual. En donde al momento hemos puesto énfasis en nuestro mayor portafolio.

En el caso de nuestro seguro Motor, después de haber hecho efectiva la cobertura de su seguro, el cliente recibe una encuesta de satisfacción en donde buscamos su retroalimentación del servicio brindado a lo largo de todo el proceso.

El proceso se lo ejecuta de la siguiente manera:

- Envío de encuesta de Satisfacción y TNPS al cliente 72 horas después de haber sido notificado con la orden de finalización del proceso. En caso de no tener respuesta se envía un recordatorio 15 días después.
- Las encuestas que tienen una calificación igual o menor a 6 se la considera como un detractor y por lo tanto ingresa al análisis para determinar las causas de la insatisfacción y generar acciones que nos permitan mejorar.

Durante el periodo 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:

Etiquetas en fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
MAO*	1.050	854	1.104	1.033	1.055	1.009	1.064	1.082	1.315	1.176	1.247	1.192	13.1812
20% de los clientes completan la encuesta	165	142	153	161	156	164	175	223	188	178	176	189	2.070
Calificaciones menores a 7	51	40	40	34	34	41	50	58	50	48	56	51	553
% sobre total casos motor	31%	28%	26%	21%	22%	25%	29%	26%	27%	27%	32%	27%	27%

*MAO (Reclamos del asegurado) MTPL (Reclamos de terceros, responsabilidad civil)

La encuesta es enviada a la base de clientes que han finalizado el proceso de siniestro. De los 26.647 siniestros procesados durante el 2022, un 20% responden la encuesta de satisfacción,

En relación con la muestra válida de 2.398 encuestas respondidas, 533 clientes respondieron con una calificación igual o menor a 7, lo que representa 22% de los encuestados. En relación con la muestra total de 26.647 procesos, las calificaciones negativas representan el 2% de nuestros clientes.



La encuesta enviada a nuestros clientes nos da una perspectiva de la atención general de nuestro servicio. Durante el 2022 nuestros resultados fueron los siguientes:



Es un hecho conocido que la satisfacción de los clientes es uno de los atributos, sino el principal, que crean lealtad e identificación con una marca. lo que es correcto,

Fallar en brindar a un cliente una experiencia acorde a sus expectativas se traduce en una pérdida de confianza.

En una aseguradora, todas las áreas independientemente de sus funciones, llámense técnicas, de servicio, financieras, etc. deben estar articuladas y orientadas a generar esa experiencia diferenciadora.

En el caso particular de siniestros existe una componente adicional, que está relacionada con la situación particular que atraviesa un cliente cuando radica un reclamo: emocionalmente se encuentra transitando un evento que no esperaba, como ser la pérdida momentánea de un bien que le generaba confort, un perjuicio económico inesperado o un problema de salud que altera su vida cotidiana y la de su entorno familiar.



En esas circunstancias la labor del área de siniestros involucra una combinación de atributos que no solo son de índole técnico (interpretar la póliza, saber explicar la cobertura a quien desconoce del rubro, estimar la pérdida y responder con la mayor celeridad posible al asegurado) sino requiere de una serie de valores personales que se deben conjugar con el fin de contener, entender y acompañar a quien ha sufrido un accidente en esa dolorosa situación.

Así, un ejecutivo de siniestros debe ser empático, claro, paciente, comprometido, proactivo, confiable y simplificador de situaciones, entre otros atributos personales necesarios.

El objetivo del área de siniestros no es simplemente indemnizar un bien, reparar un daño o designar un proveedor de servicio, sino acompañar a los clientes demostrando la preocupación que Zurich tiene por brindarle una atención que además de cumplir con lo estipulado en la póliza, le permita solventar esa situación temporal difícil acompañado por una aseguradora que se preocupa por su bienestar, que se encuentra a su servicio para apoyarlo y que espera lograr una relación duradera de mutua satisfacción.

“En siniestros nos gusta llamarnos a nosotros mismos “área de beneficios”, porque eso es lo que esperamos que nuestros asegurados perciban cuando nos ponemos a su disposición para entender y atender sus necesidades”.

Javier Ganso · **CHIEF CLAIMS OFFICER**

En Zurich Seguros, la cultura corporativa se basa en los valores fundamentales de la empresa,

incluyendo la integridad, la excelencia, el trabajo en equipo, la innovación y la pasión por el cliente, se aplican en todos los aspectos de la operación de la empresa y en todas las interacciones con los clientes, los empleados, los proveedores y las comunidades locales.

Hemos implementado programas de capacitación y desarrollo para los empleados, así como iniciativas para fomentar la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo. Además, Zurich Seguros ha establecido un sistema de incentivos y recompensas para reconocer y promover la conducta ética y responsable de nuestros empleados.

Estamos comprometidos con la transparencia y la comunicación abierta con nuestros colaboradores promoviendo la sostenibilidad y la creación de valor económico, social y ambiental a largo plazo, asegurando que la empresa siga siendo un líder en la industria de seguros y un modelo de excelencia y responsabilidad empresarial.



Pilares que nos permiten entregar nuestra promesa de valor a los Zurichers,



Pilares	 Tu bienestar Tu bienestar es nuestra prioridad	 Te escuchamos Vamos a escucharte y hablarte claro	 Tu autonomía Te damos autonomía para que seas dueño de tu futuro	 Nuestra Diversidad Somos diversos, transparentes y equitativos
Promesa de Valor	Nos hemos propuesto acompañarte para hacer de tu experiencia laboral un viaje lleno de aprendizaje, reconocimiento y balance, buscando que puedas disfrutar de todas las dimensiones de tu vida.	Nuestro compromiso es escucharte y darte proactivamente la información que necesitas. Te hablaremos en un lenguaje claro y buscaremos entregarte valor en cada interacción.	Respetamos tu estilo de trabajo, te damos la orientación y herramientas para que alcances tu mayor potencial y desarrolles ideas innovadoras, siendo tú quien define tus metas y la estrategia para lograrlas	Garantizamos un entorno de trabajo colaborativo e inclusivo, transmitiendo en todas las acciones transparencia y equidad, con crecimiento basado en competencias y en el alcance de resultados.
Atributos	Reconocimiento • Balance Apoyo • Calidad de vida Bienestar • Acompañamiento	Escucha • Claridad • Feedback Disponibilidad de información Oportunidad • Anticipación	Autonomía • Confianza • Guía Flexibilidad • Desarrollo	Coherencia • Colaboración Equidad • Transparencia Inclusión • Diversidad
Compromiso del Zuricher	Velar por el cuidado de su bienestar, participar de los espacios y actividades asociados a este pilar, y promover el bienestar como una prioridad en sus equipos.	Entregar feedback y comunicar sus puntos de vista y expectativas de manera clara, con una actitud abierta al intercambio y la construcción.	Cumplir con la elaboración de su plan anual y buscar proactivamente los espacios de formación y retroalimentación que le permitirán desarrollarse.	Retribuir su compensación con resultados y logros, aprovechar y retroalimentar sus beneficios y promover un ambiente inclusivo y diverso.

Durante el año 2022
se ejecutaron
las siguientes acciones:



**Vamos a escucharte
y hablarte claro**

- Ejecución Plan Comunicacional
- Encuesta GPTW
- Proyecto EX: Journey To Be
- THM/Mailings/Desayunos/Workplace
- Visita Sucursales



**Tu bienestar es
nuestra prioridad**

- Retorno Seguro/ Plan Salud y Charlas
- Zurichers Altamente efectivos
- Playbook New Normal Asimiliation
- Foco y Efectividad: Readinness/ Talleres /Priorización con medición
- Wellbeing Plan



**Te damos autonomía para
que seas dueño de tu futuro**

- Evolución Mindset: Fase desarrollo
- Segundo slot día del aprendizaje
- Festival Conocimiento/Summit áreas
- Proyectos Z Ambassadors
- Internal job postings



**Somos diversos, transparentes y
equitativos**

- Estrategia de Comms: Salary análisis / SIP / STIP Analysis/ FoW/ Conversatorios
- Construcción framework D&I
- Programa de Reconocimiento
- Talent Review fase 2

Nuestros Zurichers son el corazón y el alma de nuestra organización,

y forman parte integral de nuestro propósito para juntos crear un futuro mejor donde nuestras voces son diversas, nuestros comportamientos son inclusivos, nuestras acciones impulsan la equidad y nuestra gente tiene un sentido de pertenencia

Crear un lugar de trabajo en donde todas las personas sean tratadas con el mismo nivel de importancia, ayuda a que las personas prosperen y a que la organización tenga éxito.

En Zurich, dedicamos tiempo, capital y atención a la gestión para integrar la Diversidad, Equidad, Inclusión y Pertenencia (DEIB), en cada decisión que toman los líderes de área.



Desarrollamos continuamente políticas, prácticas y formas de trabajar que apoyan la igualdad de oportunidades en el empleo.

Para el cierre del 2022 se contaba con 264 Contratos Fijos a nivel nacional, mismos que se clasifican por género, de la siguiente manera:

Total general 264



54% **Femenino**
142



46% **Masculino:**
122

Pay Gender Gap:

Nos mantenemos con un % de tolerancia bajo, entre los salarios de hombres vs mujeres. Menor a 2% (Metodología EDGE utilizada por Grupo)



Rotación Voluntaria:
8.5% a diciembre 2022

Movimientos Internos:

Periodo	Movimientos horizontales	Movimientos verticales	Total general
Q1	2		2
Q2	12	12	24
Q3	11	4	15
Q4	4	3	7
Total general	29	19	48



Nuevas contrataciones:

Periodo	Recurso Nuevo	Reemplazo	Total general
Q1	3	4	7
Q2	2	11	13
Q3	8	5	13
Q4	4	6	10
Total general	17	26	43

En Zurich, el talento de nuestros empleados es fundamental para nuestro éxito.

