

150 años



Juntos
inspiramos
con acciones.

Memoria de
sostenibilidad 2021.



Esta memoria de sostenibilidad describe el progreso de Zurich hacia nuestra ambición de ser una de las empresas más responsables e impactantes del mundo.

Nuestro objetivo es crear valor sostenible para nuestros clientes, empleados, accionistas y las comunidades donde vivimos y trabajamos.

Este informe complementa la divulgación integrada de sostenibilidad (DIS) en el informe anual 2021

Nuestro enfoque.

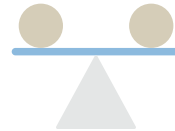


1.	MENSAJE CEO ECUADOR	2
1.1.	MENSAJE DE NUESTRA CEO SALIENTE.	4
1.2.	MENSAJE DE NUESTRO CEO GLOBAL.	6
1.3.	MENSAJE DE NUESTRA CEO AMERICA LATINA.	7



Zurich Seguros.

2.	¿QUIÉNES SOMOS?	8
2.1.	ZURICH GLOBAL.	13
2.2.	ZURICH EN ECUADOR.	14
2.3.	NUESTROS PRODUCTOS.	15
2.4.	CADENA DE SUMINISTRO EN NUESTRO GIRO DE NEGOCIO.	16
2.5.	MATERIALIDAD.	17
2.6.	PRIORIDADES ESTRATÉGICAS EN ZURICH ECUADOR.	19
2.7.	NUESTRO APOORTE A LOS ODS.	21
2.8.	COMPROMISO CON NUESTROS STAKEHOLDERS.	23



3.	GOBIERNO CORPORATIVO	26
3.1.	ESTRUCTURA DE GOBERNANZA	27
3.2.	NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA Y ENFOQUE DE LA LUCHA CONTRA EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN.	29
3.3.	ENTREVISTA - SOFÍA ALMEIDA.	30



4.	NUESTRO PLANETA	31
4.1.	FUTURO 1.5°C.	32
4.2.	OPERACIONES SOSTENIBLES.	34

5.	NUESTROS CLIENTES	36
5.1.	ENTREVISTA - CYNTHIA DUEÑAS.	39
5.2.	EVALUACIÓN E INTEGRACIÓN DEL RIESGO DE SOSTENIBILIDAD.	41
5.3.	ENTREVISTA - ANDRÉS CORTÉS.	42
5.4.	CONFIANZA EN UNA SOCIEDAD DIGITAL.	44
5.5.	ENTREVISTA - PETER SISULAK.	45



6.	NUESTROS COLABORADORES	46
6.1.	ENTREVISTA - ROSA YANEZ.	47
6.2.	NUESTRO COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS.	48
6.3.	DIVERSIDAD, EQUITAD, INCLUSIÓN Y PERTENENCIA.	49
6.4.	CULTIVAR EL TALENTO.	50
6.5.	APRENDIZAJE Y DESARROLLO.	51
6.6.	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.	52
6.7.	BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS.	54
6.8.	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS.	55



7.	NUESTROS SOCIOS	56
7.1.	NUESTROS BROKERS.	57
7.2.	ENTREVISTA - ANDRÉS AGUIRRE.	59
7.3.	Z ZURICH FOUNDATION.	60
7.4.	ENTREVISTA - LEONARDO CAAMAÑO.	62
7.5.	ENTREVISTA - JUAN PABLO GUERRERO.	64
7.6.	ENTREVISTA - ROSANA VITERI.	65
8.	CRÉDITOS	66

Su trayectoria y perspectivas a su llegada a Ecuador.

Soy ejecutivo chileno con 20 años de experiencia en el mercado asegurador, y con 15 años en el Grupo Zurich, lo cual me ha hecho testigo de los cambios que ha impulsado el Grupo en su estrategia, y en particular en incorporar la sostenibilidad como un eje estratégico y un compromiso total con el planeta y con las comunidades.

Mis perspectivas son seguir desarrollando nuestro negocio en Ecuador, convirtiéndonos en una compañía líder, tanto por nuestra actividad aseguradora, la experiencia de clientes, y la transformación digital; pero también por los compromisos con la comunidad y el generar impactos positivos en todo nuestro ciclo de negocios.



¿Qué opina sobre las estrategias que se han adoptado a nivel global en lo referente a la sostenibilidad en Grupo Zurich?

El Grupo ha tomado un papel de liderazgo en la Industria Aseguradora en lo referente a sostenibilidad desde la perspectiva de cambio climático (gestión del portafolio de inversiones para reducir impacto de CO2, impactar positivamente a las comunidades e inversión en empresas EGS), pero también dirigido a generar confianza en una sociedad digital, en lo referente a clientes, pero también en la transición de nosotros como colaboradores.

Creo que estamos en el camino correcto, y estas estrategias más que generar diferencias en ventajas competitivas, apuntan también a convocar a que otros actores también lo incorporen dentro del desarrollo de sus negocios, lo que a mediano y largo plazo resulta en impactos positivos.

➤ Nicolás Marchant - CEO Ecuador.

1. MENSAJE CEO ECUADOR.



- ¿Cuáles serían las estrategias que adoptaría para mantener e impulsar el enfoque sostenible que posee Zurich Ecuador actualmente?

Reforzar de manera constante nuestro propósito de “Proteger a los ecuatorianos y asegurar el futuro del país”. Esto implica destacar nuestra actividad principal, junto con el rol social y sustentable de los seguros en sí mismo, así como nuestra contribución en las 3 dimensiones de nuestra estrategia de sostenibilidad:

 - Enfrentando el cambio climático a través de generar mayor resiliencia en las comunidades afectadas a inundaciones
 - Gestionando nuestro papel y convocando a otros actores para promover una educación de calidad, y
 - Gestionando la salud y bienestar en nuestra oferta comercial, así como en nuestras prácticas como empleador y nuestro rol en la comunidad
- Esta es una tarea que no hacemos solos, nuestros socios de distribución, clientes y proveedores, forman parte esencial de esta red de impactos positivos, y es importante que todos estemos en cabal conocimiento de lo que generan nuestras acciones. Al ser Zurich una operación relativamente nueva en Ecuador, tenemos el deber de comunicar y generar consciencia de lo que hacemos todos los días.
- Los proyectos Grants son la principal bandera social que actualmente Ecuador posee como empresa a nivel regional. ¿Qué perspectivas iniciales te han dejado los proyectos de Inclusión Social en Esmeraldas y Resiliencia de Inundaciones en Guayaquil y Portoviejo?

Me llena de orgullo el saber que podemos efectivamente cambiar la realidad de muchas personas que forman parte de las comunidades que estamos impactando. Somos una compañía grande, que tiene la responsabilidad de hacer grandes esfuerzos para seguir construyendo un futuro más brillante para todas las personas que no son tan afortunados como muchos de nosotros. La idea de poder además hacerlo desde lo que sabemos hacer, mitigando los riesgos de las catástrofes climáticas, es un gran ejemplo de cambiar el eje tradicional de las aseguradoras, solo desde la protección, hacia también la prevención, lo cual esperamos siga ocurriendo también en otras áreas de nuestra operación local.



- Con tu llegada a Ecuador ¿Cuáles consideras que podrían ser los principales retos de Zurich y de la industria en materia de sostenibilidad que usted puede prever para el futuro?

En mi opinión, cada vez más industrias y compañías verán que no existe una estrategia de negocio que no considere la sustentabilidad como un elemento importante. Esto generará que las metas de sostenibilidad sean un “blanco móvil”.

El reto para Zurich en Ecuador, será seguir manteniendo la posición de liderazgo e influenciando la industria a través de nuestro enfoque en cambio climático, transformación digital y relación con comunidades. Esto lo vemos como un reto muy desafiante, que generará impactos sistémicos positivos en Ecuador.
- ¿Qué mensaje dejaría a este gran equipo de trabajo para que continúen desarrollando los objetivos de sostenibilidad requeridos a nivel global?

La sustentabilidad para Zurich es un compromiso material en la forma en como hacemos negocios hoy, y como queremos seguir desarrollándolos en el futuro, tanto de corto, como de mediano y largo plazo.

Los invito a interiorizarse sobre el tema, e incorporar esta dimensión en como hacemos nuestra actividad en las distintas funciones, ya sea generando nuevos productos sustentables a clientes (ej. bicicletas, seguro de autos eléctricos), haciendo eficiente nuestra operación vía digitalización, seleccionando proveedores sustentables, así como hacernos parte de las acciones que impactan positivamente las comunidades, tanto en nuestros compromisos actuales, como también futuros.

Su trayectoria y la gestión en Zurich Ecuador.

Mi trayectoria ha sido en banca y seguros. Variada en responsabilidades desde investigación de mercados, marketing, producto, estrategia e innovación y cómo CEO.

Estas experiencias fueron en país, así como regional y en 5 geografías diferentes. El resultado: una amplia perspectiva donde aprendí sobre la diferencia en realidades, necesidades y visiones, lo que redundó en escuchar para entender e impulsar el trabajo colaborativo.

Cuando llegué a Ecuador, mi objetivo inicial era apoyar al equipo en el desarrollo de la estrategia del futuro con la adquisición de QBE. Eso hicimos y finalmente terminé quedándome a liderar este lindo proyecto. La estrategia comprendía entre otras cosas el desarrollo de una agenda de responsabilidad social corporativa en línea con nuestro compromiso como empresa a nivel global y hacia parte esencial de nuestro propósito como Zurich Ecuador.

Como embajadora de la ZZF, miembro de su directorio y junto con un equipo local comprometido con esta agenda de tres pilares, nos dimos la tarea de definir cuáles serían nuestras prioridades e hicimos partícipe a toda la organización.

Diría que el primer año fue soporte a fundaciones locales y de definición de los focos estratégicos de largo plazo. Así fue como para el segundo año logramos la definición de los proyectos y aseguramos los fondos para 3 años.



Durante sus años en Ecuador. ¿Cuáles han sido los principales hitos que se ejecutaron en la transición hacia una empresa con enfoque sostenible?

- a. Cambio de oficinas a un Edificio Lead Platinum
- b. Soporte en el proceso de vacunación contra COVID 19 de colaboradores y terceros en el Ecuador
- c. Educación continua de todos los colaboradores sobre cómo aportar a la sostenibilidad con cambios en la infraestructura (fotocopiadoras, plástico, papel) Identificación, elección e implementación de las
- d. primeras fases de proyectos transformacionales en los 3 pilares en los que opera la fundación, con la consecución de socios y dinero para la implementación de estos.

1.3. MENSAJE DE NUESTRA CEO SALIENTE.



¿Qué opina sobre las estrategias que se han adoptado a nivel global en lo referente a la sostenibilidad en Grupo Zurich?

El grupo Zurich, está comprometido en convertirse en una de las empresas más sostenibles a nivel global, decisión que se aceleró con la pandemia.

Hoy, Zurich ha tomado decisiones de muy alto impacto. Como por ejemplo de en qué tipo de compañías invierte, que negocios asegura y la forma como gestiona su infraestructura en temas como consumo de energía, papel y plásticos.

Estos compromisos tienen metas y mediciones con impacto en la calificación de cada unidad de negocio y presentadas a reguladores e inversionistas.

Por otra parte, respecto a las iniciativas de la ZZF, estas si bien son independientes de las de Zurich, suman al propósito de sostenibilidad en los 3 ámbitos sobre los cuales actúa:

- a. Resiliencia al cambio climático
- b. Salud Mental
- c. Equidad Social

Si logramos avance en estos 3 pilares estaremos avanzando en la agenda global de sostenibilidad.



¿Cuál es el impacto en la comunidad que Zurich ha generado por medio de la Sostenibilidad en Zurich?

En esta primera fase, diría que el impacto grande a las comunidades aún está por verse y será parte de la implementación, sin embargo, la manera sistemática como evaluamos y damos seguimiento a los proyectos ha ayudado a crear una disciplina.

Por otra parte, el compromiso de inversión ha tenido un efecto dominó pues otras compañías han decidido acompañar creciendo así el tamaño de los proyectos como es el caso de UxE donde otras compañías se suman y aportan ampliando así el ámbito e impacto de proyecto.

Los proyectos Grants son la principal bandera social que tenemos actualmente como empresa a nivel regional. Qué nos puedes compartir sobre el proyecto de Inclusión Social en Esmeraldas desde el inicio de la idea hasta la actualidad que se está ejecutando.

El proyecto de Esmeraldas tiene una historia muy linda, es un proyecto que nos encontró sin buscarlo. Nació de una casualidad, de esas que no existen. Con una lesión en un pie tuve que ir a fisioterapia, en mi segunda sesión vi una gran cantidad de bultos y pregunté que era eso. La respuesta fue simple, es ayuda para la gente de un pueblo remoto en la provincia de Esmeraldas. Gisela me dijo: “Yo tengo el sueño de convertir la Isla Vargas Torres en un lugar donde haya educación, salud y oportunidades de trabajo, tengo un proyecto.



De la misma manera. ¿Qué nos puedes compartir sobre el proyecto de Resiliencia de Inundaciones que se está trabajando en Guayaquil y Portoviejo?

Este proyecto al igual que el de Educación se hace junto a un experto en el desarrollo, en este caso estamos trabajando con Plan Internacional. En esta primera etapa que llevará un año, se harán mediciones específicas en las distintas zonas para entender cuáles son los impactos específicos de las inundaciones y definir cuál es el método o métodos más acertados para ayudar a preparar y mitigar estas catástrofes cuando sucedan y cómo establecer métodos resilientes para que no se repitan en el futuro.



¿Cuáles son los principales retos de Zurich y de la industria en materia de sustentabilidad que usted puede prever para el futuro?

Creería que los retos están alrededor de los siguientes temas: pasar de ser un negocio que cubre riesgos a un negocio que ayuda a prevenir los riesgos, el segundo tema es identificar con claridad cuáles son los riesgos en ascenso y luego poner a su cobertura precios correctos en un mundo con cambios vertiginosos. Para poner un ejemplo, el tema de cambio climático con más incendios e inundaciones haciendo sostenible poder cubrir más y más siniestros con precios razonables. Otro ejemplo sería el de Cyber o inclusive el de pandemias.

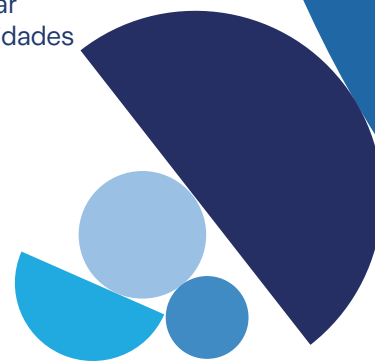
Finalmente, como ayudamos a educar a nuestros clientes, aliados, distribuidores para hacer conciencia del aporte individual al que tenemos que comprometernos para ser una sociedad sustentable.



¿Qué mensaje dejaría a este gran equipo de trabajo para que continúen desarrollando los objetivos de sostenibilidad requeridos a nivel global?

Estoy convencida que la metodología como vienen desarrollándose los proyectos en Ecuador es la manera más rápida y eficiente para lograr impactos duraderos en nuestras comunidades.

Cada día está más clara la necesidad de crear ecosistemas que aporten diversidad de conocimientos, involucren todos los actores desde inversores a beneficiarios para que a través de esas “alianzas” se logren las mejores soluciones de forma efectiva y eficiente. Eso significa escuchar, aprender y colaborar. Sintiendo todos partícipes del logro.



Los riesgos para la sociedad son complejos.

No hay soluciones fáciles para riesgos como el cambio climático, la pandemia o la desigualdad social que abarcan países y generaciones, y que dependen unos de otros. Sin embargo, soy optimista cuando veo la energía y la empatía con la que muchas personas están afrontando el reto.

Zurich está decidida a estar entre los que hacen que la sociedad sea más resistente a los riesgos, protegiendo a las personas y al planeta que nos sustenta. Y nos comprometemos a trabajar con todos aquellos que comparten nuestra ambición: gobiernos, empresas y particulares a nivel global, nacional y local. Nuestro impacto es mucho mayor juntos.



También estamos trabajando para crear una mentalidad de cambio, para capacitar a todo el mundo, para hacer una contribución por grande o pequeña que sea. Al inspirar la acción cada día en nuestras interacciones con los clientes, socios, colegas y empresas participantes, podemos abordar colectivamente los riesgos.

Hacia un futuro de 1,5°C.

Hemos estado trabajando para alinearnos con el Compromiso de Ambición Empresarial de la ONU para limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C desde que nos convertimos en signatarios en 2019. En 2021, la necesidad de acción climática asumió una mayor urgencia: nos comprometimos a utilizar todas las palancas disponibles para acelerar la transición a una economía de emisiones netas cero.

Nos comprometimos a profundizar en la reducción de emisiones de nuestras operaciones, que son neutras en carbono desde 2014. Las nuevas medidas incluyen la reducción de las emisiones de los viajes corporativos en reconocimiento de los cambios que hay que hacer para que un futuro de 1,5 °C sea una realidad.

Dicho esto, el viaje hacia la neutralidad es algo que debemos hacer junto con otros. Por ello, estamos utilizando nuestra influencia como inversores y aseguradores para instar a las empresas a establecer sus propios objetivos para un futuro de 1,5 °C. Y lanzamos el primer fondo de renta variable neutra en carbono del sector asegurador, una nueva opción de ahorro sostenible para los clientes de seguros de vida.

Al ser una empresa de servicios, lo que hacemos puede parecer abstracto para muchos. Para dar vida a nuestro compromiso con el clima para nuestros colegas y clientes, estamos haciendo crecer el Bosque Zurich en Brasil, donde ya se han plantado más de 200.000 plántulas desde que unimos fuerzas con el Instituto Terra, una organización sin ánimo de lucro, a finales de 2020.

Inspirar confianza en un futuro digital.

La confianza es la base de nuestro negocio como aseguradora. Cada vez que suscribimos una póliza, nuestros clientes depositan su confianza en nosotros para que los protejamos, algo que hemos hecho desde la fundación de Zurich hace 150 años, en 1872. La confianza también sustenta nuestro enfoque de la digitalización.

Desde el trabajo, hasta las compras o la búsqueda de asistencia sanitaria: ahora podemos realizar muchas tareas a través de un dispositivo, a menudo con sólo pulsar un botón. Pero la comodidad y la conectividad conllevan riesgos. Nuestro objetivo es convertirnos en líderes en el manejo de datos de forma responsable, y así generar confianza en un futuro digital. Al mismo tiempo, apoyamos la transformación creando productos y servicios de seguros que funcionen para los clientes y se adapten perfectamente a sus vidas, como la aplicación de salud y bienestar LiveWell.