La planificación, la evaluación, el desarrollo y la retención de personas con talento es la forma en la que nos anticipamos y satisfacemos nuestras propias necesidades de capital humano.

Hemos desarrollado programas específicos que apoyan el desarrollo acelerado de nuestro talento, que se enfoca en los individuos con alto potencial y talento, que muestran la capacidad y agilidad necesarias para asumir mayores retos a gran velocidad.

Creemos en el aprendizaje permanente. Por eso animamos a todos nuestros empleados a capacitarse constantemente, ya sea desarrollando habilidades técnicas, descubriendo talentos ocultos o adquiriendo experiencias nuevas en el trabajo.



Nuestro rendimiento:

Al cierre del 2022, se han obtenido los siguientes resultados:



Horas/Hombre

7.732,5

Horas Capacitadas.



Campañas para fomentar cultura de aprendizaje

- **Día del aprendizaje.**
- **Semana del desarrollo**
- **Mes de la curiosidad,**

Zurich tiene a disposición de los empleados una plataforma online, en alianza con LinkedIn Learning integrada en nuestra plataforma de aprendizaje (My Development), donde contamos con más de 17.000 cursos enfocados en nuestro negocio de seguros.

Adicionalmente, contamos con herramientas de desarrollo que permiten acompañar a los colaboradores en la gestión de su propio desarrollo donde el Manager cuenta con un rol importante:

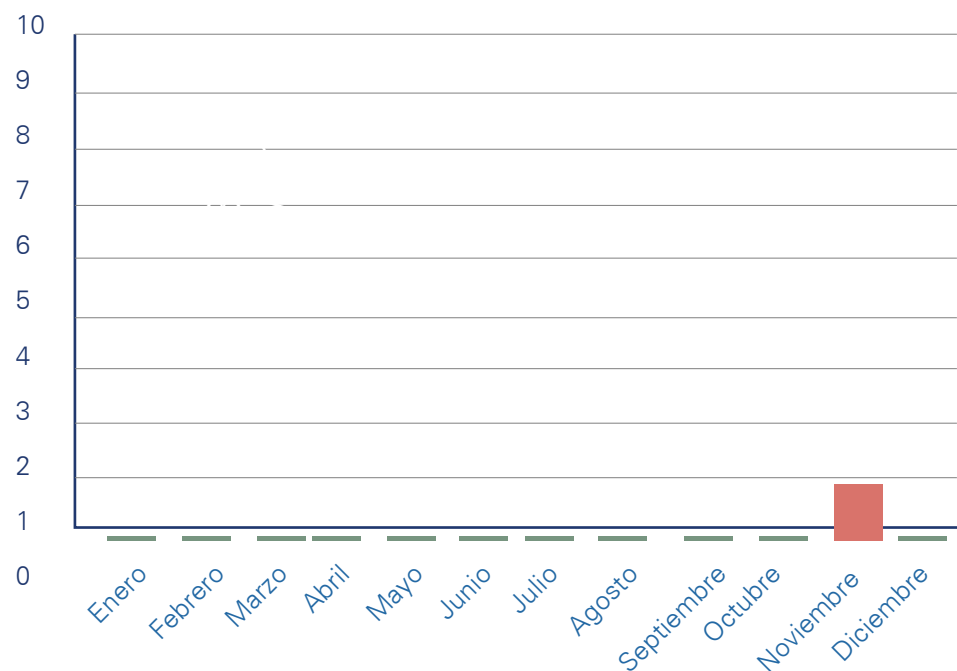
- Plataforma conversaciones de carrera, donde los colaboradores pueden registrar sus logros, y solicitar feedback.
- Plan de Desarrollo Individual, los colaboradores pueden plasmar sus objetivos de desarrollo y convertirse en los propios CEO de su carrera.
- Contamos con un Programa de mentoría nivel Regional, donde nuestros ejecutivos senior transfieren sus conocimientos a sus mentes.
- Programas regionales Líder

La salud y la seguridad de nuestros empleados es de suma importancia.

Como compañía buscamos proporcionar un entorno de trabajo seguro para todos nuestros empleados, proteger a las personas en el trabajo y apoyar su salud y bienestar. Lo hacemos mediante procedimientos que identifican los requisitos mínimos para la gestión de la salud y la seguridad en nuestra organización.

Durante el 2022 se han obtenido los siguientes indicadores:

• Número de accidentes 2022

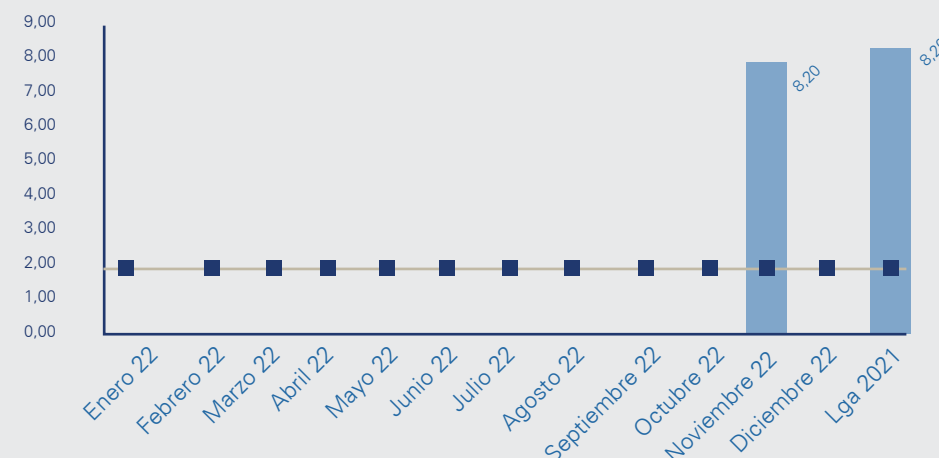


• Índice de Frecuencia de accidentes

Índice de Frecuencia (IF) = $\frac{\# \text{ Accidentes de trabajo}}{\# \text{ Horas-hombre trabajadas}} \times 200000$

Índice de Frecuencia (IF) = 0.61

Índice de frecuencia mensual (If) e Índice de frecuencia acumulado (Ifa)

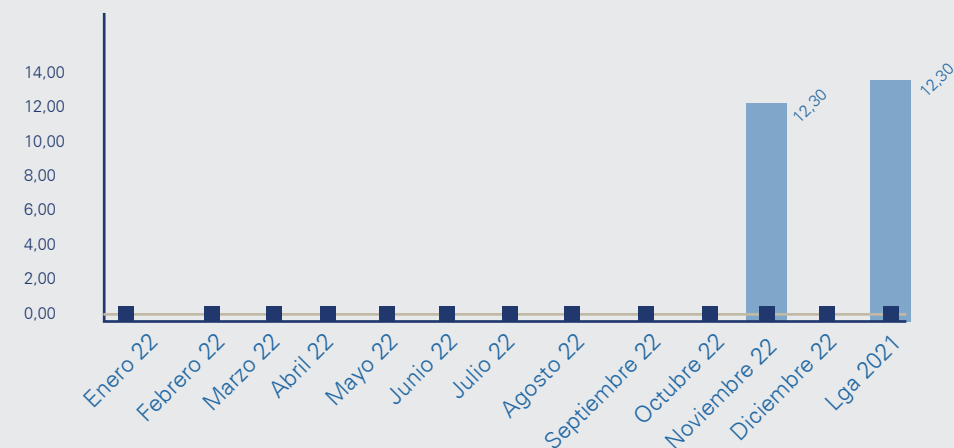


• Índice de Gravedad de accidentes

Índice de Gravedad (IG) = $\frac{\# \text{ Jornadas perdidas (días)}}{\# \text{ Horas-hombre trabajadas}} \times 200000$

Índice de Gravedad (IG) = 0.91

Índice de frecuencia mensual (If) e Índice de frecuencia acumulado (Ifa)



Indicadores de Morbilidad y Ausentismo.

Morbilidad 2022

MES	RESPIRATORIO	DIGESTIVO	OSTEOMUSCULAR	URINARIO	OCULAR	TRAUMA	NEUROLOGICO	OTROS	GINECOLOGICO
Enero	16	1	0	0	0	0	0	0	0
Febrero	13	4	4	1	0	0	1	10	0
Marzo	22	10	10	2	2	1	0	0	4
Abril	12	9	15	4	2	0	3	0	4
Mayo	22	8	16	2	2	1	1	5	6
Junio	49	10	12	4	3	0	2	4	2
Julio	61	6	2	5	1	1	3	0	2
Agosto	28	6	2	5	1	1	3	0	2
Septiembre	4	1	4	0	0	0	0	0	2
Octubre	10	2	5	1	2	2	0	0	0
Noviembre	41	7	11	1	3	5	2	0	0
Diciembre	34	4	1	0	4	2	0	0	0
TOTAL	312	68	82	25	20	13	15	19	22

AUSENTISMO POR ENFERMEDAD COMUN

SUCURSAL	Días ausentismo enfermedad común	Número total trabajadores
QUITO	460	202
GUAYAQUIL	46	22
CUENCA	19	9
AMBATO	45	7
MANTA	80	6
PORTOVIEJO	0	3
IBARRA	0	2
SANTO DOMINGO		2
MACHALA	0	3
RIOBAMBA	6	2
TOTAL	656	258

AUSENTISMO POR ENFERMEDAD LABORAL

SUCURSAL	Días ausentismo enfermedad Laboral	Número total trabajadores
QUITO	1	202
GUAYAQUIL	0	22
CUENCA	0	9
AMBATO	0	7
MANTA	0	6
PORTOVIEJO	0	3
IBARRA	0	2
SANTO DOMINGO	0	2
MACHALA	0	3
RIOBAMBA	0	2
TOTAL	1	258

Indicadores de Capacitaciones y charlas:

Capacitaciones y Charlas 2022	% de Capacitación
Protocolos de Bioseguridad Fase 3	71%
Medidas de Prevención para COVID-19 y sus variantes	44%
Emergencias en el hogar	27%
Primeros auxilios básicos	28%
Medidas básicas para evitar ser víctimas de la delincuencia	30%
La mujer y la Empresa	31%
Brigada de Evaluación	89%
Brigada Primeros Auxilios	92%
Brigada Incendios	73%
Importancia de la Salud mental	29%
Beneficios del Seguro Médico	19%
Cadena de comunicación y Plan de Emergencia "Volcán Cotopaxi"	30%



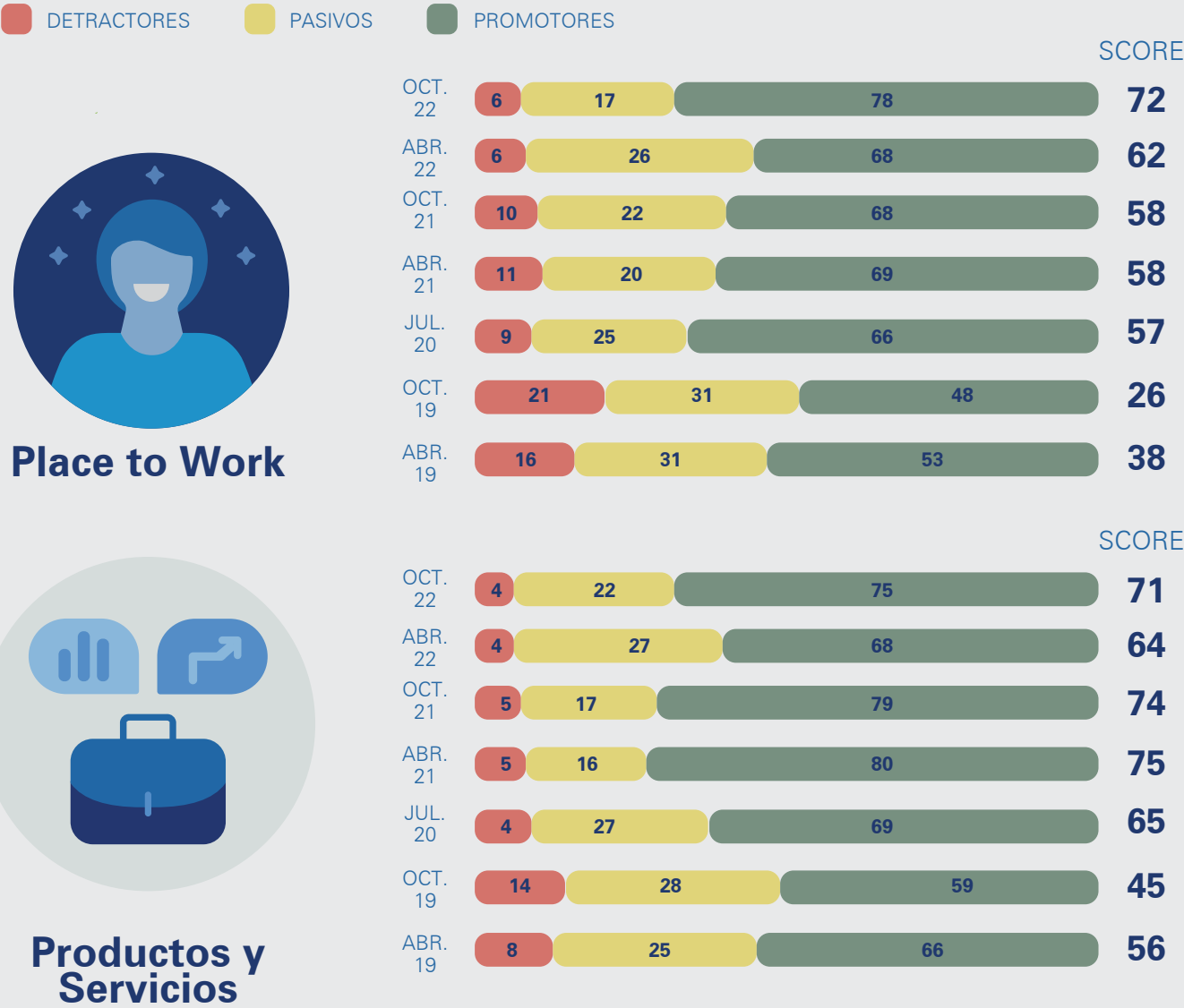
Para Zurich, el clima laboral y la satisfacción de los empleados en la compañía es de suma importancia,

por lo que periódicamente se realizan las encuestas a los colaboradores, sobre la satisfacción laboral, su compromiso con la compañía y la diversidad en la empresa.

Zurich Seguros refleja el compromiso de la compañía de crear un ambiente de trabajo inclusivo y positivo para sus empleados, lo que contribuye a una mayor retención de talentos y a un mejor desempeño empresarial.

Durante el 2022 en Zurich Seguros fomentamos un entorno laboral seguro y saludable, logrando la participación del 93% de nuestros colaboradores y obteniendo los siguientes resultados

Nuestros resultados.



En Zurich Ecuador obtuvimos, por primera vez, la Certificación de Great Place to Work®



con un promedio de 85% de aceptación general en las 60 afirmaciones de la encuesta Trust Index®, originada en el FORALL Model® que nuestros Zurichers respondieron y que tiene como finalidad medir la percepción de los colaboradores sobre la confianza en el lugar de trabajo, representada en cinco áreas de enfoque: Credibilidad, Respeto, Ecuanimidad, Orgullo y Compañerismo.

La Certificación es un reconocimiento no rankeado, mismo que es otorgado a empresas que ofrecen a sus colaboradores una experiencia destacada, la cual representa varios beneficios no solo para fortalecer nuestra marca empleadora, sino para continuar alineando la cultura al direccionamiento estratégico

Para lograr nuestras ambiciosas metas de desarrollo en nuestro plan estratégico, es clave contar con el mejor equipo, que estemos alineados a un propósito común, y que construyamos juntos una compañía donde podamos seguir desarrollando nuestros talentos. El cumplir y superar las expectativas que todos tenemos como colaboradores, es la única forma de cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes.



Cuando hablamos de sostenibilidad de nuestros Zurichers,

hacemos referencia a que en Zurich se promueve una cultura donde todos tengan la posibilidad de desarrollar su máximo potencial y aprendizaje con la finalidad de mantenerse vigentes y al día antes los nuevos desafíos del entorno.

Rosa Yanez
HUMAN RESOURCES BUSINESS PARTNER

Entendemos que el futuro de trabajo llegó y demanda de 3 aspectos fundamentales: Nuevas capacidades/ nuevas formas de trabajo / adaptación de los procesos.

Es por esto que, creemos que todos nuestros Zurichers deben ser los dueños de su carrera y buscar y ser capaces de encontrar las oportunidades de incorporar a su perfil nuevas capacidades y maneras que hay disponibles en Zurich a través de la participación en proyectos interdisciplinarios, iniciativas de innovación, mejora de procesos, implementación de plataformas y sistemas, entrenamientos formales y academias virtuales, todos a disposición permanente.

Además, apoyarlos a tener la resiliencia para adaptarse a las nuevas formas de trabajo y que sientan un camino para operar de manera productiva y ágil como los nuevos tiempos señalan.

Nuestros Zurichers además cuentan con herramientas de apoyo como el plan de desarrollo individual (IDP), donde pueden plasmar acuerdos de desarrollo y aprendizaje por año y hacer revisión periódica con sus Managers. Estamos convencidos que al mantenerse activos en este tipo de acciones ampliarán su perfil profesional para mantenerse vigentes y así ser profesionales relevantes para las posiciones que se van posteando en Zurich a nivel local y global y ser parte de las sucesiones de las diferentes áreas del negocio o de las nuevas transformaciones que el negocio vaya requiriendo.

La sostenibilidad en Zurich está directamente vinculada con aprender cada día, participar, adaptarse y seguir siendo relevantes para afrontar los nuevos desafíos del mundo.

Desde mi rol como líder del área de Recursos Humanos debo velar por que las herramientas estén disponibles, los espacios de desarrollo y aprendizajes sean visibles para nuestra gente y trabajar día a día para promover esa cultura de auto desarrollo en la que todos tengan autonomía para ser los dueños de su futuro.

El compromiso como compañía de agilizar nuestras interacciones con nuestros aliados y el cliente

nos ha motivado a fomentar la innovación en nuestros productos y servicios han fomentado el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del cliente y optimizar las operaciones de nuestro negocio.