Potenciar a nuestra gente.

Las personas son el motor de nuestro negocio, por lo que preparar a nuestra plantilla para el futuro es lo correcto como empleador responsable, además de un imperativo empresarial, para garantizar la longevidad de Zurich. La continuación de la pandemia en 2021 subrayó la importancia de promover el bienestar entre los empleados, lo que pudimos apoyar de muchas maneras, incluyendo kits de herramientas en línea y campañas que cubren todo, desde el estrés mental y el dolor de espalda hasta la fatiga virtual.

Al mismo tiempo, nos centramos en inspirar a los empleados para que tomen el control de sus carreras a través de la mejora y el reciclaje de sus conocimientos, así como en atraer a los jóvenes talentos con un nuevo programa de prácticas en nuestro negocio global.

Fomentar la satisfacción de los empleados implica escucharlos antes de actuar. El poder de la escucha ha sido demostrado por nuestra unidad de negocio alemana. Alemania, que antes ocupaba el puesto más bajo del Grupo en cuanto a la puntuación del sistema de promotores netos de los empleados (ENPS), ganó 122 puntos entre 2017 y 2021, un aumento notable logrado gracias al trabajo con los empleados.

Trabajar para nuestras comunidades.

Nuestra ambición de ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto del mundo también nos inspira a actuar en las comunidades donde vivimos y trabajamos.

La Zurich Flood Resilience Alliance es un ejemplo de acción colectiva. Se trata de un grupo de socios de la sociedad civil, de ONGs humanitarias, del sector privado y de la investigación, que trabajan sobre el terreno para capacitar a las comunidades para que sean más resilientes. La importancia del trabajo de la Alianza en materia de adaptación no ha hecho más que crecer en 2021, un año de graves fenómenos meteorológicos.

También la Fundación Z Zürich¹ ha logrado mucho en 2021 con la mayor campaña de recaudación de fondos desde su creación en 1973. Estoy orgulloso del esfuerzo conjunto de las oficinas, empleados, clientes y distribuidores de Zurich, que junto con la Fundación Z Zurich recaudaron suficiente dinero para que UNICEF entregue dos dosis de la vacuna COVID-19 a más de 1,7 millones de las personas más vulnerables del mundo.

Al integrar la sostenibilidad en todo lo que hacemos, somos optimistas de que alcanzaremos nuestras propias ambiciones de sostenibilidad y de que nuestros clientes, empleados, socios y comunidades se unirán a nosotros en este viaje.

Mario Greco
Group Chief Executive Officer.

“En Zurich tenemos la ambición de ser una de las empresas de mayor impacto y más responsable del mundo”.



Por eso, en América Latina, estamos trabajando para integrar la sostenibilidad en todo lo que hacemos, desde el desarrollo de nuestros empleados hasta nuestras operaciones y nuestros productos.

Además, definimos metas concretas con las que buscamos asegurar el compromiso conjunto con el objetivo final de dar vida a nuestro propósito:
Construir juntos un futuro mejor para nuestros clientes, nuestros equipos y el planeta.

Ecuador avanza con pasos firmes en la profundización de nuestra estrategia de sostenibilidad siendo ejemplo de agilidad y transformación, involucrando siempre al cliente.”

➤ Laurence Maurice
CEO América Latina.

¡Somos la compañía que busca crear juntos un futuro mejor ! para 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 innovación y la 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.

Desde la llegada de Zurich a Ecuador, hace tres años; vivimos un proceso de transformación que trajo consigo un nivel de desarrollo en aspectos tecnológicos, operativos, de servicio y culturales, que fortalecen nuestro camino a convertirnos en un referente en el sector asegurador del país. Estamos acompañados por el respaldo, equilibrio financiero y solidez internacional del Grupo Zurich, además de la experiencia de más de 150 años protegiendo el futuro de las personas, su vida y su entorno.

*Zurichers: como llamamos a nuestros colaboradores



Con nuestros clientes en el centro del negocio, la innovación como aliada, una oferta de soluciones integrales que responden a las necesidades de consumidores y compañías, y un equipo talentoso de personas, desde Zurich Ecuador buscamos contribuir con el fortalecimiento de la industria ecuatoriana de seguros mediante iniciativas que impulsen el sector y posicionen el servicio.

Para cumplir con este propósito, la compañía se basa en el crecimiento y desarrollo para promover la producción de ramos estratégicos, priorizar la simplificación con la ayuda de la tecnología y la data, ofrecer asesoría, acompañamiento y respaldo financiero durante todo el proceso, desde el momento en que el cliente busca un seguro, hasta que termina el período de cobertura de su póliza.

Compromisos y prioridades comerciales

Nuestro compromiso con los clientes empieza con conocer sus necesidades para transformarlas en soluciones que respondan a diferentes momentos y particularidades. Esto nos convierte en una compañía flexible, con la capacidad de atender los requerimientos de las personas y las corporaciones con propuestas y opciones adaptables y acertadas.

Este camino, nos abre las puertas a la escalabilidad, donde el crecimiento de Zurich Ecuador se apoya en nuestra destreza para crear y ofrecer soluciones a la medida de las demandas del mercado, cada vez más exigentes en términos de personalización.

En la tarea de cumplir con este propósito, constantemente, fortalecemos nuestro entendimiento de los riesgos y capacidad de análisis, aspectos que nos permiten identificar oportunidades de negocio para enfocar esfuerzos comerciales, explorar nuevos segmentos y fortalecer otros, además de innovar y estructurar nuevas propuestas.

2. ¿QUIÉNES SOMOS?

Las soluciones que actualmente ofrece Zurich Ecuador se dividen en segmentos. Por un lado, se encuentran los que van dirigidos a las personas (consumidores individuales), donde tenemos el seguro Motor (Vehículos) con más de 60.000 vehículos asegurados, con la mejor asistencia del mercado con productos que se adaptan a las necesidades de cada categoría de clientes.

Hogar Seguro, que integra beneficios que protegen a la familia, mascotas y servicios adicionales.

Por otro lado, están los seguros puestos a disposición del sector corporativo, donde además de la oferta, Zurich Ecuador brinda asesoría y herramientas para prevenir los riesgos en las compañías, ya sean grandes o pequeñas.

El portafolio de Vida Zurich Ecuador se compone por: Vida Grupo y Accidentes Personales, planes corporativos con amplias coberturas, asistencias y servicios; Desgravamen y distintos productos de vida para ser comercializados en canales de distribución masiva.

Pymes, son productos diseñados para proteger a las pequeñas y medianas empresas: Industrias, Hoteles, Restaurantes, Edificios, Oficinas, Consultorios, Colegios y Universidades.

Empresas, que incluyen seguros a la medida de grandes comercios e industrias.

Seguros Especializados; Maquinaria; Todo Riesgo Montaje; Todo Riesgo Construcción; Responsabilidad Civil, Directores y Administradores D&O y Cargo (seguro de transporte), solución de seguros especializados para el transporte de mercadería a nivel nacional e internacional.

Zurich Ecuador es también líder de mercado en el segmento de seguros agropecuarios, ofreciendo a sus clientes productos para el sector agrícola, ganadero, pecuario y forestal.

De nuestra variedad de soluciones, todas relevantes por su naturaleza y participación en el mercado, hemos identificado en este año varios segmentos de alto potencial a los que daremos un mayor impulso por la proyección de crecimiento que vemos en ellos. Tal es el caso del segmento Motor, claramente posicionado, con una sólida oferta que nos permitirá, no solo mantener nuestra cartera, sino buscar nuevas oportunidades de negocio, apoyados en herramientas e innovaciones que habilitan la transformación digital.

Desde la línea de Seguros Corporativos buscamos expandirnos a lo largo del territorio nacional, atendiendo a Pymes, un segmento relevante y en crecimiento, que además de diversificar nuestro portafolio, nos fortalecerá y diferenciará en el mercado.

Con el seguro Vida Grupo, recientemente lanzado y comercializado a través de affinities, entramos a competir en una nueva rama que impulsará nuestro segmento corporativo. Vida Grupo, creado con el propósito de proteger lo que más importa, se caracteriza por la personalización como la clave para estar cerca de nuestros clientes.

En Zurich Ecuador nos adaptamos a las tendencias del futuro y a las nuevas generaciones, a medida que el mercado de los seguros ingresa en una nueva era.

Para los más jóvenes, quienes sin un intermediario buscan, comparan, deciden y compran en línea,

desarrollamos canales digitales directos para la comercialización de los segmentos Hogar y Vehículos (este último pronto a salir al mercado), brindando soluciones eficientes, funcionales y accesibles.

La confianza de nuestros aliados y clientes se basa en la transparencia en la asesoría. Cada uno de ellos tiene la seguridad de que en Zurich Ecuador somos expertos en seguros, ofreciendo opciones y condiciones a un precio adecuado y poniendo a su disposición herramientas de vanguardia para su día a día.





Transformación digital y desarrollo.

Hablar de crecimiento del negocio implica pensar en innovaciones que impulsan la eficiencia, agilidad y simplificación de procesos para generar una experiencia de compra y atención que derive en mayores ventas y, a su vez, en lealtad de clientes y buena reputación para la compañía.

La transformación digital alcanzó a todas las industrias en general, a pesar de que su adaptación en el sector asegurador ha ido un poco más lenta, la pandemia fue un momento decisivo para acelerar los procesos tecnológicos que facilitan la vida de las personas. Anticipándonos a este escenario, Zurich lanzó en 2020 la Oficina Virtual, una herramienta dirigida para brokers donde tienen acceso a diferentes opciones para gestionar sus requerimientos diarios, lo que sin duda nos convierte en una compañía más dinámica.

Una vez puesta en marcha esta solución para brokers, continuamos con nuestros clientes, quienes tenían a su cargo procesos manuales. Para ellos activamos el botón de pago, herramienta con impacto en dos frentes: la facilidad de realizar las transacciones en una plataforma ágil y sencilla de navegar y el ahorro de recursos en términos de sostenibilidad.

De igual forma, con el fin de hacer de Zurich la mejor experiencia, construimos toda una red de atención virtual que nos permite estar cerca de nuestros clientes en todo momento: servicios de comunicación de chat bot “Zury”, opción que resuelve dudas e inquietudes sobre siniestros, pagos, formularios, cotizaciones e información de atención. UPLA, que consiste en el sistema de formularios inteligentes de vinculación de clientes. FNOLWEB, sistema de notificación y registro de siniestros. Inspecciones virtuales, la forma más rápida de asegurar un vehículo y reportar un siniestro. Póliza electrónica, revisión y firma de la póliza de manera digital. App Mi Zurich, solución destinada al manejo y administración del seguro ganadero. Adicionalmente, existen dos canales de comunicación a través del centro de ayuda en la página Web y canales de atención vía WhatsApp “Zury”.

Después de completar esta etapa de creación e implementación de herramientas de servicio, el proceso de transformación digital de Zurich se apresta a tener mayor impacto dentro de nuestra estrategia, donde se generarán nuevas herramientas que faciliten el negocio, promuevan la interacción y, sobre todo, fomenten la autogestión, lo que dará como resultado mayor comodidad para clientes, rapidez y agilidad para brokers.

En una era digital, el tratamiento seguro y adecuado de la data se convierte en una oportunidad para el negocio.

La información que nuestros clientes nos proporcionan nos permite afinar nuestro servicio, definir sus preferencias, identificar oportunidades y algo no menos importante, tomar nuestras decisiones en función de datos ordenados, verificables y auténticos para ser efectivos en las soluciones que proponemos.

Sin duda, para que todo esto sea posible, es necesario contar con un equipo capacitado y comprometido como el de Zurich Ecuador.





People con Visión de Futuro.

La cultura de Zurich Ecuador se enfoca en nuestros colaboradores apoyandolos a crecer y transformarse en el ámbito personal y profesional para que sean los primeros promotores de Zurich y trasladen su experiencia a nuestros clientes.

Asimismo, cambiar nuestro pensamiento y hacer propia la compañía nos llevará a mantener un ritmo de evolución y un comportamiento de aprendizaje continuo para desarrollar con éxito los principales pilares básicos establecidos por Zurich Ecuador.

Convertir a nuestros Zurichers en una base fuerte y alineada a este proyecto transformacional implica un cambio de cultura y de mentalidad para acercarnos, aún más, a lo que es y hace Zurich en el mundo, donde la sinergia organizacional nos ayuda a mejorar, a permanecer en el tiempo, a estar un paso adelante y mirar el

Future of Work (Futuro del Trabajo) como la clave para prepararnos y ser 100% sostenibles.

El Future of Work es un hito estratégico que impulsa a la compañía a trabajar con visión de futuro, donde todo lo que hacemos es para anticiparnos y mantenernos vigentes de cara a las demandas de nuestro talento y de nuestros clientes.

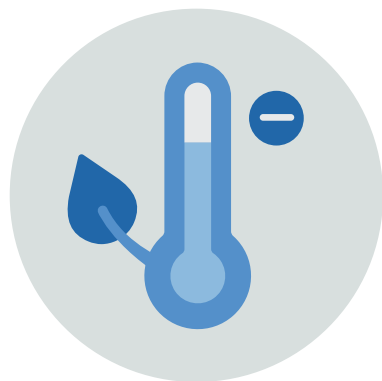
Se trata de un proyecto que prepara a nuestra gente, a nivel de estructura y pensamiento, para hacer frente a los desafíos del mercado y en el que cada uno pueda aprender y desarrollar sus capacidades dentro de un ambiente retador y cómodo a la vez.

Como parte de este proyecto, nos preocupamos por crear experiencias para cada una de las fases de desarrollo de los Zurichers, desde la selección, proceso de aprendizaje y crecimiento personal, mediante metodologías de autoformación e instrumentos digitales de desarrollo que incluyen: entrenamientos virtuales, herramientas de autogestión de procesos, herramientas de facilitación de trabajo y acompañamiento.

People somos todos y el proyecto nos pertenece a todos, somos actores principales en este camino de crecimiento y desarrollo por el que trabajamos con mucha ilusión para alcanzar las metas propuestas.

Nuestra inspiración
es proteger el futuro
de las personas y sus
familias,
asegurando su confianza
y brindando el servicio
enfocado en
nuestros clientes.





Impacto en la Sostenibilidad.

Desde la llegada de Zurich al país, la compañía estructuró un Plan de Sostenibilidad que incluye compromisos con la comunidad y el medio ambiente. Un plan basado en nuestra visión a nivel global y guiado por el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por las Naciones Unidas. En el caso de Zurich Ecuador, nuestros esfuerzos están enfocados en alcanzar tres metas de los ODS: Acción por el Clima, Educación de Calidad, Salud y Bienestar, la primera de la mano de Plan Internacional, Educación bajo la alianza con Unidos por la Educación y la tercera junto a UNICEF, cada una con sus sedes locales.

Sobre las medidas adoptadas para combatir los efectos del cambio climático, trabajamos en un proyecto de gran impacto en la comunidad. Aprovechamos nuestra experiencia en la Alianza para la resiliencia ante las inundaciones (Zurich Flood Resilience Alliance), para acelerar los esfuerzos en Ecuador, con el fin de prevenir y mejorar el entorno de las personas de Guayas y Manabí, quienes año a año se ven afectadas por este fenómeno natural.

Como parte de este programa, se desarrollará un diagnóstico comunitario en las parroquias de Monte Sinaí, Nueva Prosperina, Picoazá y Colón.

Se trabajará en mejorar las habilidades y los conocimientos en la gestión del riesgo de catástrofes de los miembros de la comunidad, especialmente de los niños y los adolescentes, con el fin de mejorar la resiliencia y fortalecer a nivel local y nacional las alianzas con los actores públicos y privados para mejorar la política pública, la capacidad técnica, el cumplimiento y la inversión.

Asimismo, comprometidos con el objetivo de facilitar el acceso a la educación en poblaciones vulnerables, Zurich Ecuador interviene de manera holística e integral, en seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo. Convirtiendo a las instituciones educativas en el motor de cambio, bienestar, justicia y progreso de su comunidad.

Se optimizarán las 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. Se trabajará en el mejoramiento del sistema educativo mediante procesos continuos de capacitación docente con el enfoque del Modelo ChanGo, que incluye la adecuación curricular a la cultura y contexto

Nuestros compromisos con las comunidades son el reflejo de nuestro afán por ser una de las compañías con mayor impacto positivo en el mundo, generando acciones hoy, para proteger el futuro.

de la comunidad, fortalecimiento de competencias docentes, incorporación de metodologías dinámicas y creativas, evaluaciones, nueva organización y cultura escolar. Además, se implementará una estrategia de trabajo en conjunto con la comunidad en el desarrollo económico, técnico, social y ambiental para promover la auto sostenibilidad para que se conviertan en promotores de transformación y desarrollo en sus comunidades.

Otra de las iniciativas de Zurich, es su asociación con UNICEF para promover el bienestar mental de los jóvenes. La asociación dotará 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. También apoyará una campaña mundial de comunicación que pretende llegar a 30 millones de jóvenes y promover conversaciones y conexiones positivas que aumenten la concienciación, el conocimiento y la acción en torno al bienestar.