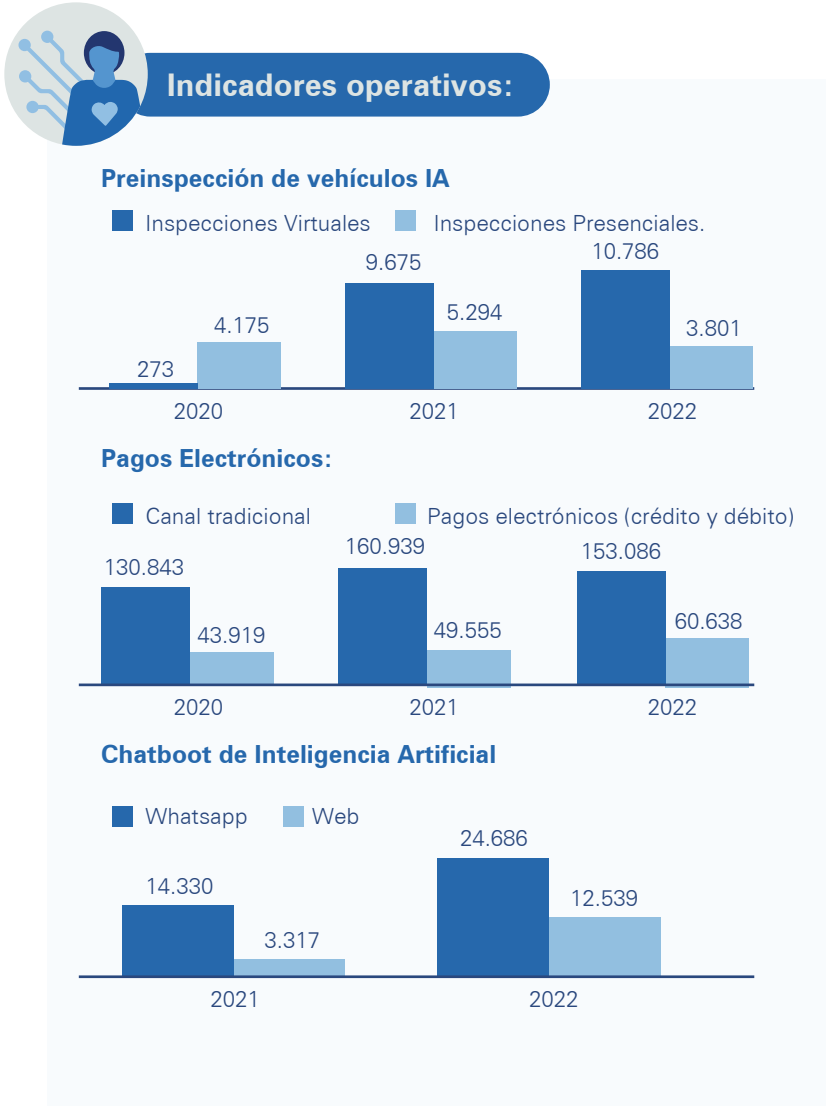
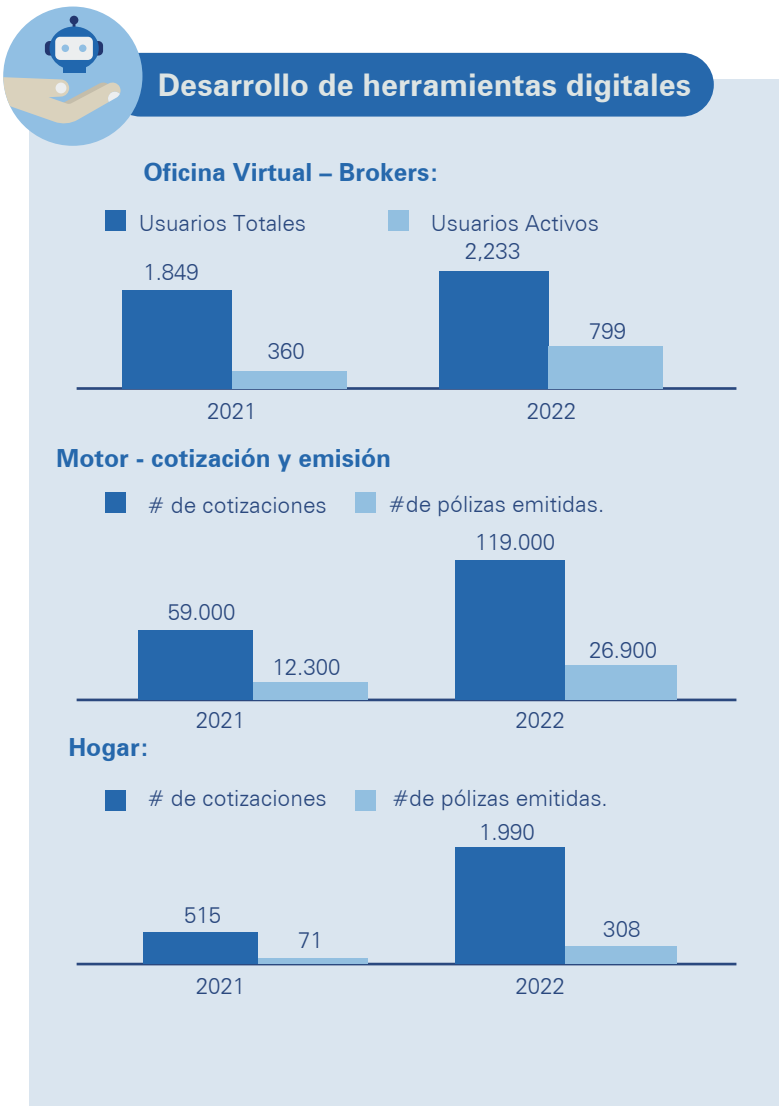
Hemos invertido en tecnologías avanzadas como el análisis de datos, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para mejorar la toma de decisiones empresariales y ofrecer soluciones de seguros más personalizadas y eficaces a nuestros clientes.

La compañía ha desarrollado una serie de herramientas digitales que permite a los clientes cotizar, adquirir seguros, y presentar reclamaciones en línea de manera rápida y fácil. También ha implementado chatbots y asistentes virtuales para brindar soporte y atención al cliente de manera más eficiente.



Impulsamos el uso de la tecnología en toda nuestra cadena de servicio

con la finalidad de reducir el uso de papel y traslado de personal, lo cual genera emisiones de CO2. Durante el 2022 el uso de nuestras herramientas obtuvo los siguientes resultados:



Los Indicadores de seguridad de la información que medimos localmente,

en base a los objetivos globales para construir un ambiente seguro son los siguientes:

- **Métricas de Seguridad de la información para Endpoint Devices:**

Zurich desarrolla el talento dentro de la empresa en lugar de contratarlo. Queremos proporcionar un entorno de trabajo seguro para todos nuestros empleados, proteger a las personas en el trabajo y apoyar su salud y bienestar. Lo hacemos mediante procedimientos y directrices formales que identifican los requisitos mínimos para la gestión de la salud y la seguridad en nuestra organización.

- **Public Facing Servers:**

Los ataques aumentan constantemente; las IP no cerradas siguen siendo una exposición desde el punto de vista de la pérdida de datos o de los incidentes cibernéticos y Zurich Ecuador está al 100% de cumplimiento con este indicador.

- **End Users/Human Risk**

Mantenemos continuamente ejercicios de Phishing, campañas de Education & Awareness y reportes para nuestros colaboradores que son medidos bajo este indicador.

- **Third Parties:**

Garantizamos que nuestros Proveedores cumplan con los requerimientos de seguridad de Zurich Insurance Group con una adecuada gestión de riesgos identificados.

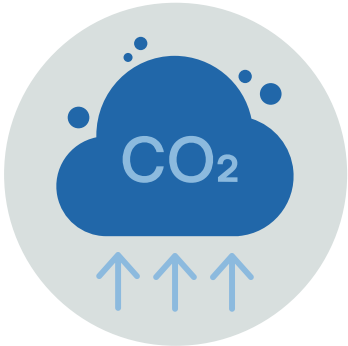
- **Core Infra:**

Garantizamos que los servidores que componen nuestra infraestructura tecnológica cuenten con todas las herramientas de seguridad asociadas al Security Kit de Zurich y gestión continua de vulnerabilidades sobre estos entornos.



En Zurich Seguros estamos comprometidos con la protección del medio ambiente

y la mitigación del cambio climático. Nuestra estrategia ambiental establece objetivos ambiciosos para reducir nuestra huella de carbono y minimizar nuestro impacto ambiental en todas nuestras operaciones.



Como parte del Pilar Futuro 1.5°C de nuestro marco de sostenibilidad, hemos implementado medidas para reducir el impacto al medio ambiente por las emisiones generadas en nuestras operaciones.

Para lograrlo, hemos implementado una estrategia hasta el año 2030 con objetivos claros sobre los avances anuales y metas a alcanzar.

	2019 Línea Base	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Emisiones CO2											
Totales (Tn)	1.446	539	592	505	529	520	486	445	405	364	324
Objetivo de Reducción (%)		63%	59%	65%	63%	64%	66%	69%	72%	75%	78%

Estamos comprometidos en reducir nuestra huella de carbono en nuestras operaciones logísticas mediante la implementación de programas que impacten de manera transversal en toda la cadena productiva de nuestra compañía, con el objetivo de minimizar nuestro impacto ambiental y promover la sostenibilidad.

El equipo de Zurich en Ecuador ha demostrado una fantástica pasión por la sostenibilidad, controlando rigurosamente sus datos medioambientales para garantizar informes de máxima calidad y explorando continuamente oportunidades para innovar en sus actividades de reducción de emisiones.

Anja-Lea Fischer
JEFE DE RENDIMIENTO MEDIOAMBIENTAL RE&FM CORPORATIVO
ZURICH GLOBAL

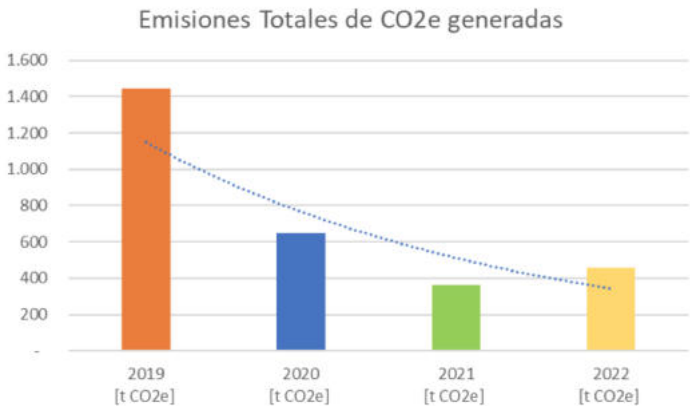


Como empresa de seguros,

el cambio climático se ha convertido en uno de nuestros principales riesgos de negocio, debido a los daños que puede provocar sobre la sociedad. Esto nos proporciona un objetivo claro para impactar en el bienestar de nuestros clientes, proveedores y otras partes interesadas mientras trabajamos juntos para alcanzar nuestro objetivo de 1,5°C.

En 2022, trabajamos arduamente en acciones para minimizar el impacto generado por: desplazamientos de nuestros colaboradores, consumo energético, residuos y papel impreso.

Emisiones por tipo	2019 [t CO2e]	2020 [t CO2e]	2021 [t CO2e]	2022 [t CO2e]
Transporte aéreo	552	75	53	112
Flota de vehículos	243	216	150	136
Desplazamiento de los empleados	387	120	37	151
Consumo Eléctrico	117	118	54	-
Impresiones de papel	9	2	0	0
Relacionadas con la energía y los combustibles	128	112	65	34
Residuos generados	10	6	-	-
Emisiones Totales de CO2e generadas	1.446	647	359	433
Objetivo SOI anual		539	592	505
Cumplimiento Objetivo SOI		80%	>100%	>100%



El compromiso de Zurich Seguros con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente es un pilar fundamental de nuestra estrategia empresarial. Estamos orgullosos de haber logrado una reducción del 70% en nuestras emisiones de CO2 totales en relación con nuestra línea base del 2019, lo que representa un hito importante en nuestro camino hacia una economía más sostenible y responsable.

Esto no hubiera sido posible sin el compromiso y la dedicación de nuestros empleados, aliados y clientes, quienes nos han apoyado en nuestro camino hacia la sostenibilidad. Continuaremos trabajando en colaboración con todas las partes interesadas para seguir avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad y reducir aún más nuestro impacto ambiental.

1.5°

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad con nuestros clientes, aliados y planeta,

hemos implementado diversas herramientas digitales que nos han permitido ser más ágiles, estar más cercanos y reducir significativamente el uso de papel en nuestras operaciones diarias.



Una de las herramientas más importantes que hemos implementado es la póliza electrónica y UPLA electrónica. Nuestros clientes pueden acceder y firmar su póliza de seguros de forma electrónica en cualquier momento y lugar, lo que ha permitido reducir el uso de papel y el envío de correos postales innecesarios. Además, la póliza electrónica es una opción más conveniente y fácil de usar para nuestros clientes, lo que ha mejorado su experiencia con nuestra compañía.

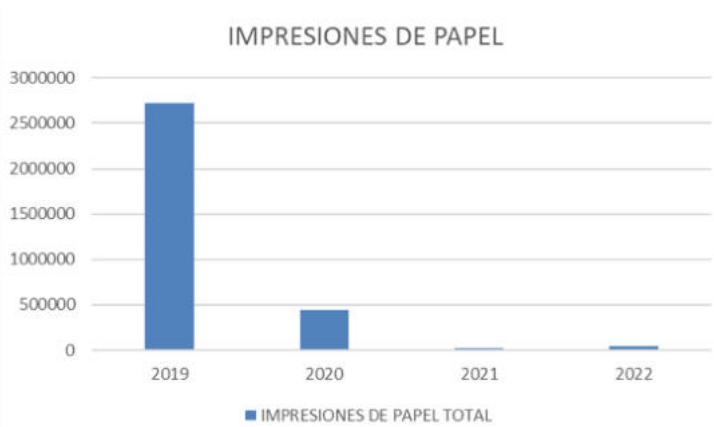
Otra herramienta digital que hemos implementado es el boletín mensual digital, nuestros clientes pueden recibir información relevante sobre nuestros productos y servicios directamente en su correo electrónico, en lugar de recibir una versión impresa. Esto ha permitido una reducción significativa en el uso de papel y el impacto ambiental asociado al transporte de correos postales.



También hemos implementado la comunicación electrónica como medio de contacto con nuestros clientes y proveedores; creando canales de comunicación directa, la eficiencia en nuestras comunicaciones y ha permitido una respuesta más rápida a las necesidades de nuestros clientes y proveedores.

Estas acciones nos han llevado a sobre pasar nuestro objetivo de reducir el 70% de nuestras impresiones hasta el año 2025.

AÑO	B/N	COLOR	TOTAL	REDUCCIÓN VS 2019
2019	2.673.713	44.788	2.718.501	-
2020	431.554	9.109	440.663	84%
2021	19.151	4.489	23.505	99%
2022	38.940	5.397	44.337	98%



En Zurich Seguros, nos enorgullece haber logrado una reducción significativa en el uso de papel gracias a la implementación de estas herramientas digitales.

Continuaremos trabajando en la implementación de nuevas tecnologías y herramientas que nos permitan seguir avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad y reducir aún más nuestro impacto ambiental.

Agradecemos a nuestros empleados, clientes y proveedores por su apoyo en nuestra visión de una economía más sostenible y comprometida con el cuidado del medio ambiente. Juntos, podemos seguir avanzando hacia un futuro más sostenible para todos.

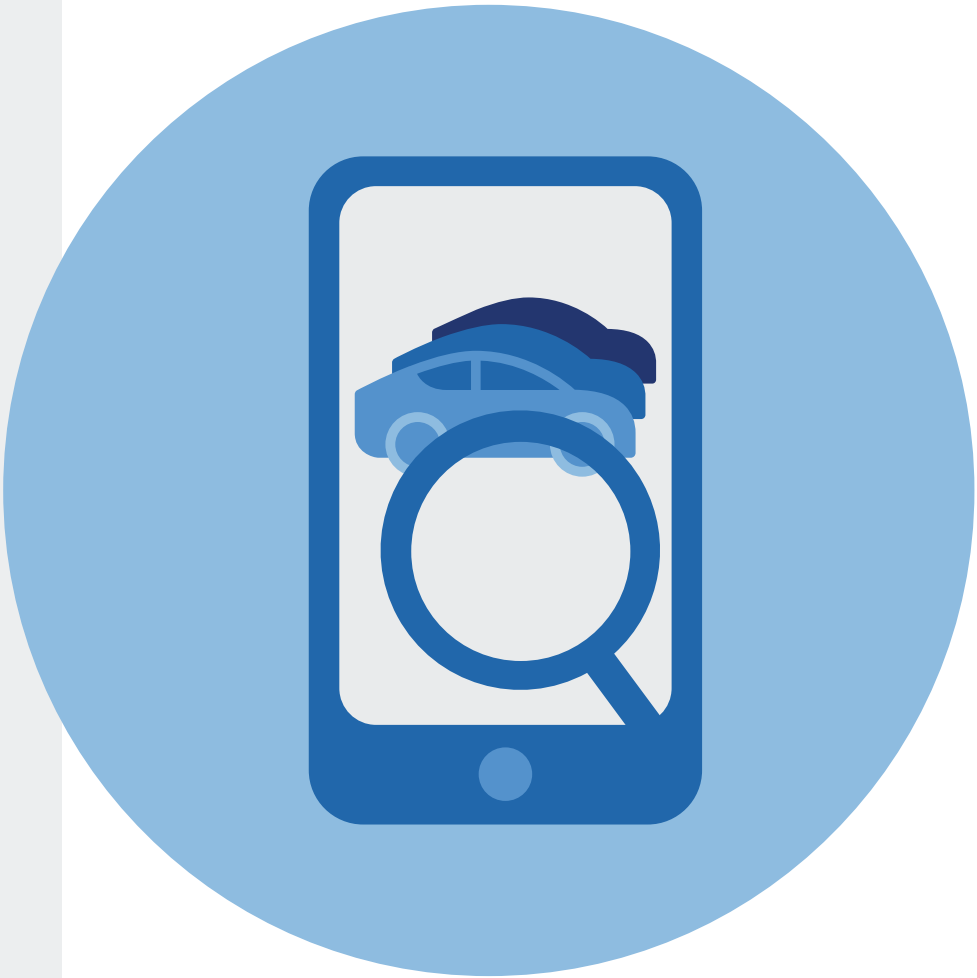


Inspecciones Virtuales

Nuestro compromiso con la sostenibilidad va más allá de limitar nuestras impresiones. Como parte de nuestros esfuerzos por reducir nuestro impacto ambiental y adoptar prácticas más eficientes, desde el año 2021 hemos implementado nuestro servicio de inspecciones virtuales como una solución innovadora en nuestro proceso de evaluación de riesgos.

Estas inspecciones, basadas en tecnología de vanguardia, nos han permitido llevar a cabo evaluaciones detalladas de manera remota, eliminando la necesidad de impresiones innecesarias y desplazamientos físicos, reduciendo de esta manera nuestra huella de carbono.

La satisfacción generada por las Auto Inspecciones nos impulsa a seguir mejorando este servicio, para facilidad y tranquilidad de nuestros clientes





Durante el último año, además de las acciones que como empresa hemos implementado para la reducción de emisiones generadas en nuestras operaciones, hemos llevado a cabo varias iniciativas que han tenido un impacto positivo en el medio ambiente, destacando dos de ellas:

Reciclación

El Reciclación fue una campaña de recolección de residuos sólidos, en la cual participaron nuestros Zurichers a nivel nacional. La campaña fue un éxito rotundo, logrando recolectar más de 609 kg de residuos reciclables que fueron entregados directamente a los recicladores base, en coordinación con nuestro aliado ReciVeci. Con esta acción, no sólo contribuimos a la reducción de residuos en los vertederos, sino que también promovimos la cultura de la separación y el reciclaje de residuos en nuestra comunidad.



Programa de reforestación

Como parte de las acciones relacionadas al impacto climático, y cooperación con la Fundación Ecuatoriana para la Investigación y Conservación de las Aves y sus Hábitats, sembramos 1.500 árboles de Polylepis dentro del Parque Protegido Lagunas de Mojanda en conjunto con nuestros Zurichers y sus familias, quienes se sumaron para continuar impactando positivamente a nuestra comunidad y planeta, buscando recuperar los hábitats naturales y preservando la generación de agua en el páramo.