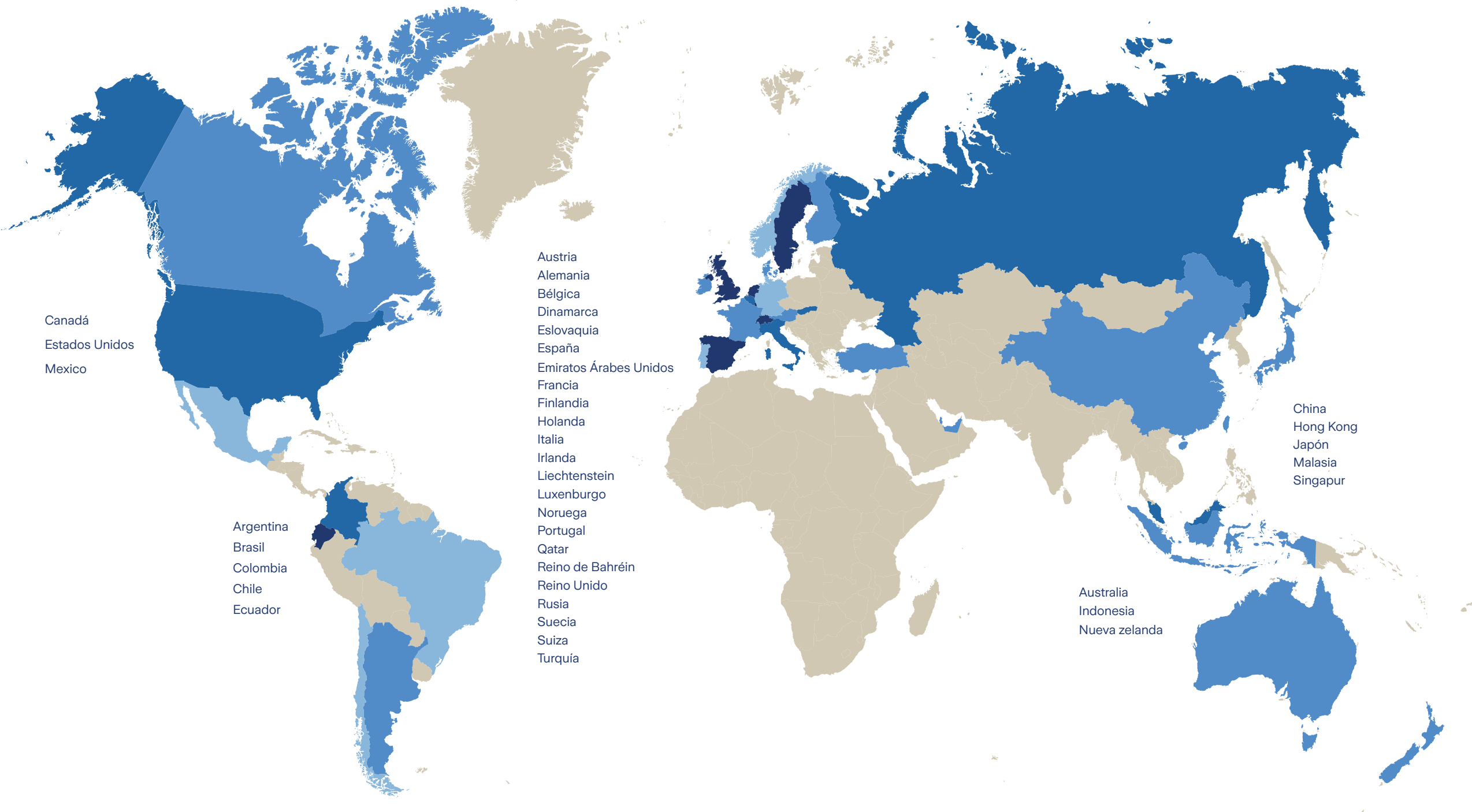
Los programas apoyados por la asociación comenzarán en Ecuador, Colombia, México, Vietnam, Indonesia, Nepal, y las Maldivas. Las herramientas y los enfoques de los programas que se desarrollen en estos países se centrarán en intervenciones que fomenten la educación en salud mental, refuercen el aprendizaje y las habilidades sociales y emocionales.

Los materiales desarrollados incluirán información sobre regulación emocional, gestión del estrés y resolución de problemas, entre otros. Los métodos de enseñanza serán a través de la narración de cuentos, el aprendizaje entre pares y el aprendizaje mediante modelos de conducta, además, se aprovecharán diversas plataformas digitales, escolares y comunitarias para su distribución.



2.1. ZURICH GLOBAL.

Zurich tiene presencia a nivel global en los siguientes países:



Zurich es una aseguradora multirramo líder,

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 cual 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



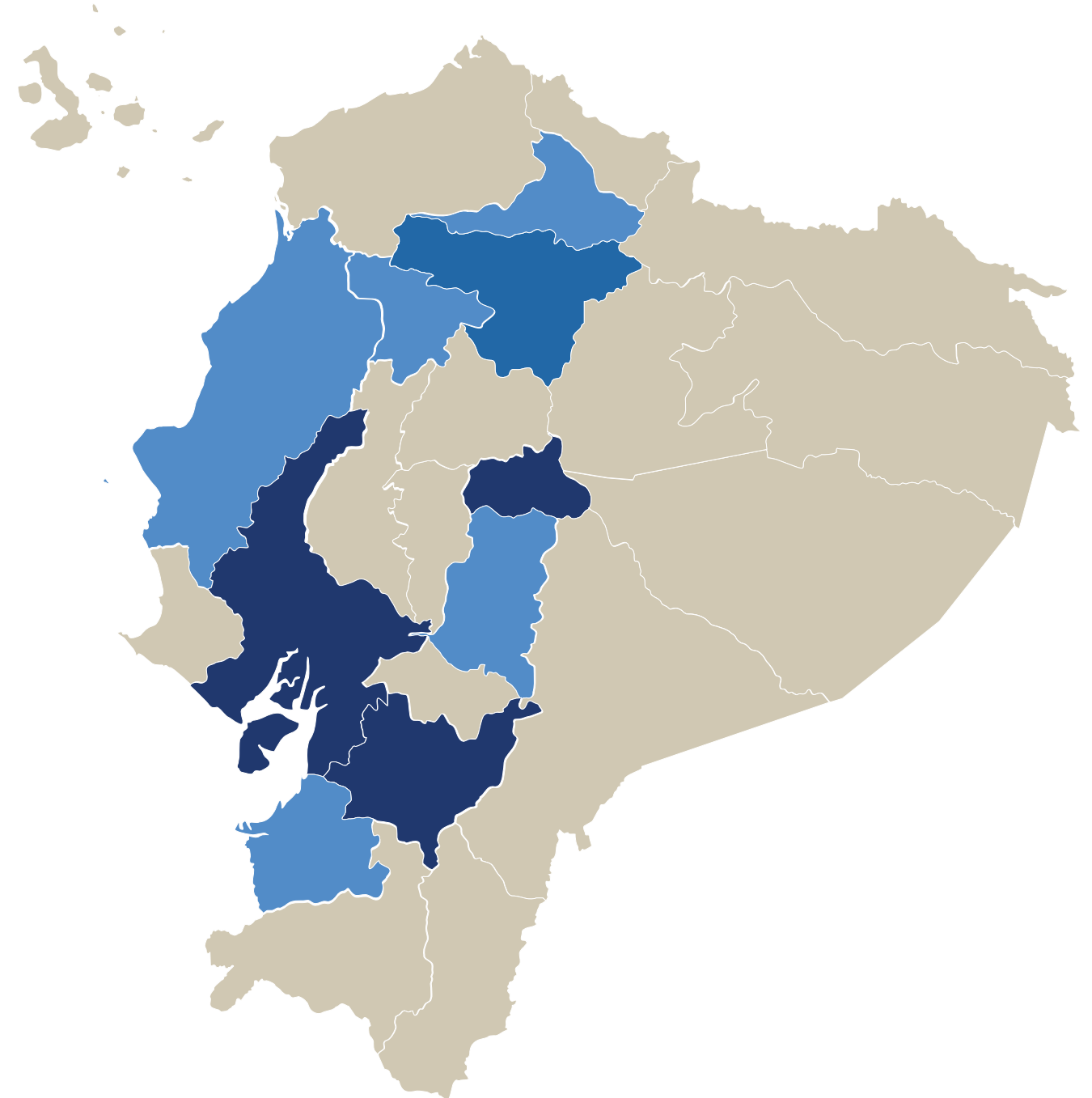
Sucursales:

- Guayaquil
- Manta
- Cuenca
- Ambato



Oficinas Virtuales:

- Ibarra
- Santo Domingo
- Machala
- Portoviejo
- Riobamba



2.3. NUESTROS PRODUCTOS.

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.



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.

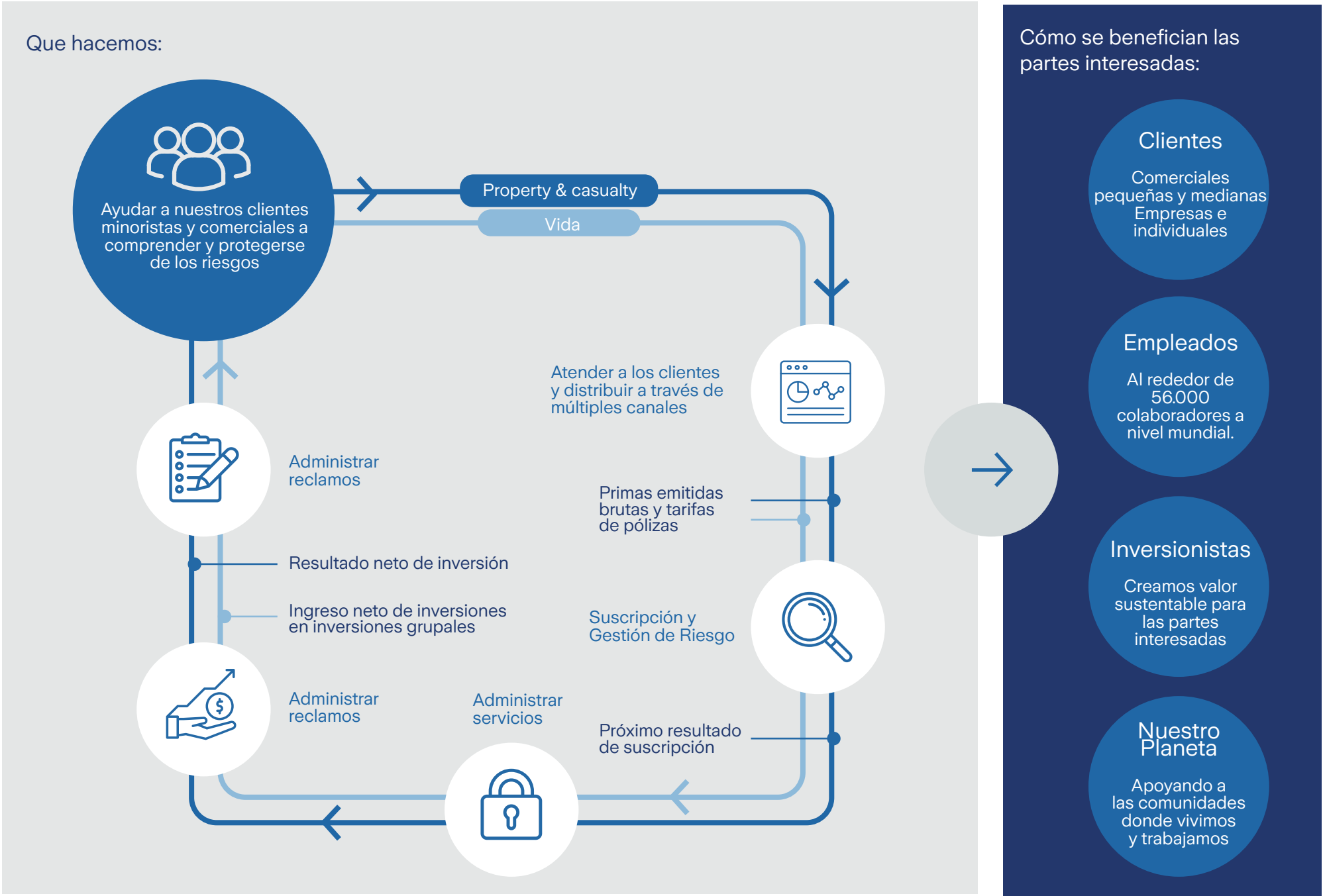


Seguro Agrícola y Ganadero:

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

Creamos valor sostenible.

A lo largo de un siglo y medio, hemos perfeccionado nuestro modelo de negocio para generar valor para todas nuestras audiencias.



Identificar lo que importa.

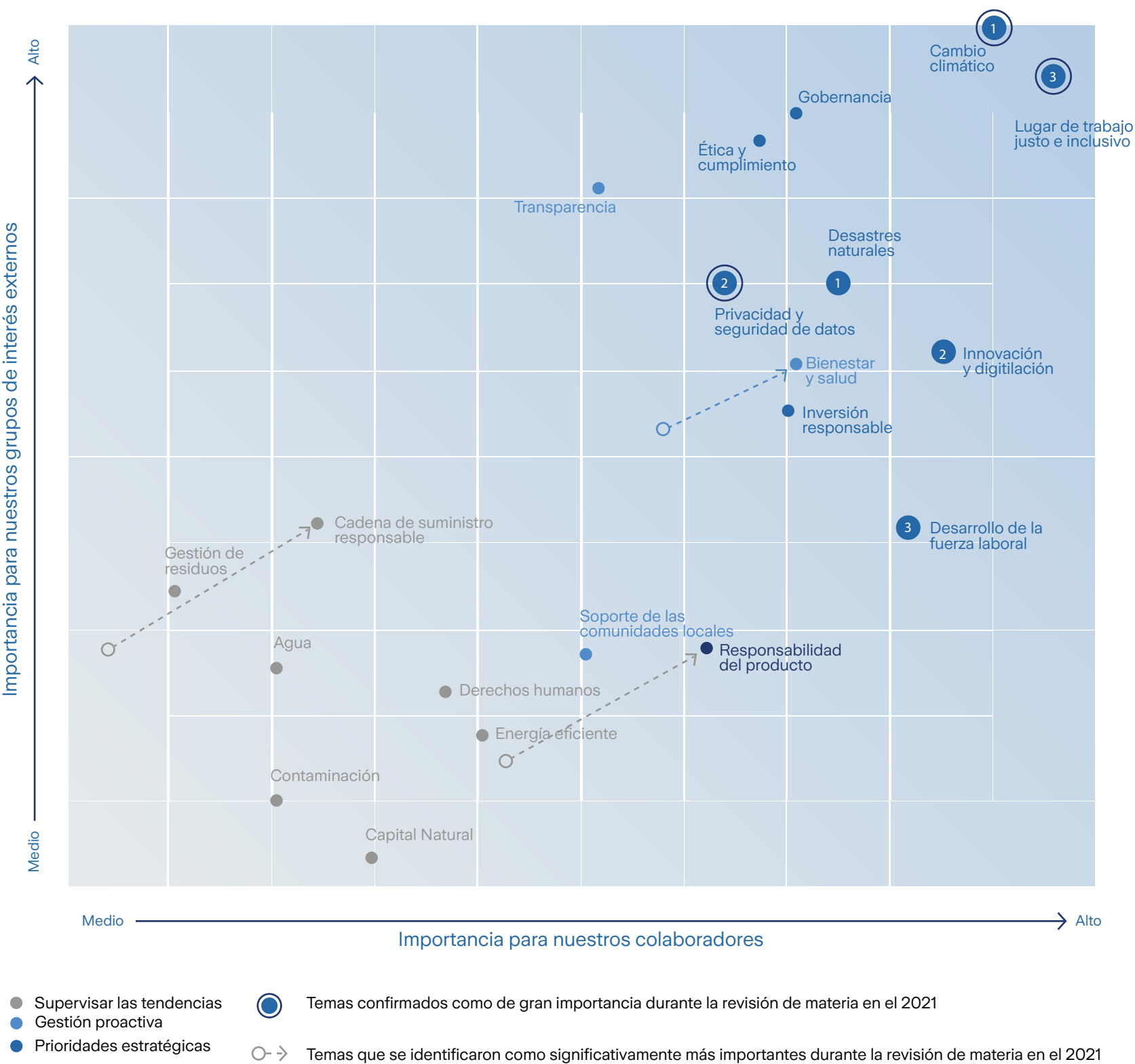
El proceso de evaluación de la materialidad de Zurich es la forma en que determinamos lo que es más relevante para nuestro negocio, nos ayuda a evaluar los ámbitos de sostenibilidad más importantes que Zurich se ha planteado a largo plazo.

Nuestro análisis de materialidad:

Como compañía, nuestro enfoque va hacia la colaboración con nuestros empleados, clientes, inversores y comunidades para crear un futuro mejor, a estos se los conoce como nuestros grupos de interés. Para alcanzar nuestros objetivos es necesario que todos se involucren en nuestro proceso de toma de decisiones, para de esta manera entender los temas de mayor relevancia para todos.

En 2018, Zurich Global llevó a cabo una evaluación de materialidad para comprender qué cuestiones relacionadas con la sostenibilidad son más relevantes para nuestros grupos de interés internos y externos. La evaluación, basada en nuestra experiencia interna en materia de riesgos, incluyó análisis cuantitativos y cualitativos, así como los conocimientos generados por las herramientas de big data. Como resultado, Zurich Global identificó y priorizó 21 aspectos de sostenibilidad, mismos que se clasificaron en 3 pilares:

- Futuro 1,5°C
- Confianza en una sociedad digital
- Trabajo sostenible.



Temas de gran importancia durante la revisión de materialidad de 2021.

Cambio climático

- Las grandes catástrofes provocadas por los riesgos naturales han puesto en evidencia los peligros globales a los que nos enfrentamos debido al cambio climático.
- La generación de conciencia y las expectativas de los clientes, inversores y los responsables políticos en torno a la responsabilidad empresarial van en aumento. Las empresas son juzgadas por su cultura, sus acciones e impacto.
- El cambio en la opinión pública ha impulsado la aparición de marcas e innovaciones ecológicas.
- El significado del cambio climático ha pasado de centrarse únicamente en las emisiones de carbono a generar un mayor impacto en cuestiones como la biodiversidad, riesgo climático, economía circular, e innovación para el crecimiento verde.

Privacidad y seguridad de los datos

- El teletrabajo, acelerado por la pandemia, ha aumentado la vulnerabilidad de las TI y ha obligado a las organizaciones a tomar medidas adicionales para proteger los datos personales de nuestros clientes y empleados.
- Se ha producido un aumento global de los ataques cibernéticos en todos los sectores y gobiernos.
- A nivel mundial la seguridad y la privacidad de los datos siguen siendo retos importantes.

Lugar de trabajo justo e inclusivo

- La pandemia del COVID-19 llevó a muchas empresas a depender de la tecnología para seguir operando, sin embargo, esto puso en evidencia la brecha tecnológica que existe en muchos hogares de bajos ingresos.
- La necesidad de aumentar la diversidad de género y étnica en la mano de obra, ha provocado mayores esfuerzos en la inclusión por parte de las empresas.

Temas significativamente importantes durante la revisión de materialidad de 2021.