La importancia del árbol de polylepis, se debe a que, al ser una especie endémica, contribuye a la protección del suelo y la biodiversidad, generando refugio para las aves y asegurando la preservación de agua en el suelo, misma que es aprovechada para su consumo por los sectores aledaños. Con esta iniciativa, no sólo contribuimos a la recuperación de una zona degradada, sino que también promovimos la educación ambiental y la sensibilización sobre la importancia de la protección de los ecosistemas naturales.



Estamos orgullosos de estos logros y de seguir contribuyendo al cuidado y la protección del medio ambiente en nuestra comunidad. Continuaremos trabajando en colaboración con nuestras partes interesadas y comunidades locales para seguir promoviendo prácticas sostenibles y responsables.

En Zurich Seguros, nuestro compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad es uno de nuestros valores fundamentales. Seguiremos trabajando arduamente para desarrollar soluciones innovadoras y promover prácticas sostenibles en todos los sectores en los que operamos. Agradecemos a todos nuestros empleados, clientes, proveedores y comunidades locales por su apoyo en nuestra visión de un mundo más sostenible.

Como compañía estamos convencidos en que juntos podemos generar un impacto positivo en nuestra sociedad,

durante el último año, llevamos a cabo varias iniciativas en conjunto con la Z Zurich Foundation, nuestras fundaciones aliadas y con participación de nuestros Zurichers para generar una vinculación adecuada en nuestra comunidad.

Trabajamos para impactar positivamente en nuestra comunidad a través de nuestras fundaciones aliadas:



Fundación CEPREME:

Enfocamos nuestros esfuerzos en disminuir los índices de mortalidad a causa del Cáncer.

- **Proyecto R-Vive:** Diario de vida saludable enfocado en el cuidado físico y espiritual del cuerpo, para sentirse saludables y dispuestos alcanzar sus objetivos planteados.

Alcance:  **50** familias beneficiadas directas



Fundación Wiñariña:

Buscamos darles una oportunidad de refugio y aprendizaje a niños y adolescentes hijos de personas privadas y ex-privadas de libertad.

- **Mushuk Pakari:** Es un proyecto de acompañamiento psicopedagógico basado en la nutrición, educación, acompañamiento, recreación y emprendimiento.

Alcance:  **80** familias beneficiadas directas



Fundación Unidos por la Educación.

Creemos que la educación es la base de toda sociedad, buscamos alcanzar la equidad social por medio de la educación

- **Proyecto Inclusión social, educación y transformación comunitaria:** Construimos y mejoramos 6 escuelas en los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo.

Alcance:  **9.000** personas aproximadamente



Plan International

Buscamos la resiliencia comunitaria frente a los riesgos de inundaciones que enfrentan año a año los sectores más vulnerables de las ciudades de Guayaquil y Portoviejo.

- **Proyecto Resiliencia a Inundaciones:** Proyecto desarrollado en 23 comunidades que busca crear estrategias de intervención y creación de alertas tempranas frente a las inundaciones.

Alcance:  **34.000** personas aproximadamente



En conjunto a nuestros aliados buscamos incentivar a nuestros Zurichers

a participar en actividades de voluntariado, con la finalidad de involucrar a nuestros colaboradores y generar acciones que impacten positivamente a la sociedad y al planeta.

Nuestro programa de voluntariado corporativo ha tenido un gran impacto en nuestra comunidad y en nuestros empleados. Durante el último año, nuestros empleados han participado en cerca de 1500 horas de voluntariado en diversas actividades, tales como jornadas de mantenimiento de escuelas, talleres educativos, apoyo en comedores comunitarios y actividades deportivas para jóvenes en situación de vulnerabilidad. Estas acciones no solo contribuyen al desarrollo de habilidades y valores en nuestros empleados, sino que también generan un impacto positivo en nuestra comunidad.



INDICADORES	2019	2020	2021	2022
Participación de nuestros Zurichers	-	-	101	213
Horas de voluntariado	52	350	976	1.495



La Z Zurich Foundation es una fundación benéfica con sede en Zúrich, Suiza.

Une a gobiernos, empresas, ONGs y héroes locales para trabajar con los más necesitados, potenciando al activista que todos llevamos dentro.

Zurich aspira a ser una de las empresas más impactantes y responsables del mundo.

La Fundación está en el centro de esta ambición. Como vehículo principal por el que Zurich lleva a cabo su estrategia global de inversión en la comunidad, la Z Zurich Foundation está creando un futuro mejor para las personas vulnerables con su objetivo de impactar positivamente en al menos 11 millones de personas en todo el mundo para 2024.

Proyectos Globales

La Z Zurich Foundation se ha convertido en el principal vehículo a través del cual Grupo Zurich lleva a cabo su estrategia global de inversión en la comunidad.



La estrategia de la Z Zurich Foundation.

Facilitar la equidad social

Acciones para un futuro más justo



La Z Zurich Foundation quiere ayudar a crear una sociedad con igualdad de oportunidades, un mundo en el que las personas puedan alcanzar todo su potencial, sin importar su raza, identidad de género, orientación sexual, religión, situación económica, edad o capacidades diferentes. Sus programas de equidad social están diseñados con el objetivo de transformar la vida de las personas, trabajando junto a ONGs, gobiernos y empresas al servicio de un futuro en el que todos puedan prosperar.

Adaptación al cambio climático

Liderando la adaptación al cambio climático



Para que la humanidad prospere frente al cambio climático, debemos pensar en un futuro compartido: uno que podamos planificar aprovechando nuestros conocimientos y recursos colectivos. Por ello, la Z Zurich Foundation reúne a un amplio abanico de partes interesadas en torno a un objetivo común: ayudar a millones de personas de todo el mundo a ser más resistentes, adaptables y prósperas frente a los riesgos climáticos.

Mejorar el bienestar mental

Los cambios vienen de dentro



Cuidar el bienestar mental es fundamental para llevar una vida plena, productiva y saludable.

En cualquier lugar del mundo, sea cual sea nuestro origen, las tensiones cotidianas pueden provocar ansiedad. Si no se abordan, pueden dañar nuestra autoestima, así como poner a prueba las relaciones y la capacidad de las personas para trabajar y aprender.

La Z Zurich Foundation está creando un movimiento de bienestar mental que ayuda a los jóvenes a optimizar el bienestar mental positivo.

Ser el Director de la Z Zurich Foundation es un inmenso privilegio.

Cada día soy testigo de la pasión y el activismo de los colegas de Zurich Insurance Group en todo el mundo. Cuando miro a los colegas de Zurich Seguros, me impresiona la energía para conectar con sus comunidades, asegurándose de que ayudan a crear futuros más brillantes para las personas vulnerables.

A lo largo de los años, la relación de la Fundación con Zurich Seguros se ha hecho cada vez más fuerte. En los últimos dos años, la Fundación comprometió fondos para apoyar tres nuevos programas socialmente responsables en Ecuador, centrados en satisfacer las necesidades relacionadas con la educación, la adaptación al cambio climático, la salud mental y el bienestar social de las poblaciones rurales ubicadas en las provincias de Esmeraldas, Manabí y Guayas.

Para ello, tenemos el placer de trabajar con organizaciones benéficas de gran experiencia -a saber, Unidos por la Educación, Plan International y UNICEF- en la configuración y ejecución de estas iniciativas, de modo que juntos podamos crear futuros más brillantes y más oportunidades para todos.

Aquí tienes más información sobre estos proyectos:

- El proyecto de equidad social se desarrolla en alianza con la Fundación Unidos por la Educación y se implementa en la provincia de Esmeraldas, transformando seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo, de manera holística e integral. Con el objetivo de impactar profundamente a 8'952 personas vulnerables, el proyecto se enfoca en a) brindar acceso a una educación de calidad a poblaciones vulnerables b) promover el desarrollo cultural, social, ambiental, de salud, económico y productivo para que estas comunidades alcancen bienestar, dignidad y prosperidad y c) formar alianzas con organizaciones del sector público y privado, para incrementar aún más el impacto.
- Junto con UNICEF y el socio local LAB XXI, estamos finalizando una fase piloto para promover el bienestar mental juvenil en escuelas y comunidades en contextos de pobreza, violencia criminal y migración - en ciudades como Esmeraldas y Manta. El impacto de estas primeras intervenciones muestra un mayor conocimiento de los jóvenes y cuidadores sobre resolución de conflictos, liderazgo, autoestima y regulación emocional. Campeones juveniles locales de salud mental han participado en la producción de contenidos digitales para activaciones de campañas nacionales de bienestar mental.
- La Fundación está redoblando sus esfuerzos para combatir los efectos negativos del cambio climático con su última iniciativa, el Programa de Resiliencia Climática Urbana (UCRP, por sus siglas en inglés), que presta apoyo a comunidades urbanas de nueve países de todo el mundo, entre ellos Ecuador, junto con Plan International. El UCRP consiste en un enfoque de cuatro pasos: identificar y comprometerse con las comunidades urbanas necesitadas, llevar a cabo un análisis en profundidad de los problemas relacionados con el clima de cada comunidad, planificar, desarrollar, ofrecer soluciones personalizadas, captar el aprendizaje y ampliar el programa.

Enhorabuena al equipo de Zurich Seguros por su increíble trabajo comunitario y su activismo. Espero que sigamos trabajando juntos para mejorar la vida de miles de personas vulnerables en el país.