Responsabilidad del producto

- La pandemia de COVID-19 puso de manifiesto la importancia de la transparencia hacia nuestros clientes, para que comprendan plenamente las condiciones de la cobertura de sus pólizas.
- Los gobiernos y clientes exigen cada vez más, que los productos y servicios ofrecidos respondan a las necesidades existentes con términos y condiciones transparentes.
- El "greenwashing" se ha convertido en una problemática en la comercialización de productos y servicios.

Cadena de suministro responsable

- La capacidad de recuperación de las cadenas de suministro mundiales se ha visto afectada por múltiples problemas, como las amenazas cibernéticas, la pandemia, la actividad política, los trastornos financieros y las catástrofes provocadas por la naturaleza.
- El aumento de las expectativas del consumidor final en las cadenas de suministro está impulsando una mayor necesidad de responsabilidad social, medioambiental y de transparencia en todos los procesos.

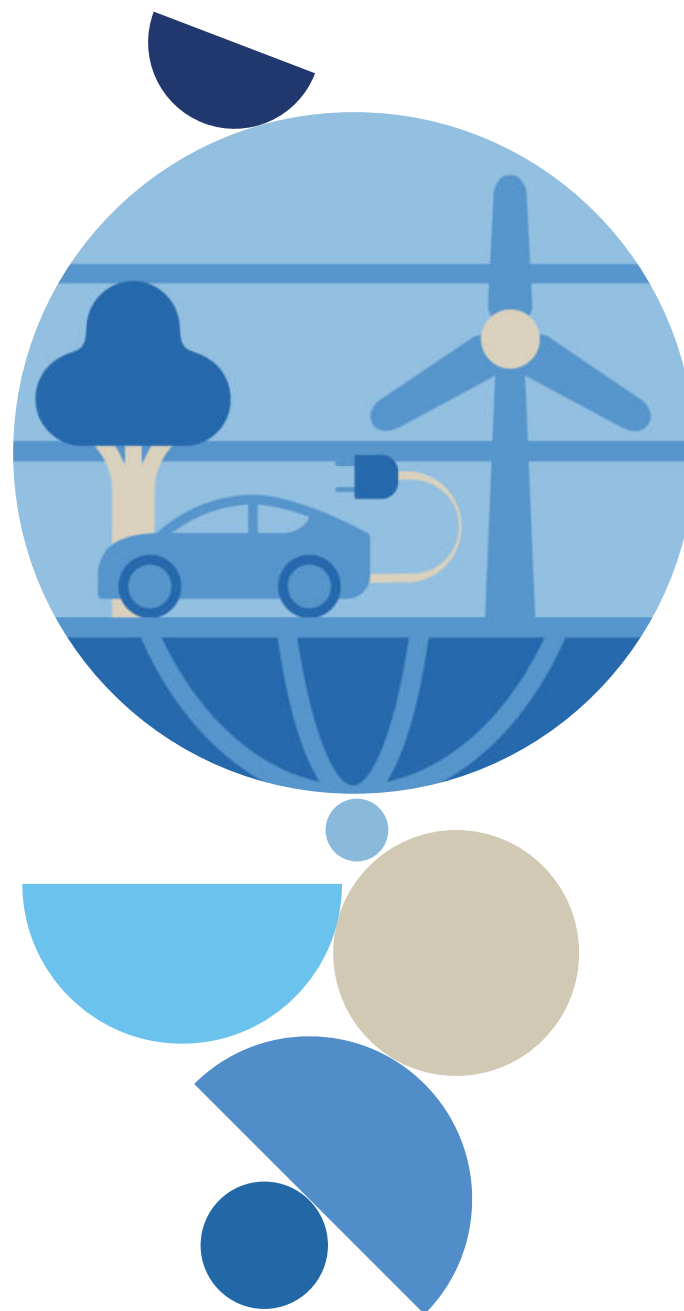
Bienestar y salud

- La pandemia y las medidas adoptadas por las empresas y gobiernos han dejado en evidencia la creciente preocupación por la salud general y mental de las personas.
- La desigualdad financiera es un factor agravante para los grupos más vulnerables y conduce a una brecha de desigualdad creciente en nuestra sociedad.
- Para mejorar los resultados en materia de salud y bienestar, los gobiernos y los empresarios necesitan invertir en medidas para mitigar los riesgos.

Lo que más importa a nuestros stakeholders.

Hemos identificado tres temas de transformación muy importantes para el futuro de nuestros grupos de interés.

1. Integrar la sostenibilidad en toda la estructura de la empresa a nivel global, incluido Ecuador.
2. Trabajar sobre soluciones, inversiones y operaciones sostenibles e innovadoras.
3. Apoyar y acompañar a nuestros clientes en su camino hacia la sostenibilidad



Futuro 1,5°C

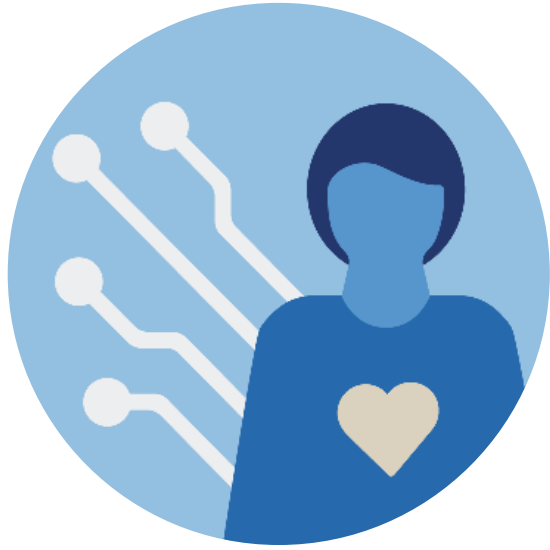
Creamos resiliencia ante los impactos climáticos e innovamos soluciones.

El cambio climático es quizás el riesgo más complejo al que se enfrenta la sociedad actualmente, ya que este no distingue fronteras, posición económica, raza o cultura. Zurich entiende que el cambio ya está ocurriendo y se esfuerza por ser líder en ayudar a la sociedad a gestionar de mejor manera el riesgo climático y mejorar la resiliencia frente al mismo.

En junio de 2019, Zurich Global firmó el Compromiso de Ambición Empresarial 1.5°C y como empresa ha actualizado su posición sobre algunos de los combustibles fósiles que generan mayor cantidad de emisiones de carbono. Somos un miembro fundador de la Alianza de Propietarios de Activos Neto-Cero, comprometiéndonos a alinear nuestras carteras de inversiones con un escenario de 1,5°C.

Adicionalmente hemos creado la Zurich Flood Resilience Alliance con la finalidad de ayudar a la sociedad a disminuir el riesgo climático a través de nuestro proyecto de Resiliencia a Inundaciones. Ecuador, en conjunto con Colombia han sido los países seleccionados para ejecutarlo en las zonas de mayor vulnerabilidad a inundaciones; en Ecuador, este proyecto se está desarrollando en conjunto con nuestro aliado Plan Internacional dentro de 23 comunidades ubicadas en las ciudades de Guayaquil y Portoviejo, con un alcance de 34,508 beneficiarios.

Iniciamos nuestro trabajo en México, en donde desde el año 2013, se trabajó en el Estado de Tabasco con 21 comunidades de la mano de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Cruz Roja Mexicana para preparar a las comunidades para prevenir y recuperarse ante posibles inundaciones por medio de transferencia de conocimiento. De esta manera ayudamos a los asentamientos cercanos al río Usumacinta a organizarse en brigadas, establecer planes familiares de emergencia y ubicar contactos fuera de la comunidad en caso de siniestro.



Confianza en una sociedad digital.

Inspiramos confianza en una sociedad cada vez más digital.

La transformación digital avanza cada día y afecta a personas de todo el mundo. Los dispositivos inteligentes se encuentran conectados las 24 horas del día ofreciendo un enorme potencial para el bien, pero también nuevos riesgos para sus usuarios. En Zurich trabajamos en la responsabilidad del uso y manejo adecuado de los datos de nuestros clientes por lo que constantemente buscamos formas de complementar y apoyar las tendencias digitales a través de la generación de nuevos productos y servicios.



Sostenibilidad en el trabajo.

Apoyamos a nuestros empleados y clientes en tiempos de grandes cambios y transformaciones.

El trabajo sustentable consiste en permitir que nuestros Zurichers desarrollen las habilidades necesarias para ofrecer a nuestros clientes lo que ellos necesitan, al tiempo que valoramos su papel y apoyamos su crecimiento profesional. Nuestros colaboradores forman parte fundamental de la digitalización de nuestra empresa, productos y servicios.



El enfoque de Zurich para abordar de forma proactiva los factores de sostenibilidad en su actividad empresarial diaria, apoya varios de los 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.

- Promovemos y alentamos el trabajo de la Fundación Z Zurich con la ambición de ayudar a mejorar el bienestar mental de las personas para 2024, a través de programas innovadores destinados a superar el estigma a menudo asociado a la búsqueda de ayuda. Este programa se lo desarrolla a nivel global en conjunto con nuestro aliado UNICEF.



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

Debido a la pandemia del COVID-19 las Naciones Unidas estimaron que 101 millones de niños y jóvenes (de 1º a 8º curso), de todo el mundo, quedaron por debajo del nivel mínimo de competencia lectora en 2020 retrocediendo en los avances educativos conseguidos en los últimos 20 años. Los niños más vulnerables y los que no pueden acceder a la enseñanza a distancia debido a la falta de acceso a una educación digital corren un mayor riesgo de no volver nunca a la escuela y de verse obligados a trabajar.

En Ecuador, a través de la Z Zurich Foundation desarrollamos el programa Inclusión Social -Educación y Transformación Social comunitaria, proyecto Grant que busca transformar seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo: Tululbí, 12 de Octubre, Segundo Amalio Mercado, Leonidas Gruezo George, José Joaquín Montúfar y José Jijón Saavedra, de manera holística e integral, con la finalidad de que se conviertan en promotores de transformación y desarrollo en sus comunidades.

2.7. 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.

Adicionalmente, por medio de la Z Zurich Foundation, proporcionamos apoyo financiero y de voluntariado para trabajar con organizaciones comunitarias locales. En 2021, Zurich Ecuador apoyó a Fundación Reina de Quito y Fundación Cepreme para el desarrollo de programas de apoyo a niños con discapacidades mentales y personas enfermas de cáncer, respectivamente.



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, Zurich ha invertido en una serie de actividades para mejorar la resiliencia:

La Zurich Flood Resilience Alliance (la Alianza), se puso en marcha en 2013 a nivel global para ayudar a mejorar la resiliencia de las comunidades ante las inundaciones. En Ecuador, el proyecto Grant inició en el año 2021, impactando positivamente en 23 comunidades de las ciudades costeras de Guayaquil y Portoviejo.

Su trabajo se centra en permitir que las comunidades prosperen, a pesar de las inundaciones, mejorando la forma en que construyen, mantienen y utilizan todos sus activos. El programa desarrolló la primera herramienta de medición de la resiliencia, un conjunto de directrices y métodos para evaluar la resiliencia a las inundaciones a nivel comunitario. En la primera fase del programa, hemos seleccionado a Plan Internacional, para trabajar en conjunto el proyecto, el levantamiento de información realizado en 2021 determinó que el impacto hacia la comunidad beneficiará a 34,508 personas.



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

Como inversores responsables, utilizamos los mercados de capitales para buscar y financiar soluciones a muchos de los problemas sociales o medioambientales urgentes del planeta. A nivel global nos hemos comprometido a descarbonizar completamente nuestra cartera de activos propios para 2050.

En julio de 2021, nos convertimos en miembros fundadores de la Alianza de Seguros Net-Zero (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. También nos hemos comprometido, tal y como permiten las leyes y reglamentos aplicables, a establecer sus objetivos intermedios, basados en la ciencia, cada cinco años, en línea con el artículo 4.9 del Acuerdo de París.



Zurich contribuye de manera positiva a la sociedad,

trabajando proactivamente con nuestros empleados, clientes, reguladores, sociedad civil, inversores y otras partes interesadas.



2.9.1. NUESTROS EMPLEADOS.

¿Por qué nos comprometemos?

Nuestros colaboradores son el corazón y el alma de Zurich. Estamos comprometidos en crear juntos un futuro mejor en el que nuestras voces sean diversas, nuestros comportamientos sean inclusivos, nuestras acciones impulsen la equidad y nuestra gente tenga un sentimiento de pertenencia. Un futuro en el que la diversidad de perspectivas y experiencias sea clave para la innovación y refleje la amplitud y diversidad de nuestros clientes, proveedores, comunidades e inversores en todo el mundo.

¿Cómo nos comprometemos?

Mantenemos el diálogo con nuestros Zurichers mediante:

- La medición del compromiso y satisfacción de nuestros empleados por medio de la encuesta ENPS y el índice de salud organizacional OHI.

2.9.2. NUESTROS CLIENTES.

¿Por qué nos comprometemos?

Como aseguradora, Zurich protege a sus clientes. Desde su fundación en 1872, la misión de Zurich ha sido poner las necesidades de los clientes en el centro de todo. Nuestro objetivo es ayudarles a adoptar prácticas empresariales más sostenibles y, como individuos, a ser más sostenibles en su vida cotidiana.

¿Cómo nos comprometemos?

Mantenemos un compromiso constante con nuestros clientes a través de nuestros negocios:

- Identificando formas de servir mejor a nuestros clientes comerciales a través de nuestro equipo comercial, brokers y organizando eventos para clientes.
- Nuestros equipos de la Oficina del Cliente trabajan directamente con los consumidores individuales y las pymes para crear conjuntamente soluciones de seguros orientadas a sus necesidades.
- Desarrollando canales digitales y nuevas oportunidades de distribución para atender a nuestros clientes de una manera más eficiente.
- Escuchar sistemáticamente a los clientes a través de nuestro programa de seguimiento por medio los puntos de contacto directo el cliente, y actuar en función de los comentarios para mejorar la experiencia del cliente.



2.9.3. NUESTROS PROVEEDORES.

¿Por qué nos comprometemos?

Nuestro objetivo es garantizar que la sostenibilidad sea una parte integral de nuestras actividades de abastecimiento, compra y gestión de proveedores. Esto se extiende a los productos y servicios que adquirimos, a los acuerdos contractuales que suscribimos y a los socios con los que trabajamos. Seguimos identificando nuevas oportunidades de colaboración e innovación a través del diálogo continuo con nuestros proveedores, lo que nos permite resolver juntos los retos de la sostenibilidad.

¿Cómo nos comprometemos?

A través de nuestras prácticas de adquisiciones y evaluación de proveedores, pretendemos generar un impacto medioambiental, social y ético por medio de:

- Expectativas y normas claras para los proveedores en nuestro Código de Conducta.
- Sólidos procesos de autoevaluación, due diligence y supervisión de proveedores.
- Fomentando la transparencia en el rendimiento medioambiental y tratando de medir las emisiones de carbono de nuestra cadena de suministro.
- Trabajando con empresas sociales y proveedores diversos certificados para suministrar bienes y servicios.



2.9.4. ONGS.

¿Por qué nos comprometemos?

Al combinar recursos y conocimientos, tenemos más oportunidades de ayudar a las personas vulnerables a acceder a los beneficios de las prácticas y enfoques sostenibles, lo que a su vez beneficia a la sociedad y a las empresas. Creemos que compartir conocimientos y experiencias es esencial para crear un cambio positivo.

¿Cómo nos comprometemos?

Zurich, ya sea de forma independiente o a través de la Z Zurich Foundation, ofrece una serie de ayudas a las ONGs, por ejemplo:

- Ayuda financiera y de conocimientos para desarrollar e implementar programas sociales.
- Nuestros Zurichers ofrecen su tiempo y experiencia para apoyar a las personas vulnerables en sus comunidades, por medio de actividades de voluntariado.
- Zurich y sus unidades de negocio lideran iniciativas para apoyar las necesidades y prioridades locales en línea con las ambiciones de sostenibilidad de Zurich.

2.8. COMPROMISO CON NUESTROS STAKEHOLDERS.

2.9.5. COMUNIDADES.

¿Por qué nos comprometemos?

La Z Zurich Foundation trabaja con los empleados de Zurich, las unidades de negocio y otros grupos de interés, así como con organizaciones no gubernamentales, gobiernos, empresas y expertos locales, para trabajar con quienes necesitan apoyo.

¿Cómo nos comprometemos?

- A través de su trabajo, la Z Zurich Foundation
- Apoyamos a nuestros empleados a ejecutar actividades de voluntariado con sus comunidades.
 - Desarrolla programas de impacto positivo en la comunidad por medio de nuestros proyectos Grants en Esmeraldas, Guayaquil y Portoviejo.



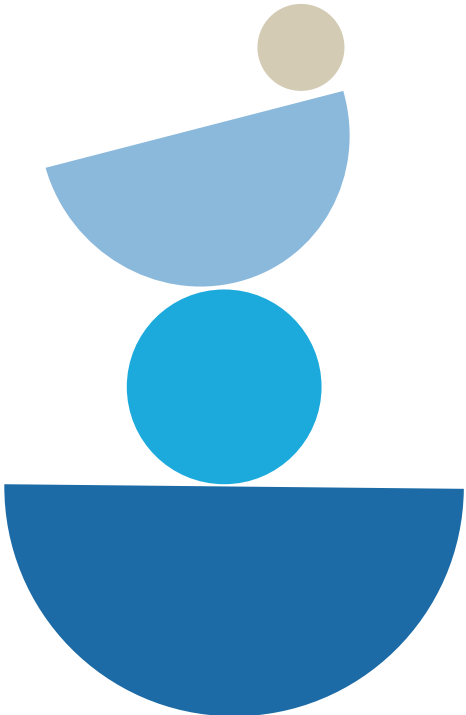
2.9.6. GOBIERNOS Y REGULADORES.

¿Por qué nos comprometemos?

Zurich trabaja con los responsables políticos, los gobiernos, los reguladores y los líderes de opinión a nivel global, regional y local para mantenerse informado sobre las tendencias y los problemas políticos, así como para cumplir con la legislación regulatoria local.

¿Cómo nos comprometemos?

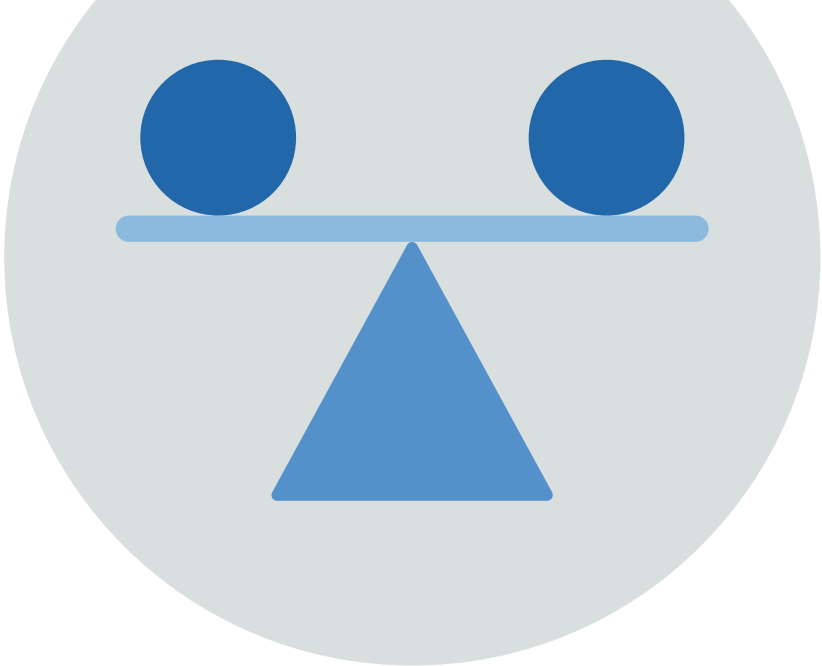
- Defendemos las mejores prácticas por medio de nuestras políticas antisoborno.
- Cumplimos con lo dispuesto por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador.
- Declaramos nuestros impuestos de manera correcta ante el Sistema de Rentas Internas (SRI) del Ecuador.



Estructura de Gobernanza.

Nuestra estructura de gobierno apoya un enfoque que incluye a las partes interesadas. Como creemos que la sostenibilidad debe estar integrada en el negocio actual para optimizar nuestro impacto, se trata como parte integral de nuestro sistema de gobierno.

El Consejo de Administración de Zurich Insurance Group Ltd. los valores y normas para satisfacer las expectativas de nuestras partes interesadas. Como parte de su responsabilidad, el Consejo aprueba la estrategia y los objetivos del Grupo, incluidos los objetivos relacionados que tienen un impacto en la sostenibilidad.



En Ecuador, la gobernanza de la empresa está compuesta por los miembros del ExCo de la siguiente manera:



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
HRBP



Andrés Cortés
Risk Manager



Sofía Almeida
General Counsel Manager

Comité Corporativo Ecuador.



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), en Ecuador la Oficina del Cliente es la encargada de liderar los procesos de Sostenibilidad.

Departamento	Nombre del Comité
Comercial	Revisión Resultados Revisión Estimado Cierre Mes Revisión Pipeline Ventas/Oportunidades/Estrategia Comité Revisor de Comisiones
Customer Office	Comité Clientes Comité Marketing Comité de Sostenibilidad
Finanzas	BUR (Business Unit Review) Comité de calibración de ventas Comité de gastos (en definición, inicio previsto 3Q) Comité de costo de adquisición (en definición, inicio previsto 2Q) Comité de eficiencia (En definición, sin fecha prevista de inicio aún en 2021) Comité de seguimiento de rating crediticio (en definición, muy puntual) Comité de Calificación de Inversiones Comité de Reaseguro
IT	Comité de Gobernanza de la información Comite de Operaciones y Cobranzas Comité de Proyectos y de Productos (Legacy) Comité de Digital Transformation
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	Comité de Reservas (pre-close and close) ALMIC (Manage Invesment Commitee)
RRHH	Comité de Retribuciones Comité de reclutamiento Comité de Ética
UW	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

La sostenibilidad está integrada en nuestro marco de remuneración.

Los principios rectores de la filosofía de remuneración de Zurich comprenden una arquitectura sencilla y transparente, que puede ponerse en práctica.

El diseño de la remuneración variable apoya la ejecución de la estrategia de la empresa y anima a los participantes a operar el negocio de forma sostenible.

Los premios del plan de incentivos a corto plazo (STIP) del Grupo tienen en cuenta los resultados empresariales relevantes, así como los logros individuales:



Desempeño empresarial:

Se incorporan métricas cuantitativas de los clientes para evaluar el desempeño general de la empresa y de esta manera determinar la experiencia de los clientes con nuestra empresa.



Desempeño individual:

Los logros de cada Zurichero reflejan el rendimiento en los objetivos personales, acordados conjuntamente con los líderes de área, así como los comportamientos demostrados en línea con el Código de Conducta, el propósito y los valores del Grupo. El enfoque de rendimiento y desarrollo de Zurich orienta a nuestros colaboradores a que sus objetivos personales apoyen la ejecución de la estrategia de la empresa. El rendimiento de los miembros del Comité Ejecutivo (ExCo) y del equipo directivo en general se evalúa específicamente en función de medidas financieras, así como de objetivos relacionados con los clientes y los empleados.

Nuestro Código de Conducta constituye la base ética de nuestra organización.

Es aplicable a todos los empleados a nivel global y describe las normas mínimas de conducta que se esperan de los empleados. Pretende guiar e inspirar a nuestros colaboradores y se basa en el reconocimiento de acuerdo con los más altos estándares éticos, legales y profesionales.



Código de conducta:

En Zurich, estamos comprometidos con la integridad de hacer lo correcto: velamos por el crecimiento y el bienestar de nuestros colegas; ponemos las necesidades de nuestros clientes en el centro de todo lo que hacemos; estamos comprometidos con una conducta empresarial justa y responsable; protegemos nuestra reputación; y estamos comprometidos con causar un impacto positivo e impulsar el cambio hacia un futuro sostenible.

Nuestro Código de Conducta está aprobado y respaldado por el Consejo de Administración de Zurich Global y está disponible externamente en www.zurich.com.

Nuestra socialización anual obligatoria sobre el Código de Conducta sensibiliza a nuestros Zurichers para que tengan más confianza a la hora de tomar decisiones éticas en su trabajo diario. En 2021, el 99% de los empleados completaron su formación respecto al Código de Conducta.

Antisoborno y anticorrupción:

Zurich está comprometida con los negocios justos y responsables y prohíbe toda forma de soborno y corrupción. Nuestra Política del Grupo contra el Soborno y la Corrupción establece el marco global de Zurich para abordar las áreas comunes de riesgo, incluyendo aspectos como:

- Diligencia debida de personas asociadas.
- Diligencia debida en los pagos a terceros.
- Regalos, entretenimiento y otras ventajas.
- Incentivos.

3.3. ENTREVISTA - SOFÍA ALMEIDA.

¿Cuál es el principal rol del departamento Legal en la compañía? Especial énfasis en el área de compliance.

El establecimiento de la función legal en la compañía tiene su justificación y finalidad en la identificación, análisis y exégesis de todo el inventario de normativas que impactan al negocio y la industria de seguros, y cuyo cumplimiento, como riesgo, es gestionado por Compliance mediante el diseño y la implantación de planes de acción, estrategias, políticas y procedimientos, que se realizan en conjunto con todas las áreas de la primera línea de defensa, con el fin de evitar sanciones, daños reputacionales o pérdidas económicas. Así, la función de Compliance debe permitirnos realizar un seguimiento para el control y corrección de potenciales incumplimientos, adoptando medidas que siempre deben ser consensuadas con la administración de la empresa.

¿Cómo se han adaptado las estrategias globales en temas de sostenibilidad con lo realizado por Compliance en Ecuador?

Hacia un entorno globalizado, gracias a Compliance hemos coordinado y organizado la gestión local para cumplir con las normas internas propias del Grupo (políticas corporativas, manuales, ZRP, Código de Ética), sin descuidar la observancia de las normas externas (leyes y regulaciones aplicables a la industria en general), de tal suerte que podamos garantizar el foco en nuestro negocio sin desconcentrarnos por incumplimientos de tal naturaleza.

¿Cuáles son las principales importancias del Código de Conducta y la política antisoborno de Zurich en Ecuador?

Tener un código de ética facilita la toma de decisiones en todos los niveles de una organización, pues con su elaboración y socialización se reduce la ambigüedad en quienes la conforman, quedando expresamente establecida la conducta que de nosotros se espera, los deberes que rigen nuestra actividad profesional y las consecuencias de las respuestas individuales en cuanto a los estándares éticos.

La política anticorrupción y antisoborno del grupo Zurich, acogida en su totalidad por la operación de Ecuador, garantiza una forma de hacer negocios correcta, dotando de un marco conceptual y lineamientos que deben ser respetados y cumplidos por todos los colaboradores, socios estratégicos, terceros y partes interesadas para, si no eliminar, al menos mitigar los riesgos de corrupción y soborno a los que está expuesta la industria de seguros, y que particularmente al Ecuador le ha costado ingentes recursos dinerarios y su reputación.

El cumplimiento de este código y política, particularmente, nos deben diferenciar y convertir en referente de los competidores y ejemplo para otras industrias.

Desde el punto de vista sostenible. ¿Cómo consideras que el área legal genera un aporte positivo a la empresa y comunidad?

El desafío de sostenibilidad más importante de un departamento legal es asesorar a los líderes de la organización en los asuntos en los que las expectativas del público superan las obligaciones legales y reglamentarias. El asesor legal debe ser capaz de cumular el cumplimiento de las normas internas y externas con las expectativas del mercado, los objetivos del negocio y los valores institucionales, es decir, buscar ser rentables en condiciones competitivas, satisfaciendo las necesidades de los clientes y cumpliendo con los compromisos éticos con la comunidad y el medio ambiente. No es un trabajo fácil, requiere mucha mente abierta y humildad para hacer frente a los desafíos del entorno en el que se hacen los negocios; esa es la “magia” del aporte que puede ofrecer un departamento legal dentro de las organizaciones, esa capacidad de cubrir las necesidades de todos los participantes del mercado buscando que todos ellos permanezcan incólumes en el tiempo, mejorando y actualizando la forma de hacer negocios correctos a largo plazo.



¿Cuáles son los principales retos desde el área legal en materia de sustentabilidad que usted puede prever para el futuro?

Considero que los principales retos de la abogacía en un entorno empresarial son los cambios en la relación con el cliente, quien ahora cuenta con mucho poder para fijar los términos y condiciones en la contratación, en la atracción y retención del talento y en la innovación. Un artículo que leí en una revista académica decía que:

“El mundo de los abogados de empresa ha cambiado. En la mayoría de las compañías encontramos ahora jóvenes profesionales que tienen una visión del negocio diferente a la del jurista tradicional, abogados que ven el desarrollo de sus funciones y responsabilidades no solo en el marco del derecho, sino también en el de las necesidades de la industria para la que trabajan”,

nada más real y creo que la clave del éxito es adaptarse a ese cambio para empezar siendo uno mismo sustentable y permitirse aprehender de aquellos que con nuevas formas de hacer las cosas, pueden aportarnos para ser asesores integrales que buscan el mantenimiento y sostenimiento de un negocio íntegro y transparente, en un mercado donde la mayoría apuntan a estrategias agresivas que no siempre son sostenibles, ni rentables.

¿Qué mensaje dejaría para que los colaboradores continúen desarrollando los objetivos de sostenibilidad requeridos a nivel global para el área legal?

Adaptación al cambio con mente abierta, desafiarse a uno mismo porque si es posible hacer las cosas correctas de formas diferentes a las que aprendimos en la universidad o en la vida laboral; el cambio es la constante en la forma en la que hacemos las cosas, lo inmutable y no negociable siempre serán los principios y valores de cada persona, ser valientes para defenderlos ante las “tentaciones” del sistema es lo que nos hará diferentes

Sofía Almeida
General Counsel Manager.

Nuestro Planeta.

En Zurich, estamos convencidos en trabajar a favor de nuestro planeta de distintas maneras.

Desde la reducción del uso de energía hasta la ayuda a las comunidades para que sean resistentes a los cambios generados en el clima, todos podemos marcar la diferencia.

Construyendo Resiliencia.

Nuestra ambición es actuar para un futuro de 1,5°C y ayudar a las comunidades a adaptarse al cambio climático.

El contexto

El 6º informe de evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), publicado en agosto de 2021, demostró de forma inequívoca que la actividad humana está impulsando el cambio climático. Se necesitan reducciones significativas de las emisiones de gases de efecto invernadero para alcanzar los resultados del acuerdo de París. En la actualidad, no estamos en camino de lograr reducciones de esta magnitud. La cumbre del clima COP26 en Glasgow subrayó la urgencia de la acción necesaria a medida que el cambio climático se intensifica.

Aunque objetivos y compromisos planteados en las cumbres y acuerdos suponen un importante avance en el camino hacia la NetZero, estos han presentado dificultades al momento de implementarse ya que estaban dirigidos a un futuro en donde

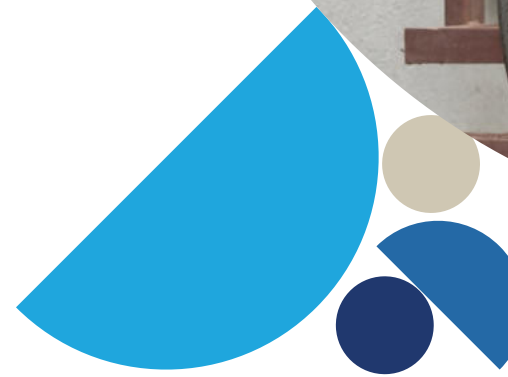
todos los involucrados participarían activa y responsablemente, sin embargo, la realidad plantea la ejecución de acciones urgentes en el presente. Las promesas de los gobiernos de alcanzar las cero emisiones se centran en el objetivo final o la ambición, dejando abierta la cuestión más difícil y compleja de ¿Cómo vamos a conseguirlo?

Como Zurich, creemos que se necesitarán acciones decisivas para una transformación sistémica en los próximos 10 años, para cumplir los objetivos del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global a 1,5 °C. Por lo tanto, nuestros esfuerzos se han direccionado a defender y animar a las empresas e individuos a actuar para reducir el calentamiento global. Mientras tanto, también apoyamos a las comunidades más vulnerables al cambio climático a través de nuestros programas Grants en apoyo con la Z Zurich Foundation.

Nuestra ambición.

Nos comprometemos a utilizar todas las herramientas disponibles a nuestro alcance, para acelerar la transición hacia una economía de cero emisiones y mejorar la resiliencia a las consecuencias adversas del cambio climático.

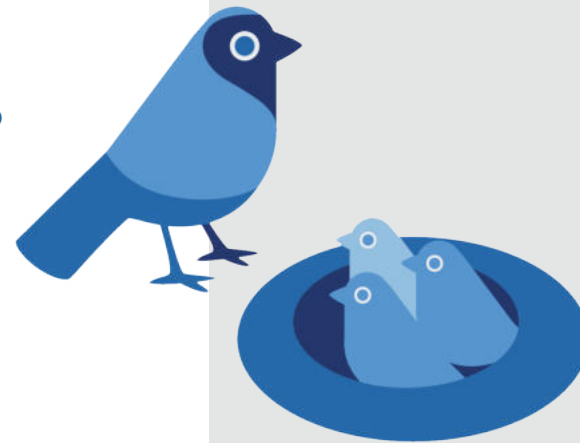
Este enfoque se acopla a la ambición que mantenemos desde 2019, cuando a nivel global nos convertimos en la primera aseguradora que firmó el Compromiso de Ambición Empresarial por 1,5°C para limitar el calentamiento global.



¿Cómo ponemos en práctica nuestra ambición?

Nuestra estrategia climática se centra en apoyar a nuestros clientes, proveedores y aliados en una transición hacia una economía neutra desde el punto de vista climático.

Nuestros esfuerzos se centran en tres pilares.



1. Establecer objetivos de reducción de CO2 con base científica:

En Zurich, estamos comprometidos con la integridad de hacer lo correcto: velamos por firmar el Compromiso de Ambición Empresarial por los 1,5 °C, reconocemos nuestra responsabilidad y el papel que desempeñan los objetivos basados en la ciencia para alcanzar las metas del Acuerdo de París. En consecuencia, nos hemos comprometido a descarbonizar completamente las carteras de inversión y de seguros para 2050 y hemos cofundado la Alianza de Propietarios de Activos Neto-Cero (NZAOA), respaldada por la ONU, así como la Alianza de Seguros Neto-Cero (NZIA), con el fin de apoyar estos objetivos. También hemos establecido objetivos a corto plazo basados en la ciencia para nuestras inversiones y operaciones.

Objetivos climáticos para nuestras propias operaciones.

La gestión medioambiental es una parte fundamental de nuestro enfoque global de la sostenibilidad. Ahora estamos acelerando la reducción de nuestras propias emisiones de carbono, por medio de los siguientes objetivos:

- Migrar nuestra flota de vehículos de motores de combustión interna, a eléctricos o híbridos para 2025. Para 2029, nuestra flota de vehículos será exclusivamente eléctrica o híbrida.
- Mantener las emisiones del transporte aéreo un 70% por debajo de los niveles de 2019.

2. Comprender en profundidad e integrar el riesgo climático en nuestra forma de hacer negocios

Comprender y gestionar los impactos climáticos es un aspecto importante para mantener nuestra rentabilidad a largo plazo. El enfoque de Zurich sobre el riesgo climático forma parte de los procesos de gestión de riesgos de todo el Grupo.

Estamos invirtiendo en mejorar nuestra comprensión de los riesgos climáticos para gestionarlos más eficazmente. Un área clave de atención en este punto, es la modelización de los efectos del riesgo físico en nuestra cartera. Aunque los modelos de cambio climático mejoran constantemente, siguen siendo menos precisos cuando se trata de realizar ciertos análisis detallados del impacto de los cambios de las catástrofes naturales en nuestra cartera. Los modelos comerciales tradicionales de catástrofes que constituyen la base de nuestra modelización actual suelen basarse en datos históricos y, por tanto, no reflejan los cambios futuros de las tendencias. Por ello, hemos empezado a combinar escenarios de cambio climático y modelos de catástrofes naturales para incorporar una visión del cambio climático a nuestra modelización del riesgo físico.



Reducir nuestra huella de carbono.

Nuestro enfoque.

Aunque el mayor impacto para influir en el camino hacia el cambio climático puede recaer en nuestra principal actividad económica y en nuestras inversiones, es igual de importante controlar y mejorar nuestra propia huella medioambiental.