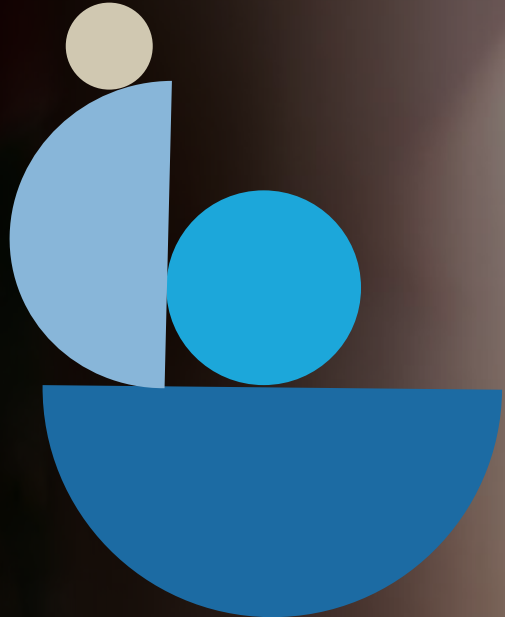
Gregory Renand
DIRECTOR DE LA Z ZURICH FOUNDATION



Z Zurich Foundation En Ecuador

Zurich Seguros con el apoyo de Z Zurich Foundation guiados por su compromiso con la comunidad y el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) ponen en marcha tres proyectos socialmente responsables, enfocados en atender las necesidades relacionadas con la educación, cambio climático, salud y bienestar social de poblaciones rurales ubicadas de las provincias de Esmeraldas, Manabí y Guayas.

Organizaciones sociales de gran experiencia se suman a la ejecución de las iniciativas con el propósito de generar un impacto positivo en las comunidades. Las organizaciones Unidos por la Educación, Plan Internacional y UNICEF son los aliados expertos que aportarán su conocimiento y alcance en los proyectos que beneficiarán a una o varias comunidades que registran necesidades importantes y requieren apoyo para la generación de vías de desarrollo.



Z Zurich Foundation En Ecuador

Zurich Seguros con el apoyo de Z Zurich Foundation guiados por su compromiso con la comunidad y el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) ponen en marcha tres proyectos socialmente responsables, enfocados en atender las necesidades relacionadas con la educación, cambio climático, salud y bienestar social de poblaciones rurales ubicadas de las provincias de Esmeraldas, Manabí y Guayas.

Organizaciones sociales de gran experiencia se suman a la ejecución de las iniciativas con el propósito de generar un impacto positivo en las comunidades. Las organizaciones Unidos por la Educación, Plan Internacional y UNICEF son los aliados expertos que aportarán su conocimiento y alcance en los proyectos que beneficiarán a una o varias comunidades que registran necesidades importantes y requieren apoyo para la generación de vías de desarrollo.

Inclusión social, educación y transformación comunitaria

El proyecto de inclusión social, Educación y Transformación Social Comunitaria se desarrolla en alianza con la Fundación Unidos por la Educación y se ejecuta la provincia de Esmeraldas transformando seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo, de manera holística e integral, con la finalidad de que se conviertan en promotores de transformación y desarrollo en sus comunidades.

El proyecto se basa en 3 ejes principales beneficiando alrededor de 8.952 personas:

- Acceso a educación de calidad a poblaciones vulnerables.
- Promover el desarrollo cultural, social, ambiental, de salud, económico y productivo, para que estas comunidades alcancen el bienestar, la dignidad y la prosperidad.
- Alianzas fortalecidas con actores públicos y privados, con el fin de involucrar a más actores y promover el acceso a educación de calidad.

El proyecto se lleva a cabo en una de las poblaciones más vulnerables en Ecuador, misma que enfrentan diversos problemas a nivel socioeconómico, altas tasas de mortalidad neonatal, mortalidad y trabajo infantil, posee una tasa de deserción de la enseñanza primaria del 94,4%, y el 51,8% de los niños, niñas y adolescentes viven en la pobreza.

Durante el 2022 se realizaron distintas acciones para el cumplimiento del cronograma en los plazos establecidos:

- Socialización en las 6 escuelas seleccionadas para el proyecto.
- Levantamiento de información correspondiente a la línea social del entorno.
- Todos los planos estructurales deben ser aprobados por el Ministerio de Educación.
- Inicio del proceso de construcción en la U.E Tulilbí, I.E 12 de octubre, I.E. Segundo Amalio Mercado e I.E. José Jijón Saavedra.
- Adecuación presupuestal con base en la realidad local de cada comunidad.
- Identificación de objetivos psicopedagógicos en función de la realidad académica de cada alumno.

De 1.355 estudiantes, 811 están involucrados en el proceso de transformación educativa.

KPI	Objetivo del programa	Acumulado Real	Progreso %
Vidas transformadas (alumnos + profesores)	1.415	851	60%
Vidas positivamente impactadas (comunidades principales de los familiares de los estudiantes + comunidades vecinas)	7.537	893	12%
Escuelas intervenidas	6	4	67%
Profesores formados	60	40	67%
Horas de formación por profesor	110	110	100%
Número de estudiantes beneficiados por metodologías pedagógicas activas	1.355	811	60%
Número de familias formadas	813	180	22%



Resiliencia a Inundaciones

La iniciativa enmarcada en el cambio climático denominada Resiliencia a Inundaciones se realizará en las 23 localidades de las ciudades de Guayaquil y Portoviejo, pertenecientes a las provincias de Guayas y Manabí, respectivamente; de la mano de la organización Plan International.

Juntos buscamos generar un manejo adecuado de la gestión de riesgos por medio de estrategias de intervención y atención a sus necesidades, levantadas por medio de la herramienta Climate Resilience Measurement for Communities (CRMC), creada por Z Zurich Foundation a nivel global, con la cual se realizará un diagnóstico efectivo

El proyecto se basa en las estadísticas del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SNGRE), mismas que indican que de 2012 a 2019, Ecuador ha sufrido 2.268 inundaciones afectando a 263.476 personas aproximadamente. Las provincias de Manabí y Guayas son más propensas a sufrir inundaciones, y casi el 50% de la población está expuesta a inundaciones.

Durante el 2022 se realizaron distintas acciones para el cumplimiento del cronograma en los plazos establecidos:

- Proyecto socializado y posicionado en las 23 comunidades y 16 Unidades Educativas.
- Personal capacitado en el uso de la herramienta "Medición de Resiliencia ante Inundaciones para Comunidades (FRMC) y "Medición de Resiliencia Climática para Comunidades" (CRMC).
- Pilotaje en 4 comunidades del uso de la herramienta FRMC.
- Desarrolladas 23 acciones propuestas por las comunidades para mitigar los riesgos. (limpieza de parques, plazas y áreas comunitarias)
- Convenios en proceso con las Direcciones de Gestión de Riesgos de los Municipios de Guayaquil, Portoviejo, Santa Ana y el Gobierno Provincial de Manabí.
- Trabajo cooperativo con el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y el Ministerio de Educación.
- Visita de monitoreo del personal de la Fundación Z Zurich.
- Levantamiento de información de línea base con la herramienta CRMC en las 23 comunidades.

KPI	FY Objetivo	FY Actual	Varianza %	Objetivo del Programa (3 years)	Acumulado Real	Varianza %	Comentarios
Encuestas realizadas a través de la herramienta CRMC	1075	2391	+122	1398	2391	+71	% superado, debido a la muestra automática CRMC.
Participantes en grupos focales realizados a través de la herramienta CRMC.	782	1647	+111	1017	1647	+62	% superado, debido a la muestra automática CRMC.
Entrevistas realizadas a través de la herramienta CRMC.	98	145	+48	127	145	+14	% superado, debido a la muestra automática CRMC.
Comunidades con información de referencia mediante la aplicación de la herramienta CRMC.	23	23	0	23	23	0	N/A
Miembros de la comunidad implicados en acciones de prevención y gestión de riesgos.	0	520	+520	4831	520	-89	Actividad adelantada a petición de la comunidad para afrontar el invierno.
Alianzas con empresas públicas y privadas	2	0	-100	6	0	-100	N/A
Familias beneficiarias de la ayuda humanitaria	425	425	0	425	425	0	Los acuerdos tardaron mucho en firmarse; se sigue trabajando en las alianzas.