Esto nos proporciona la experiencia y conocimientos necesarios, para comprender de mejor manera los retos que enfrentan nuestros clientes, proveedores y otras partes interesadas mientras trabajamos juntos para alcanzar nuestro objetivo de 1,5°C.

En 2021, se propusieron nuevos objetivos a nivel Global para reducir el impacto en nuestras operaciones. Como parte de nuestra mejora continua, hemos ampliado nuestros informes de emisiones para incluir fuentes adicionales como: desplazamientos de los empleados, consumo energético, residuos y papel impreso.

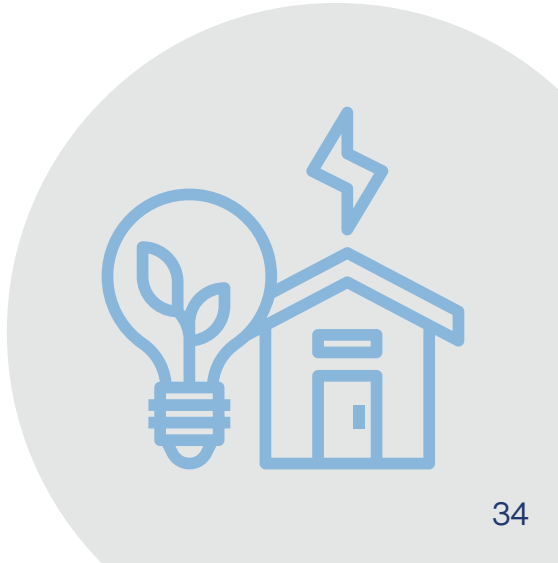
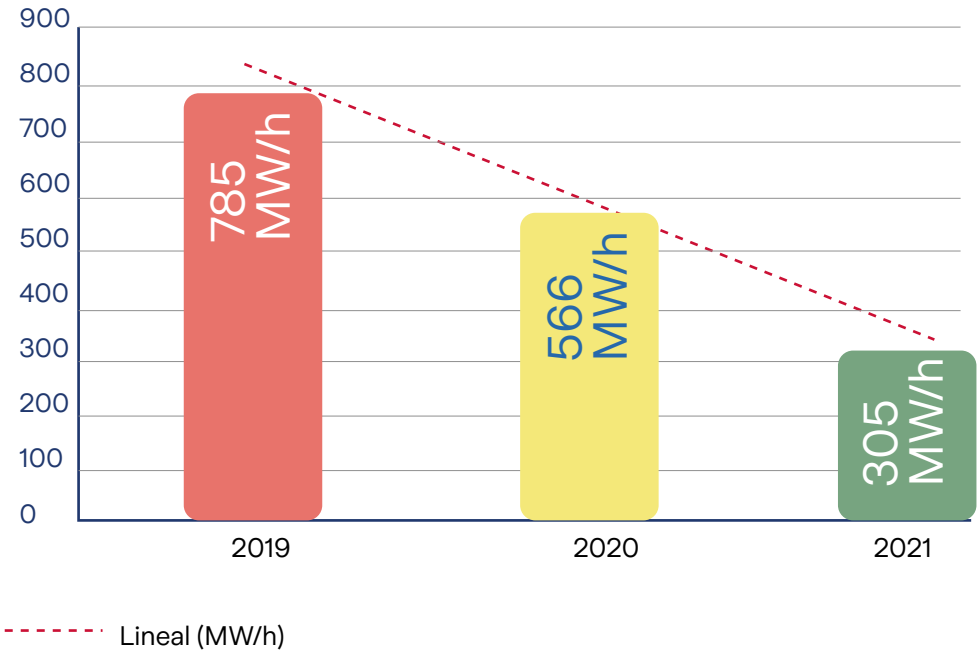
Nuestros objetivos:

- **Objetivos de reducción de CO2 basados en la ciencia:**
 - 50% de reducción de emisiones de CO2 para 2025.
 - 70% de reducción de emisiones de CO2 para 2029.
- **Flota de coches eléctricos/híbridos:**
 - Flota de coches eléctricos/híbridos al 100% para 2029.
- **Energía renovable:**
 - Movernos de energía tradicional hacia energía renovable en nuestras oficinas para 2025.

Las operaciones de Ecuador, a partir de junio de 2021 fueron trasladadas al Edificio Corporativo 194, mismo que posee una Certificación LEED nivel Platinum, que fue alcanzada gracias a sus altos estándares de desarrollo sostenible en ahorro de agua, eficiencia energética, calidad medioambiental interior y selección de materiales para su construcción. Esto nos ha permitido alcanzar nuestro objetivo de reducción de consumo energético en tiempo récord, alcanzado los siguientes resultados en el año 2021:

- Reducción del 61% de consumo de energía en relación con el año 2019.

Consumo eléctrico:



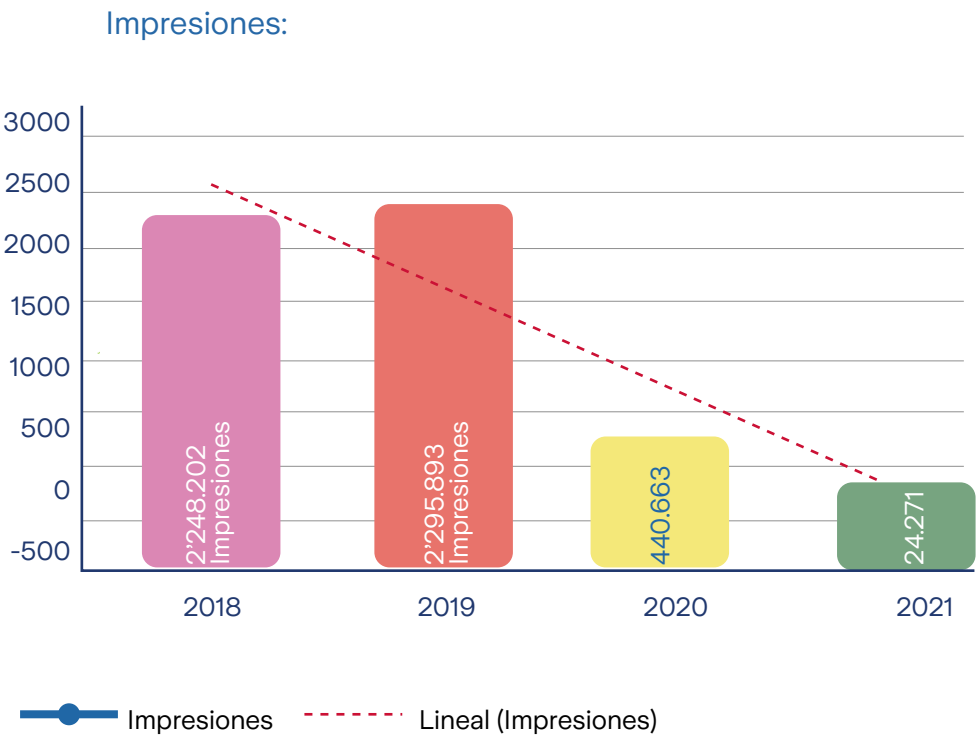
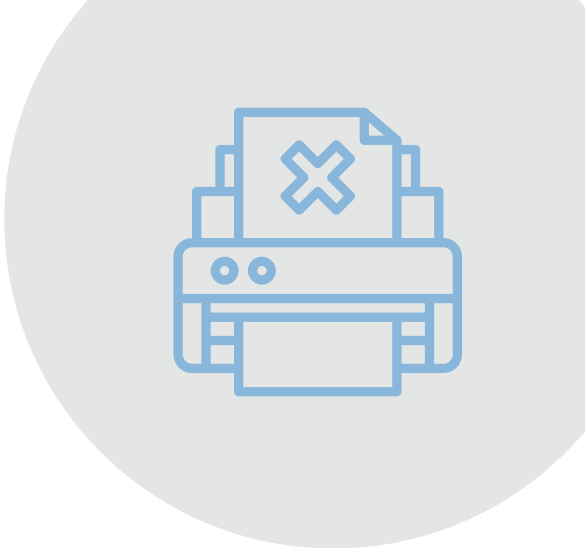
Adicionalmente, desde el año 2019 en Ecuador

se ha implementado el programa de minimización de impresiones.

Mismo que se aceleró en el año 2020, debido a la implementación del Teletrabajo a causa de la pandemia del COVID-19.

En el año 2021, con la mudanza a las nuevas oficinas y la implementación de la modalidad híbrida de trabajo, la tendencia de impresiones se mantuvo a la baja, logrando reducir hasta en un 99% el consumo de papel en oficinas, en relación con el año 2019. A este hito, hay que sumar la implementación de herramientas y metodologías enfocadas en el ámbito digital.

- UPLA electrónica conoce a tu cliente.
- Firma electrónica de póliza.
- Inspecciones Virtuales.
- Botón de pagos.



Uno de los procesos innovadores que Zurich Ecuador ha implementado con la finalidad de minimizar el consumo de papel, fue la implementación de las inspecciones virtuales de vehículos previo a la emisión de la póliza.

Históricamente para asegurar un vehículo, se realizaba una inspección de manera presencial por medio de los ejecutivos de cuenta y/o brokers. La evolución de las herramientas tecnológicas, principalmente desde el inicio de la pandemia del COVID-19 en el año 2020 aceleró el proceso de implementación de visitas virtuales.

A partir del año 2021 se inició con el proceso de inspecciones virtuales, mismas que se realizan por medio de video llamada o a su vez por auto inspección, cuando existe la voluntad del cliente. Se utiliza una herramienta digital para el ingreso de datos, fotografías e información relevante del automóvil para proceder con la emisión de la póliza.

De esta manera se ha suspendido totalmente el uso de papel para las inspecciones virtuales.

Soluciones Sostenibles.

El contexto.

En los últimos 150 años, Zurich ha demostrado ser una empresa fiable y confiable en un mundo que ha cambiado radicalmente desde nuestros inicios nos hemos adaptado a las necesidades de cuidado de la sociedad y las personas a lo largo del tiempo, con la gran experiencia y el respaldo que nos caracterizan.

La tecnología por su parte ha tenido un profundo impacto en nuestra sociedad, lo que ha hecho que cada vez más clientes esperen una experiencia digital más sólida.

Quieren productos más personalizados, una entrega más rápida y procesos más sencillos.

Nuestros objetivos para los clientes

- 1. Soluciones y experiencias sostenibles centradas en el cliente.
- 2. Crear experiencias justas y transparentes.
- 3. Confianza digital.

Basando nuestros objetivos en la experiencia de Zurich para construir una relación significativa con nuestros clientes, buscamos soluciones que conecten con la comunidad y generen un sentimiento de optimismo hacia el futuro de nuestra empresa.



Productos digitales.

Aprovechando la tecnología, hemos puesto nuestro enfoque en soluciones innovadoras y centradas en el cliente, creando nuevos productos y servicios:

Segmento Broker:

Iniciativa	Descripción	Indicadores	
		KPIs	2021 YE
Oficina Virtual – Mejoras y Workflow	Plataforma digital de extremo a extremo para agentes de seguros. Funcionalidades como: administrar pólizas, pagos, comisiones y todo el resto de las transacciones, contiene back y front de nueva generación de plataforma digital.	Usuarios Activos Mensuales	1.000
Cotizador PYMES	Nuevo portal web para la cotización y auto gestión de pólizas de seguro en ramo PYMES.	GWP	USD 112,8 K
Cotizador Nuevo Motor	Nuevo portal Web para la cotización y auto gestión de pólizas de seguro en ramo vehicular.	GWP	USD 10.6 M
Cotizador Hogar	Nuevo portal Web para la cotización y auto gestión de pólizas de seguro en ramo casa.	GWP	USD 23K
APIs	Integración con portales de terceros para vender nuestros productos de forma ágil con nuestros corredores.	% integración	20%

5. NUESTROS CLIENTES.

Segmento Cliente Directo:

Iniciativa	Descripción	Indicadores	
		KPIs	2021 YE
Inspecciones Digitales Siniestros	Inspección virtual para motor para determinar el nivel de daños de vehículos y aprobar o no el riesgo con la ayuda de inteligencia artificial (imágenes fotográficas) y reducir la información de fraude con OCR se aplica para nuevos negocios y siniestros, en casos express.	# Inspecc. Virtuales (siniestros y venta)	9.000
Mi Zurich App	Aplicación móvil de inspección de riesgos ganaderos: Recogida de información y selección de riesgos, notificación de siniestros, prevención de riesgos, boletín informativo.	Usuarios Activos Mensuales	30
SMS/WhatsApp Automáticos	Marketing, Sales, Collections, Claims Campaigns.	# Mensajes	+150k

Segmento Cliente y Broker:

Pagos Electrónicos	Facilidad de pagos, mediante tarjeta de crédito en portal web.	Pagos con tarjeta	+25%
Póliza electrónica	Emisión y firma de póliza digital, evita impresiones y envío por Courier.	Adopción herramienta	90%
UPLA Digital	Formulario de vinculación de clientes (jurídicos y naturales) de forma online y de fácil uso.	% físico	5%
Débitos - Kushki	Suscripción de pagos de forma online directa con clientes y con personalización de opciones de pago por débito.	Débitos en línea	65%
Chatbot WhatsApp	Chatbot con inteligencia artificial y proceso de lenguaje natural con integración a canal de WhatsApp, mejoras en intenciones de respuesta .	Asertividad respuestas automáticas	95%
Web Widget	Fácil acceso a funciones frecuentemente usadas y proveer de información visual.	# De conversiones	2.000
Zendesk - CRM	Apoyo a nuestros clientes con una solución omnicanal, aprovechamos las automatizaciones y vemos la información relevante del cliente en un solo lugar. Hacemos un seguimiento, priorizamos y resolvemos los tickets de atención al cliente en un solo lugar.	Tickets solventados	+11.440
Centro de Ayuda	Portal para la auto gestión de clientes en base a artículos comunes.	# Visitas mensuales	860
FNOL	Reporte de siniestros vehiculares totalmente en línea y digital.	# Casos	12.000

Segmento Uso Interno:

Robótica	Automatización de los procesos de negocio enfocados en áreas de finanzas y operaciones que replican las acciones de un ser humano, interactuando con los sistemas informáticos.	Horas Liberadas	+7.917
Jira	Plataforma para la gestión de proyectos de forma ágil.	Tiempo promedio despliegue	2-3 Meses
ZBOX	Repositorio de documentos totalmente en la nube.	# Documentos en la nube	+5.000

Nuestro enfoque.

Ofrecer soluciones más sostenibles a nuestros clientes, es el centro de nuestra estrategia empresarial.

Nuestro objetivo es brindar apoyo con soluciones de seguros y gestión de riesgos para las nuevas tecnologías, modelos de negocio y enfoques necesarios para lograr una economía inclusiva y neutra para el clima.

En 2021, desarrollamos un nuevo enfoque cuantitativo para calcular los ingresos de todo el Grupo, procedentes de productos que cumplen con nuestra definición de soluciones sostenibles. En todas las unidades de negocio se identificaron diferentes productos, para Ecuador aplican dos categorías de soluciones sostenibles:

Ingresos por soluciones medioambientales sostenibles:

Soluciones relacionadas con tecnologías y/o actividades que tienen un impacto en la reducción de los gases de efecto invernadero, preservación de la biodiversidad y uso responsable de los recursos naturales. Estas soluciones tienen como objetivo mitigar y apoyar la resistencia contra el impacto adverso de los riesgos relacionados con el medio ambiente en nuestros clientes.

Ingresos procedentes de soluciones sociales sostenibles:

Soluciones que mejoran la inclusión social o financiera de personas socialmente desfavorecidas, o que están diseñadas para incentivar estilos de vida saludables y comportamientos seguros. En Ecuador se desarrolló el producto “Credit Life Insurance for micro-credits” enfocado en personas y familias de bajo poder adquisitivo para que puedan acceder a un seguro de vida por medio de la obtención de micro-créditos emitidos por un aliado local.

Por medio de este producto, buscamos generar un impacto positivo en la comunidad, donde la certeza de que la salud de nuestros clientes está asegurada.

En 2021, creamos una comunidad centrada en el desarrollo de soluciones para apoyar la transición (movilidad, consumo responsable de energía, minimización de emisiones de carbono e infraestructuras sostenibles), y que reúne a empleados de toda nuestra organización mundial y sus distintas funciones y unidades de negocio. Esto facilita el intercambio de conocimientos y pone en contacto a expertos en diversos campos de la sostenibilidad, de modo que podemos aprovechar las ideas de una región a otra y seguir ampliando nuestra oferta de soluciones sostenibles.



Escuchar a los clientes.

Seguimos evolucionando la experiencia de nuestros clientes escuchando y actuando en función de sus opiniones a través de nuestros programas del sistema de promotores netos (NPS). Las acciones consideradas en la encuesta abarcan desde pequeñas optimizaciones de procesos hasta medidas de mayor envergadura, como la colaboración con empresas tecnológicas líderes para crear conjuntamente nuevas soluciones tecnológicas que ofrezcan una experiencia de cliente más fluida. Un ejemplo en Ecuador es la colaboración con aliados estratégicos, mediante la cual se están desarrollando nuevas herramientas para mejorar la experiencia del cliente

Asesoramiento y compromisos justos y transparentes.

En relación con el Código de Conducta de nuestro Grupo, nos esforzamos por gestionar los riesgos generados por los malos resultados, llevando a cabo nuestra actividad de forma inclusiva y justa a favor de nuestros clientes. Reconocemos la exposición a los diferentes riesgos que nuestros clientes pueden experimentar en las distintas etapas del proceso de seguros y creemos que una comunicación clara y transparente es fundamental para mitigar estos problemas.

Como parte de nuestro enfoque continuo en la mejora de la experiencia del cliente, hemos definido un conjunto de normas que definen una buena gestión del cliente en Zurich y proporcionan un punto de referencia común de calidad para toda la organización.

5.1 ENTREVISTA - CYNTHIA DUEÑAS.



Como Head of Customer Office. ¿Cuál considera que es el principal aporte que se genera a los clientes desde el departamento?

Alineados a nuestro proposito global venimos trabajando en el Ecuador para construir juntos un futuro mejor. Lo hacemos protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos, entendiendo las necesidades del cliente en cada una de las acciones que nosotros realizamos.

Nuestras acciones iniciaron con una compañía más enfocada en la experiencia del cliente, la simplificación de procesos apoyados en nuestra transformación digital que inicio con la disponibilidad de una herramienta de gestión integral a nuestros aliados estratégicos “los brokers”.

La oficina virtual dispone a nuestros aliados las herramientas de autogestión necesarias para brindar un excelente servicio a nuestros mutuos clientes

Continuamos creando soluciones digitales en busca de tener canales más eficientes de contacto con el cliente, agilizando procesos y simplificando la adquisición de un seguro.

Sin embargo, el mayor aporte que se ha realizado ha sido la implementación de un sin número de canales de comunicación brindando respuestas inmediatas a sus requerimientos con el objetivo de estar más cercanos a nuestros clientes.



¿Cuáles han sido las innovaciones que se han realizado en la oficina del cliente para adaptar los objetivos a las estrategias globales en temas de sostenibilidad?

Trabajar sobre necesidades reales del cliente, escuchar el feedback para construir soluciones más ágiles, desarrollar nuevas herramientas y plataformas mejorando la comunicación, servicios de autogestión y simplificando los procesos.

Hemos incorporado al equipo a Zury nuestra asistente virtual quien responde a los requerimientos con un 95% de asertividad, centro de servicio (preguntas frecuentes), WhatsApp conectado directamente tanto a Zury como a nuestro personal, lo que nos permite comunicarnos inmediatamente con el cliente.

Queremos acompañar a nuestros clientes en cada momento, es así que hemos incorporado una comunicación constante con cada uno de ellos con la finalidad de mantenerlos informados en temas relevantes, beneficios, consideraciones generales de póliza, alcances de su cobertura, todo con la intención de mantener un contacto constante.



¿Cuál es su visión e impacto en la comunidad sobre los productos sostenibles que son ofrecidos en Zurich Ecuador?

Es un camino que apenas estamos iniciando y al cual le estamos poniendo mucha atención. Hemos decidido enfocarnos en generar un impacto positivo y necesario dentro de nuestro proceso de continua transformación. Durante este proceso hemos definido dos tipos de productos sostenibles:

- Seguros inclusivos.- Son protecciones enfocadas en un segmento de la comunidad que en términos generales no tienen acceso o no considera tener la protección por medio de una aseguradora. Actualmente hemos iniciado con una cartera limitada de productos que dando sus primeros pasos y buscamos seguir desarrollando el segmento.
- Productos enfocados en tecnologías emergentes.- Enfocados en brindar protección a nuevas tecnologías como autos eléctricos, así como también otros bienes y servicios nuevos. Nos encontramos en procesos iniciales de análisis de dichos productos, como compañía creemos en la innovación continua sobre las nuevas tecnologías.

Trabajar sobre las necesidades reales del cliente, para construir soluciones más ágiles.

Cynthia Dueñas
Customer Officer Manager.





Nuestro compromiso es proteger el esfuerzo de los ecuatorianos,

no solo por medio de nuestro negocio sino también impactando positivamente en las comunidades en las cuales nos desarrollamos.



Desde el punto de vista sostenible.
¿Cómo considera que se podría generar un mayor impacto en nuestros clientes para que se sumen a los procesos de sostenibilidad que estamos liderando como compañía?

Hemos recorrido un camino durante estos últimos años, hemos definidos nuestro enfoque respecto al impacto que buscamos generar en el Ecuador. Nuestra labor está en trabajar conjuntamente con la comunidad en 2 proyectos a largo plazo en Comunidades vulnerables. A futuro buscamos es que nuestros clientes se involucren y apoyen activamente a los proyectos comunitarios que realicemos.



¿Cuáles son estos proyectos con comunidades vulnerables que nos comentas?

Nuestro compromiso es proteger el esfuerzo de los ecuatorianos no solo por medio de nuestro negocio sino también un compromiso de impactar positivamente en las comunidades en las cuales nos desarrollamos.

Desde la llegada de Zurich al país, la compañía estructuró un Plan de Sostenibilidad que incluye compromisos con la comunidad y el medio ambiente. Un plan basado en nuestra visión a nivel global apoyado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos por las Naciones Unidas.

Con esto quiero presentarles nuestro enfoque en Ecuador:

- **Equidad Social – Educación:**
Estamos trabajando en conjunto con nuestro aliado Unidos por la Educación en un proyecto que impacta de forma holística e integral en 6 instituciones ubicadas en Esmeraldas. Convirtiendo a las instituciones educativas en el motor de cambio, bienestar, justicia y progreso de su comunidad

Beneficiarios 8.878

- **Resiliencia a Inundaciones:**
Se trabajará en mejorar las habilidades y los conocimientos en la gestión del riesgo de catástrofes de los miembros de la comunidad, especialmente de los niños y los adolescentes, con el fin de mejorar la resiliencia

Aprovechamos nuestra experiencia en la Alianza para la resiliencia ante las inundaciones (Zurich Flood Resilience Alliance), para acelerar los esfuerzos en Ecuador, con el fin de prevenir y mejorar el entorno de las personas de Guayas y Manabí, quienes año a año se ven afectadas por este fenómeno natural.

Beneficiarios: 34.508



¿Cuáles son los mayores desafíos que consideras existen en sostenibilidad?

Nuestro primer desafío es enganchar a todos nuestros colaboradores y aliados para ser los promotores de las acciones y proyectos sociales que estamos ejecutando. Para nosotros es muy importante sumar a mas personas a las acciones sostenibles que estamos ejecutando; así tambien llevara las acciones internas a los hogares de nuestros Zurichers y convertirlos en habitos diarios. En la industria en general tenemos un desafio muy interesante que es el generar una agenda de sostenibilidad involucrando a varias industrias. Buscaremos generar un espacio en el cual planteamos objetivos y acciones en conjunto. Por otro lado, tenemos el reto de los productos, convertirnos en un sector flexible y ágil que sea capaz de reaccionar respecto a la protección que podemos brindar sobre las nuevas tendencias de un producto.

Como compañía hemos definido aliarnos y proteger a partners que estén alineados a nuestro proposito y valores. Reforzar la comunicacion con nuestros clientes y aliados respecto a nuestro proposito, productos y compromiso con la comunidad. La comunicacion acerca osito en un inicio fue dificil, sin embargo, creemos haber generado un impacto positivo y estamos convencidos de que la única forma de continuar de manera segura en el mercado es siendo una empresa sostenible



¿Qué mensaje dejaría para que los colaboradores y clientes continúen desarrollando buenas prácticas de sostenibilidad?

Seguir involucrandose y sumandose a las acciones sostenibles propuestas, que nos brinden ideas estamos aqui para escucharlos y juntos generar cambios que nos permitan impactar positivamente. Lo más importante es ir generando poco a poco cambios en unas nuestras acciones diarias que nos ayuden a todos a tener un juntos un futuro mejor.

Queremos que todas nuestras partes de interés se conviertan en embajadores de nuestra filosofía.



Zurich como una de las principales aseguradoras del mundo,

adopta un enfoque sistemático y totalmente integrado para identificar, evaluar y recomendar acciones en potenciales áreas de riesgo y oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.

Ayudamos a nuestros clientes a adaptarse a comportamientos más sostenibles ofreciendo soluciones de transferencia de riesgos que fomentan la prevención de estos.



Nuestro enfoque.

Riesgos de sostenibilidad en las operaciones comerciales.

Zurich busca generar una importante contribución positiva a la sociedad trabajando de forma proactiva con nuestros clientes, reguladores, sociedad y otras partes interesadas para identificar, evaluar y mitigar los riesgos medioambientales, sociales y de gobernanza. Desde nuestra llegada a Ecuador en el año 2018, hemos utilizado nuestra metodología propia de elaboración de perfiles para priorizar cinco riesgos clave de sostenibilidad que deben ser supervisados en todas nuestras operaciones comerciales.

Entre ellos se encuentran:

- Respeto de los derechos humanos, en particular evitando negocios que impliquen trabajo infantil, trabajo forzado, malas condiciones de salud y seguridad o remuneración injusta.
- Prohibición de armas, evitando negocios que impliquen la fabricación, la venta, la distribución o el almacenamiento de armas.
- Construcción de represas, evitando los riesgos sociales, políticos o medioambientales inaceptables para este tipo de proyectos de construcción.
- Operaciones hidrocarburíferas y operaciones mineras, evitando los riesgos que implican daños a zonas protegidas o hábitats naturales críticos, corrupción y abusos de los derechos humanos.

Para apoyar lo anterior, hemos implementado un sofisticado marco de riesgos de sostenibilidad. Se trata de un enfoque sistemático y totalmente integrado para identificar, evaluar y recomendar medidas sobre posibles áreas de riesgo y oportunidades desde una perspectiva de sostenibilidad en todas nuestras actividades, pero especialmente en la gestión y suscripción de inversiones.

Nuestro proceso de tres pasos para gestionar el riesgo de sostenibilidad:

1. **Identificación de riesgos:** Filtrar los riesgos procedentes de diversas fuentes (medios de comunicación sociales y tradicionales, ONGs, empresas) e identificar aquellos riesgos seleccionados para pasar por nuestro proceso de evaluación de riesgos.
2. **Evaluación de riesgos:** Evaluación del riesgo a través de los compromisos públicos, el papel de los seguros, la evaluación del riesgo de suscripción, la evaluación de la exposición al mercado, etc. Nuestro CRO aprueba una declaración de posición sobre el riesgo, recomienda acciones empresariales y tiene en cuenta las consideraciones de gestión de la reputación.
3. **Implementación:** Las acciones de mitigación y los planes de gestión de la reputación son implementadas de manera local por Zurich. Se cuenta con el apoyo de expertos de todo el Grupo y el escalamiento sigue los procedimientos normales de gobernanza.



Andrés Cortés
Risk Manager.

Nuestro rol se centra en proveer los frameworks o marcos de trabajo para la gestión de los riesgos.



¿Cuál es el principal rol de Riesgos en la compañía?

Gestión de Riesgos o Group Risk Management (GRM) contribuye a mejorar el valor de Zurich al incorporar en la cultura de la Compañía, una evaluación y toma de riesgos disciplinada y consciente, donde los intercambios entre riesgo-retorno, son transparentes y entendidos y los riesgos se gestionan apropiadamente, sin comprometer la reputación de Zurich.

Nuestro rol se centra en proveer los frameworks o marcos de trabajo para la gestión de los riesgos, brindar cuestionamiento independiente, y la supervisión, monitoreo y consejo para apoyar a la primera línea de defensa en la gestión de los diferentes tipos de riesgos. De forma general, el área de Riesgos de Zurich Ecuador:

- Garantiza que exista una gobernanza adecuada para la medición y agregación de la exposición de riesgos, que se integren las consideraciones de riesgo en la planificación estratégica y operativa de la Compañía, y toma ventaja de la experiencia global para establecer una infraestructura adecuada de gestión de riesgos y proporcionar una garantía independiente sobre la efectividad y completitud del marco a los Comités de Administración pertinentes y al Directorio de la Compañía.
- Fortalece la conexión entre la estrategia del negocio y la toma de riesgos a través de un apetito de riesgo acordado, dentro del cual los negocios pueden buscar oportunidades. También brinda asesoramiento para el establecimiento de políticas estratégicas con enfoque en la interrelación entre la ley, la regulación, las políticas internas y la gestión del negocio.
- Monitorea la toma de riesgos para garantizar la adherencia al apetito de riesgo, proporciona información y una visión integral de los riesgos entre las diferentes capas organizacionales y los tipos de riesgo. Participa activamente en la evaluación de eventos materiales para garantizar que los aprendizajes clave se conviertan en una base para la mejora continua.
- Proporciona mecanismos de gobernanza de riesgos para evaluar y gestionar los riesgos de manera efectiva y eficiente con roles y responsabilidades claramente definidos.



¿Cómo se han adaptado las estrategias globales en temas de sostenibilidad con lo realizado por Riesgos en Ecuador?

Los riesgos se están volviendo más complejos e interconectados como resultado del cambio climático, la globalización, la urbanización y el desarrollo tecnológico. Se espera que las aseguradoras usen cada vez más sus capacidades básicas para ayudar a las comunidades y la sociedad a ser más resistentes a estos riesgos interconectados.

Para garantizar que Zurich cumpla con su propósito y valores, al igual que mitigue los riesgos de reputación, el Grupo Zurich estableció un enfoque sistemático y totalmente integrado para identificar, evaluar y recomendar la acción sobre las áreas potenciales de riesgos y oportunidades desde una perspectiva de sostenibilidad en todas nuestras actividades, pero particularmente en Inversiones y Suscripción.

Para cumplir con este propósito, el Grupo Zurich desarrolló el Marco de Riesgo de Sostenibilidad, que consiste en una evaluación continua de los problemas de sostenibilidad relevantes, considerando los temas que surgen de los medios, análisis de terceros, mejores prácticas de la industria, convenciones, principios internacionales y la actividad de las ONG. Con base en esta información, el equipo de sustentabilidad produce un radar de problemas de sustentabilidad que potencialmente podrían afectar a Zurich y que se actualiza trimestralmente. Los temas en el radar se priorizan para una evaluación de sustentabilidad detallada en función de la relevancia para la estrategia de Zurich, el riesgo reputacional, las ONG o la actividad regulatoria y el tamaño de nuestra exposición financiera a través de la cartera de inversión o suscripción.

Por el momento, a nivel local, Zurich Ecuador sigue los parámetros de sustentabilidad del Grupo Zurich, mediante iniciativas locales que se encuentran enmarcados en los objetivos globales.

Desde Riesgos, apoyamos las iniciativas locales, y en la medida de que los modelos de gestión de riesgos de sostenibilidad sigan evolucionando, nos apoyaremos en la experiencia global para implementarlos localmente, y seguir alineando el marco de sostenibilidad a la realidad y necesidades de Ecuador.

Una cultura de riesgo madura impacta la manera en la que la compañía gestiona todos los riesgos a los cuales está expuesta.



¿Cuáles son las principales metodologías de Riesgos y Evaluación de Catástrofes Naturales de Zurich en Ecuador?

Zurich dispone de varias metodologías para evaluación de riesgos, las cuales se definen por tipo de riesgo. Estas metodologías se van actualizando de acuerdo con las necesidades de la Compañía, los requisitos regulatorios, y la disponibilidad de información para evaluar los riesgos.

El modelaje de catástrofes es un input requerido para evaluar nuestra exposición al riesgo catastrófico, y cuyo resultado se incluye en los modelos de suscripción para tarificar adecuadamente el riesgo. De igual manera se utiliza para buscar la cobertura de reaseguro apropiada. Los modelos se actualizan de manera periódica para considerar nuevas variables y metodologías y brindar resultados próximos a la realidad.

El equipo de GAM (Group Accumulation Management), identifica proactivamente acumulaciones de riesgos y genera perspectivas para las líneas de negocio y escenarios de pérdida, brindando información al equipo de suscripción y otras funciones para tomar acciones apropiadas para gestionar el riesgo e incrementar la rentabilidad.



Desde el punto de vista sostenible, ¿cómo consideras que el área de Riesgos genera un aporte positivo a la empresa y comunidad?

El área de Riesgos es un aliado estratégico del negocio, que apoya al cumplimiento de los objetivos de la compañía, al implementar una toma de riesgos disciplinada en su cultura, donde los intercambios de riesgo - retorno son transparentes y entendidos, y los riesgos se recompensan adecuadamente.



¿Cuáles son los principales desafíos que desde el área de Riesgos en materia de sostenibilidad usted puede prever para el futuro?

La complejidad de los riesgos y la interconexión entre los mismos es cada vez mas acelerada dado los cambios tecnológicos, cambio climático, la globalización, temas geopolíticos, entre otros; lo que genera un reto para que la Compañía sea más ágil y eficiente en adaptarse a estos cambios, al igual que la agilidad requerida del área de Riesgos, para que acompañe en este proceso, con perspectivas de riesgo, y metodologías apropiadas para la gestión.

Otro desafío es la priorización de los problemas de sostenibilidad, y cómo desde Riesgos apoyamos a esta priorización, a la vez que aseguramos que la compañía siga haciendo negocios de una manera que, por un lado, salvable el futuro de la compañía y la sociedad, pero por otro lado también cumpla con sus objetivos estratégicos, financieros, reputacionales y operativos.



¿Qué mensaje dejaría para que los colaboradores continúen desarrollando los objetivos de sostenibilidad requeridos a nivel global para el área de Riesgos?

Como Compañía de Seguros y área de riesgos, debemos siempre tener presente que nuestro objetivo es hacer negocios de una manera que garanticemos la continuidad de la compañía y que, al mismo tiempo generemos un impacto positivo en la comunidad y en la sociedad donde nos desempeñamos, al utilizar nuestras capacidades internas para apoyar el bienestar de los empleados, ayudando a nuestros clientes y aportando a las comunidades a que sean mas resilientes al entorno cambiante.



La aceleración digital y la adopción de nuevas tecnologías han creado nuevas oportunidades y retos para el mundo empresarial.

Zurich pretende convertirse en líder en el manejo responsable de los datos y apoya el uso ético de la tecnología.

La confianza es el motor clave para un futuro digital sostenible.

En Zurich, estamos comprometidos en inspirar confianza sobre una sociedad digital. Por eso, a nivel Global, lanzamos nuestro Compromiso de Datos en el año 2019 con la promesa de manejar los datos de los clientes de forma segura y transparente para protegerlos de la mejor manera posible. Desde entonces, nos hemos centrado en el desarrollo de soluciones impulsadas por inteligencia artificial (IA). Esto va en concordancia con nuestra promesa a los clientes de seguir optimizando nuestras propuestas y servicios.

Dado que ganar y mantener la confianza de los clientes es una prioridad absoluta para Zurich, hemos acelerado nuestros esfuerzos para cumplir con nuestro Compromiso de Datos. Trabajamos constantemente en la mejora de las normas, los procesos, los sistemas y los controles en toda la organización para garantizar un mayor nivel de transparencia en la forma en que recopilamos, utilizamos y compartimos los datos personales de los clientes. El análisis de la eficacia, la solidez y la robustez de los procesos y controles implantados se utiliza para calcular los Datos.

Permitir e inspirar confianza en una sociedad digital ayudará a fortalecer la resistencia de nuestros clientes y nuestros empleados.

- 1. Uso ético de los datos y la inteligencia artificial (IA).
- 2. Protección de datos y ciberseguridad.
- 3. Resiliencia empresarial y digitalización.