Hemos recorrido un largo camino desde que en 2018

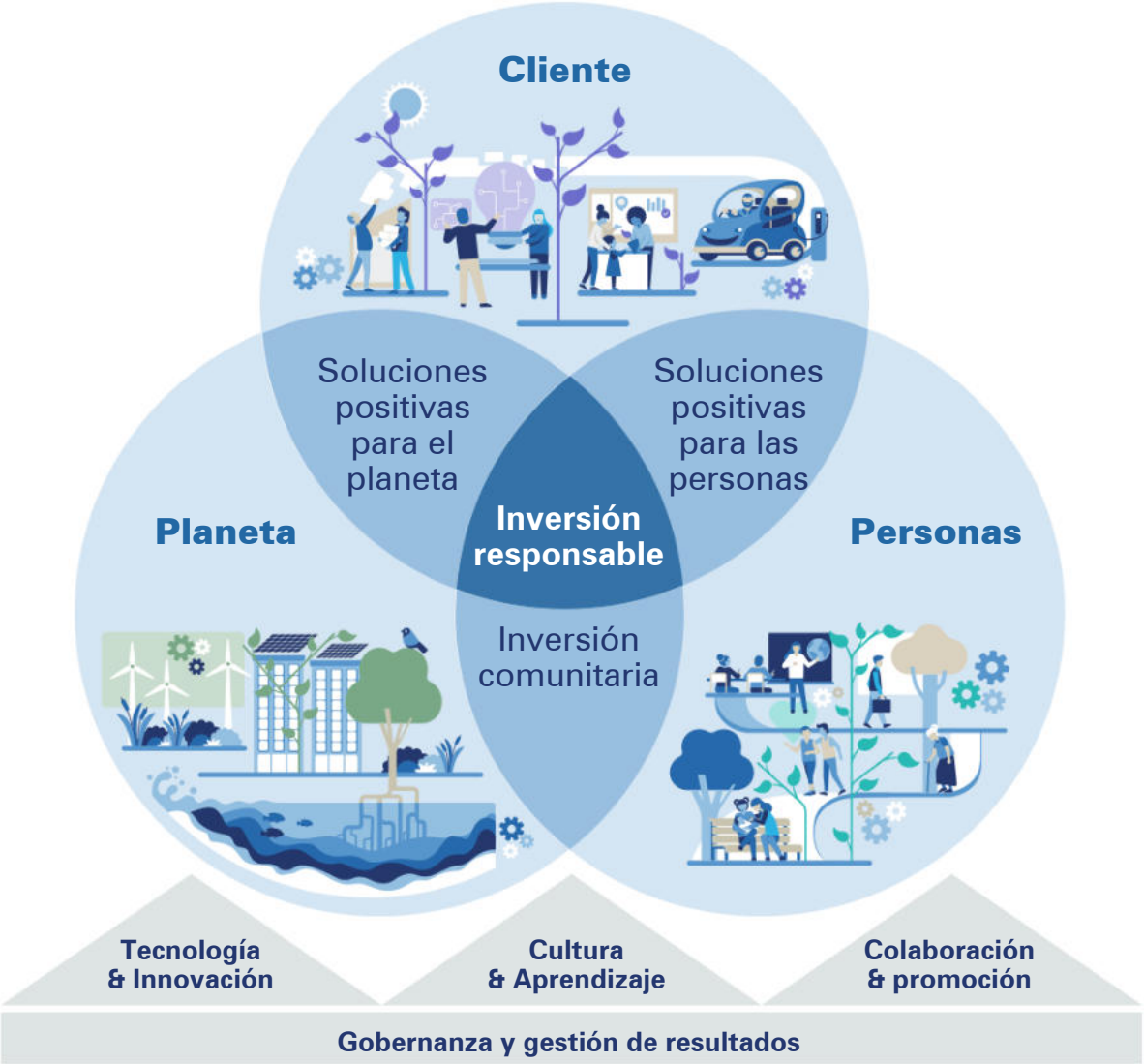
nos propusimos crear un plan de sostenibilidad que nos guiara en la construcción de una organización resiliente a nivel global. Nuestros esfuerzos se reflejan en nuestras propias operaciones, nuestra suscripción y nuestras inversiones.

La necesidad de actuar es cada vez más urgente y estamos aprovechando nuestros logros actuales centrando nuestras prioridades de sostenibilidad donde podemos marcar la diferencia en un mundo que cambia constantemente.



Nuestro propósito

es aprovechar nuestro modelo de negocio para lograr un impacto positivo en toda nuestra cadena de valor. A partir del 2023 nuestro marco de sostenibilidad se enfocará en 3 pilares:



Sostenibilidad del cliente

Buscamos apoyar la transformación de nuestros clientes hacia un futuro sostenible en toda la cadena de valor de los seguros. Nos centraremos en ayudar e inspirar a nuestros clientes para que se unan a nuestro viaje hacia la sostenibilidad.



Soluciones – a escala que apoyen la transformación de los clientes

Innovar y ampliar nuestra oferta de productos y servicios sostenibles para responder a las necesidades cambiantes de los clientes, facilitar su transición hacia la sostenibilidad y construir juntos un futuro mejor.



Impacto – posicionar nuestro impacto positivo como diferenciador clave

- Como inversor responsable, utilizar los mercados de capitales para financiar soluciones a problemas sociales o medioambientales acuciantes, poniendo nuestros activos al servicio del bien al tiempo que obtenemos un rendimiento para cubrir las reclamaciones de los clientes.
- Sobre la base de nuestra experiencia establecida, Zurich está bien posicionada para educar a los clientes sobre su propio impacto, su riesgo y las implicaciones del seguro, y cómo podemos apoyar su viaje.



Cuidado – fomentar las relaciones empáticas y la gestión ética de datos

- Situar a los clientes en el centro del proceso de tramitación de siniestros tratándolos con empatía, siendo receptivos, proactivos y comunicándonos con claridad.
- Gestionar los retos de la digitalización es una parte clave de cómo tratamos a los clientes, desde el uso responsable de la Inteligencia Artificial hasta nuestro compromiso global con los datos.

Principales Objetivos:

- Aumentar la cuota de ingresos generados por soluciones/productos sostenibles para 2025.
- Aumentar las inversiones de impacto al 5% de los activos propios para 2025, con el objetivo de ayudar a evitar 5 millones de toneladas métricas de emisiones equivalentes de CO2 y contribuir positivamente a las vidas y medios de subsistencia de 5 millones de personas cada año. (objetivo global)

Sostenibilidad del Planeta y Comunidad

El cambio climático es el reto más importante de la actualidad y estamos comprometidos a abordarlo con todos los medios disponibles. Continuaremos trabajando para lograr un futuro sin emisiones, positivo para la naturaleza y resistente al cambio climático.



Net-Zero – Permitir la transición como Aseguradora hacia la Net-Zero

- Nos comprometemos a alinear nuestras actividades empresariales con un futuro de emisiones Net-Zero.
- Nuestro enfoque de descarbonización se basa en lograr reducciones específicas a través de un proceso de compromiso, en el que trabajamos con nuestros clientes y empresas participadas para influirles y animarlos a desarrollar y aplicar planes de transición para reducir las emisiones.



Resiliencia – Reforzar la resiliencia frente a los efectos del cambio climático

- Apoyar la adaptación al cambio climático y mejorar la resiliencia es esencial para gestionar los impactos relacionados con el clima en nuestro negocio y garantizar soluciones viables.
- A través de soluciones innovadoras en conjunto con la Z Zurich Foundation, estamos
- decididos a ayudar a las comunidades a gestionar mejor el riesgo climático y mejorar la resiliencia frente a él.



Naturaleza – comprender en profundidad los riesgos y las oportunidades

- Profundizar la comprensión de los riesgos y oportunidades relacionados con el medio ambiente y utilizar nuestra posición como aseguradora para beneficiar a la naturaleza y apoyar a los clientes para que hagan lo mismo.
- Aprovechar oportunidades para proteger la biodiversidad, como el financiamiento para la restauración de ecosistemas a través de la asociación The Zurich Forest con el Instituto Terra en Brasil.

Principales Objetivos:

- Alcanzar el Net-Zero para **2030 en nuestras operaciones** y
- Net-Zero para **2050 para emisiones financiadas** de nuestras carteras de inversión, en línea con el objetivo de la Alianza de Propietarios de Activos Net-Zero.
- En Suscripción, nos proponemos **fijar nuestro primer objetivo de base científica para mediados de 2023**, en concordancia con los objetivos de la Net-Zero Insurance Alliance.
- Para 2024, la Z Zurich Foundation aspira a transformar la vida de **más de un millón de personas vulnerables** y a influir positivamente en la vida de otros **10 millones**.

Sostenibilidad de las Personas

Facilitar la empleabilidad de nuestros trabajadores, satisfaciendo las necesidades de los clientes y de la sociedad. Nos esforzamos constantemente por fomentar una cultura de inclusión en nuestro lugar de trabajo, creando un entorno solidario que permita a nuestros empleados mejorar su bienestar físico, mental, emocional y económico.



Carreras y Trabajo– Apoyar el desarrollo de las carreras profesionales y adquirir nuevas competencias de nuestros colaboradores.

- Integrar las competencias en aprendizaje, desarrollo y carreras profesionales, reforzando el talento interno.
- Gestión proactiva de la mejora de competencias y fomentar el aprendizaje continuo.
- Establecer redes de apoyo para el desarrollo profesional.



Diversidad e Inclusión– Crear un entorno de trabajo acorde con los valores Corporativos

- Atraer a Zurich el talento adecuado alineado a nuestros valores.
- Comprometernos con la diversidad, la equidad y la justicia en todo lo que hacemos.
- Predicar con el ejemplo: El ExCo está compuesto por el mismo número de hombres y mujeres; fomentar la equidad en cada año.



Bienestar – permitir el bienestar físico, mental, económico y social

- Dar prioridad al bienestar de los empleados permitiendo a nuestros clientes hacer lo mismo mediante nuevas soluciones como y más coberturas para los desfavorecidos.
- Ofrecer una experiencia significativa a los empleados manteniendo el compromiso de todos.
- Participar en asociaciones de gran impacto, en conjunto con la Z Zurich Foundation, que está creando un movimiento mundial en bienestar mental.

Principales Objetivos:

- Acelerar la promoción interna del talento mediante un **mayor aumento de contrataciones internas**, lo que generará fidelidad a largo plazo.

Trabajamos continuamente para identificar nuevos retos y oportunidades

a fin de garantizar un impacto positivo en nuestras partes de interés. Nos esforzamos por comprender el entorno que nos rodea y buscamos formas de aprovechar las oportunidades que presenta nuestro negocio en un mundo que avanza de manera acelerada.

Creemos que adoptar un enfoque integrado es la clave de nuestro éxito, de ahí que situemos la sostenibilidad en el centro de nuestra organización y de las interacciones con las partes interesadas.



Créditos

Zurich Seguros Ecuador S.A.
Nicolás Marchant
CEO Zurich Ecuador

Levantamiento de información y estructuración: Daniel Rivadeneira T.

Revisión de información y aprobación: Cynthia Fernanda Dueñas.

Diseño gráfico: Esteban Cordero – Agencia Estudio Creativo.

Fotografía: Esteban Cordero – Agencia Estudio Creativo

Revisión Final: Cynthia Fernanda Dueñas, Alejandra Romero, Camila Estrella y Daniel Rivadeneira T.

Comunicación: Alejandra Romero y Camila Estrella

Nota: Documento elaborado en referencia a los estándares GRI





Zurich Seguros Ecuador

1800 222 000

www.zurichseguros.com.ec