Con respecto al uso de datos, Zurich se compromete a:

- 1. Mantener sus datos seguros.
- 2. No vender nunca sus datos personales.
- 3. No compartir sus datos personales sin ser transparente al respecto.

El Compromiso de Datos de Zurich se compromete a evitar el uso y venta de los datos personales de clientes sin ser totalmente transparente. Dicha transparencia implica que se notificará a los clientes si sus datos personales han sido compartidos y con quien se lo ha realizado. Cualquier tercero con el que Zurich comparta datos personales está obligado a cumplir un contrato que establece el uso que se le puede dar a dichos datos personales. Este compromiso refleja los objetivos de la estrategia de sostenibilidad de Zurich para utilizar datos de forma responsable y fiable, teniendo en cuenta los intereses del cliente.

¿Cómo estamos poniendo en práctica nuestro compromiso?

En muchos países, estamos participando en soluciones de conversación basados en la Inteligencia Artificial, mediante el uso de chatbots para mejorar la experiencia de los clientes y aumentar la eficiencia operativa, incluyendo una liquidación más rápida de los siniestros.



En Ecuador, por ejemplo, los servicios del chatbot llamado “Zury” colaboran a la perfección con el servicio de alta calidad que se ofrece al cliente de forma fácil, cómoda, flexible, rápida y segura.



5.5. ENTREVISTA - PETER SISULAK.



Como Chief of Operations & IT Officer. ¿Cuál considera que es el principal aporte que ha generado el departamento para generar la confianza en una sociedad digital?

Todo lo que ha nacido de la Transformación Digital ha sido en favor de la eficiencia de procesos. La implementación de herramientas como firma electrónica, pagos y cobros electrónicos, sistemas de cotización, entre otras. Todas estas herramientas permitieron generar confianza digital.

Nuestros KPI's indican que la implementación de estas herramientas ha generado una mayor eficiencia en los procesos, mayor confianza en los servicios ofrecidos y una dinamización de trabajo enfocada al aprovechamiento del mundo digital.



Zurich Ecuador ha generado varios productos y servicios digitales enfocados tanto en el cliente como en nuestros aliados y en el uso interno. ¿Cuáles han sido los mayores hitos que se han generado en la implementación de estos?

La implementación de inspecciones virtuales generó un cambio importante en la dinámica de trabajo de nuestros servicios, ya que nos permitió ahorrar tiempo y costos de movilización de nuestros colaboradores y clientes. De la misma manera, la implementación de los pagos online y la firma electrónica ha generado una mayor eficiencia en nuestro sistema financiero interno.

El desarrollo de distintos canales digitales de comunicación como Zury y el anclaje a un multicanal de respuesta ha facilitado nuestra interacción con el cliente para tener respuestas más rápidas y eficientes de manera automática.



¿Cuál es su visión e impacto de los productos, servicios y herramientas digitales sobre nuestros clientes y cómo esta ha reaccionado al cambio?

Con todas las herramientas que se han desarrollado se ha generado un impacto positivo tanto en nuestros colaboradores como en nuestros clientes.

La pandemia del COVID-19 aceleró nuestra adaptación a un mundo digital, sin la implementación de herramientas como pago online, inspecciones virtuales no se hubiese podido emitir nuevas pólizas, la implantación de Zury generó un canal de comunicación automático y aliviano la carga laboral al contact center.

Para poder comunicar efectivamente estos procesos se trabajó muy de la mano con Customer Office, en conjunto con el equipo de transformación digital se realizaron workshops con brokers, campañas de comunicación con clientes y capacitaciones internas para el uso efectivo de las herramientas digitales.



¿Qué medidas ha adoptado el departamento de IT sobre la protección y uso ético de datos?

El uso de datos se ha convertido en un riesgo operativo si no se toman en consideración las directrices de uso ético de los mismos.

A nivel global, grupo Zurich ha desarrollado varias políticas, códigos y reglamentos que debemos seguir para su cumplimiento.

A nivel local se ha invertido mucho en la adaptación de estas reglas en conjunto con la normativa local, así como su seguimiento para el cumplimiento de las mismas, ya que una falla en el sistema de uso de datos puede ser perjudicial económicamente para la empresa.



Entendemos que el cambio hacia una sociedad digital ha generado cierta resistencia tanto en colaboradores como en clientes y aliados. ¿Cuáles son los principales desafíos desde el área de IT en materia de resiliencia empresarial y digitalización que usted puede prever para el futuro?

Tomamos muchas acciones en torno a la resiliencia, hemos generado procesos de acompañamiento a las personas para que se adapten a esta revolución digital.

El programa Digital Ambassador trabaja sobre estos ejes e impulsa a nuestros colaboradores a subirse al tren del cambio sin temor a ser sustituido por un sistema digital, sino más bien entender la manera de adaptarse a las mismas y trabajar en conjunto con las herramientas digitales para obtener un máximo.



¿Cómo considera que el Código de Conducta para Proveedores ha generado un impacto positivo en nuestros aliados dentro de la cadena de suministro?

Seguro, nuestras políticas son muy fuertes y si los proveedores no cumplen con estas, lastimosamente no podemos trabajar con ellos, el 90% de la política está acoplada a nuestra realidad.



¿Qué mensaje dejaría para que los colaboradores y clientes de Zurich continúen desarrollando las buenas prácticas de sostenibilidad?

Durante mi etapa en Ecuador, liderar la transición hacia un entorno digital, el desarrollo de herramientas y acoplar las ideas globales a la realidad local fue un reto muy grande y que estamos orgullosos del trabajo que se ha realizado. Actualmente somos top 3 en innovación digital y es importante mantener esa continuidad de constante evolución, tomar los retos sin miedo a los riesgos que representa es algo de lo que nos debemos sentir orgullosos.

Peter Sisulak
Chief Operations /IT Officer*

* Ejerció el cargo hasta el año 2021

Apoyamos a nuestros empleados en el aprendizaje

de las habilidades adecuadas para navegar por un mundo laboral en constante evolución, para que puedan ayudar a nuestros clientes a hacer lo mismo.

SOSTENIBILIDAD EN EL TRABAJO.

A lo largo de las generaciones, las tendencias globales están remodelando nuestras vidas personales y laborales, así como las expectativas de nuestros clientes. En este contexto, la sostenibilidad del trabajo es más importante que nunca.

El contexto.

El trabajo a nivel global ha cambiado drásticamente a un ritmo acelerado. La forma de trabajar en el futuro se verá influenciada por una serie de tendencias tecnológicas, generacionales y sociales. Entre ellas se encuentran la automatización y digitalización, por lo que los esfuerzos en la innovación deben centrarse en los cambios de comportamiento y expectativas de los clientes.

La pandemia de COVID-19 aceleró aún más estas tendencias, haciendo que la sostenibilidad del trabajo sea más crucial que nunca. Estamos preparando a nuestra organización para el futuro, ayudando a nuestros colaboradores a navegar de forma sostenible por el cambiante mundo del trabajo y a responder a las necesidades de los clientes.



Nuestras prioridades.

En 2019, definimos un conjunto de principios de sostenibilidad laboral como respuesta a la aceleración de los cambios tecnológicos y al aumento de la incertidumbre sobre el futuro del trabajo. Queremos apoyar a nuestros colaboradores a través de los siguientes principios:

- Desarrollar a nuestros empleados para nuevas oportunidades de trabajo en lugar de contratarlos externamente.
- Dar prioridad a nuestras competencias locales internas frente a las soluciones de subcontratación.
- Ofrecer opciones profesionales que se ajusten a los talentos y ambiciones de nuestros empleados y que las mismas satisfagan las necesidades del mercado actual.
- Rechazar los comportamientos inadecuados, como la búsqueda de empleos más baratos por mero afán de lucro.

¿Cómo ponemos en práctica nuestros principios?

Queremos ofrecer a nuestros empleados oportunidades de carrera al interno, para que crezcan y busquen nuevos retos con la finalidad de seguir el ritmo de la creciente demanda de competencias tecnológicas y digitales.

Seguimos aprovechando el impulso logrado en 2020 para impulsar la movilidad del talento interno a través de las ofertas de empleo que ofrecen las diversas unidades de negocio de todo el Grupo.

En relación con nuestros principios de sostenibilidad del trabajo, buscamos crear una cultura de curiosidad y aprendizaje dentro de nuestra organización. Queremos que nuestra gente busque oportunidades para desarrollar y aumentar sus habilidades, ya sea a través del aprendizaje formal o de experiencias en el trabajo. En 2021, seguimos ampliando el aprendizaje dirigido con el lanzamiento de nuestro programa académico como parte de MyDevelopment, nuestra plataforma de aprendizaje global, misma que consta con aproximadamente 24.000 cursos certificados y en alianza con LinkedIn y Coursera hemos accedido a 2.500 cursos adicionales.

Al construir una línea de producción interna y mantenerla en constante actualización a través de la capacitación, nuestros colaboradores estarán más centrados y motivados para hacer crecer sus carreras en Zurich.

6.1. ENTREVISTA - ROSA YANEZ.

Como Líder del departamento de RRHH, ¿Cuáles han sido las medidas que han sido implementadas para acoplarse a los objetivos globales de Sostenibilidad en referencia al pilar de Trabajo Sostenible?

Luego de finalizada la transición de Zurich comenzamos un proyecto con soporte del Corporate Center denominado Future of Work o futuro de Trabajo. En la etapa que nos encontramos como compañía y por la estrategia que tenemos hasta 2025 resulta relevante tener una metodología objetiva que nos permita analizar nuestras capacidades actuales y las requeridas en el futuro de una manera predictiva y que garantice la sostenibilidad de los perfiles de nuestros Zurichers, su desarrollo profesional y fortalecer su vigencia en el futuro.

El proyecto de FoW se enfoca en 3 pilares fundamentales: People (Capacidades soft y técnicas)/ Workplace todo lo referente a las nuevas formas de trabajo físicas y de proceso/ Procesos y Estructura todo lo que implica mejora de procesos y automatización.

Zurich Ecuador posee unas políticas sobre el compromiso que se debe tener con los empleados, ¿Cuál ha sido el principal reto al que se ha enfrentado para el cumplimiento de esta disposición?

El proyecto de Futuro de Trabajo (FoW) está en la primera fase de su ejecución esto implica comenzar a fomentar políticas en términos de: Formas de trabajar (Modelo híbrido de trabajo), Posteo de posiciones internas (estamos promoviendo desde tiempo recientes la importancia de postear las vacantes de manera interna), Pipelines de Sucesión, tenemos un proceso formal diseñado para que los Managers fortalezcan sus planes de sucesión mediante planes de acción concretos y ejecutables con sus talentos. Estos procesos implican políticas que deben aún consolidarse más.

La Pandemia del COVID-19 aceleró la digitalización del trabajo, ¿Cuál ha sido el impacto que ha tenido sobre los colaboradores? Y como HR, ¿Cuáles han sido las principales acciones llevadas a cabo para un buen desempeño de nuestros Zurichers?

Definitivamente la aceleró, Zurich Ecuador ha realizado un plan de Transformación Digital que ha implicado: Desarrollo de productos y servicios digitales para frontear la experiencia del cliente, esto trae como consecuencia la necesidad de desarrollar capacidades digitales y nuevos skills que han desarrollado distintos Zurichers para responder a la ejecución de estos procesos. Es un camino de largo aliento que apenas estamos transitando pero con el proyecto de FoW aseguraremos que cada área de la compañía construya su plan de capacitación y proyectos para desarrollar los skills que requiere para las iniciativas de la estrategia a 2025.

Desde el punto de vista sostenible, ¿Cómo considera que el Departamento de HR genera un aporte positivo a la empresa y comunidad?

Lo primero que hemos definido es la creación de una célula de Recursos Humanos que persigue desarrollar capacidades transformacionales en los integrantes del equipo de Talento Humano, esto con el fin de poder desarrollar capacidades en otros desde la propia habilidad.

El aporte que se logra es dar un marco estructurado con acciones y fechas para cada área para que trabaje su propio proyecto de Futuro de trabajo y mantenga la disciplina de desarrollarlo.

¿Cuáles son los principales desafíos en materia de sostenibilidad en el trabajo que el área de Talento Humano puede prever para el futuro?

- Disponer de presupuesto y herramientas transformacionales para entregar al equipo de Zurich Ecuador.
- Tener la velocidad para responder a los cambios del entorno y dar un verdadero soporte a las áreas en este sentido.
- Tener la agilidad para implementar beneficios, herramientas, formas de trabajo que se condigan con las realidades del entorno y mas aún del futuro que todavía no ocurrió.

¿Qué mensaje dejaría para que los colaboradores de Zurich continúen desarrollando las buenas prácticas de sostenibilidad en el trabajo?

Que primero entiendan que la sostenibilidad abarca muchas variables, que deben entender cada concepto y documentarse en cómo y qué se hace.

Que la sostenibilidad no es solo del planeta, ya que en si es un gran desafío y es nuestra responsabilidad, sino que además lo es de nuestro país, de nuestras comunidades, de nuestra empresa y no menor de nosotros mismos, y que el futuro ya llegó y no podemos esperar que no los cuenten, debemos proactivamente investigar en que debemos accionar desde nuestra individualidad y con el colectivo de inmediato.



Con el proyecto de FoW aseguraremos que cada área de la compañía construya su plan de capacitación y proyectos para desarrollar los skills que requiere para las iniciativas de la estrategia a 2025

Rosa Yáñez
HRBP.

En Zurich queremos que nuestro negocio crezca y se desarrolle junto con nuestros empleados para crear un futuro mejor.

Nuestro compromiso con los empleados.

Vemos nuestra propuesta de valor para los empleados como un árbol:

- Raíces: El árbol está fuertemente cimentado y enraizado en el propósito, los comportamientos y los valores de nuestra empresa.
- Tronco: El tronco es nuestra base y conecta todo lo que hacemos con nuestro propósito. Recoge la promesa general de nuestra gente: "crezcamos juntos".
- Ramas: Cada rama representa nuestros cinco momentos importantes.
- Hojas: Las hojas representan los puntos de contacto esenciales que los empleados de Zurich nos han dicho que son importantes para ellos durante los momentos que importan.



"Crezcamos juntos" es un programa desarrollado en colaboración con nuestros empleados. Insta a todos nuestros Zurichers a desempeñar un papel activo para afrontar los retos y las oportunidades del futuro y apoyar su aprendizaje y crecimiento a lo largo de sus vidas.

Momentos importantes:

Esta promesa se cumple en base a los cinco "momentos importantes" identificados por nuestros empleados como los más importantes en su experiencia en Zurich:

1. Mi primer año

Nuestro objetivo es apoyar a los empleados, ya sea en su primer año en nuestra organización o en su primer año en un nuevo puesto. Sintiendo acogidos, incluidos e inspirados como parte de un equipo diverso de personas con talento que quieren crecer y crear un futuro mejor juntos.

2. Mi crecimiento

Nuestro objetivo es ofrecer a los empleados opciones de carrera que se ajusten a sus talentos y ambiciones, y que a su vez satisfagan las necesidades del mercado. Esto incluye proporcionar orientación, apoyo y estímulo para desarrollar las habilidades a medida que las carreras evolucionan.

3. Mi contribución

Premiamos a los empleados por su buen trabajo y comportamiento, por su impacto positivo en los clientes, las comunidades y la sostenibilidad, con el apoyo de conversaciones continuas y comentarios periódicos.

4. Mi bienestar

Nos esforzamos por ofrecer un entorno de trabajo seguro que favorezca la salud y el bienestar. Esto incluye ofrecer una amplia gama de servicios de salud y bienestar en apoyo del bienestar físico, emocional, financiero y social.

5. Mi entorno de trabajo

Nos centramos en ofrecer opciones inclusivas y flexibles a nuestros empleados para que puedan prosperar y hacer su trabajo de la mejor manera posible. Esto incluye ofrecer opciones de trabajo flexibles junto con tecnología, herramientas y espacios de trabajo para facilitar la colaboración con su equipo de trabajo.



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

y forman parte integral de nuestro propósito para juntos crear un futuro más brillante 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.

Nuestro enfoque

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.

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



Iniciativas clave.

Nuestro objetivo en 2021 fue mejorar el impacto de nuestros esfuerzos, alineando los mismos estrechamente a la estrategia y el propósito de Zurich.

Lo hemos logrado a través de:

- Introducción de directrices globales para nuestro modelo de trabajo híbrido (mezcla de trabajo en la oficina y a distancia), para reforzar las prácticas de DEIB y mantener un entorno de trabajo inclusivo.
- Garantizar una cultura de colaboración global mediante la elaboración de una agenda común en todas las funciones y mercados, basado en la DEIB.
- Posicionar a Zurich como empleador global de excelencia a través de certificaciones y reconocimientos externos; por ejemplo, EDGE, Stonewall, Bloomberg y Forbes.
- Introducir métricas estandarizadas para medir nuestro progreso y supervisar nuestros esfuerzos en materia de DEIB.
- Demostrar nuestro compromiso global con el DEIB mediante la adhesión, por ejemplo, a Valuable 500, un colectivo empresarial mundial de 500 directores generales y sus empresas que innovan juntos para la inclusión de la discapacidad; los Principios de Empoderamiento de la Mujer de la ONU; y las normas LGBTI de la ONU.

Nuestros resultados:

En Ecuador, para el cierre del 2021 se contaba con 256 Contratos Fijos a nivel nacional, mismos que se clasifican por género, de la siguiente manera:



Femenino

137



Masculino:

119

En los puestos de alta dirección se cuenta con los siguientes datos, mismos que representan a los 11 miembros del ExCo:



Femenino

4



Masculino:

7

Dentro de Grupo, anualmente se realiza la medición “Equal Pay Gender”, misma que tiene como objetivo conocer la desviación estándar entre el salario de Hombres vs. Mujeres.

Esta medición se realiza considerando los siguientes factores:



Genero



Edad



Años en la compañía



Roles y responsabilidades



Tipo y nivel de función

En 2021 el resultado general de Ecuador fue:

Pay Gap:

1,17%

Not Significant

Para ofrecer los mejores servicios

a nuestros clientes, necesitamos los mejores talentos. Zurich se centra en buscar, desarrollar y mantener a los mejores en el negocio.

Nuestro enfoque.

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.

Al evaluar el talento, ponemos especial atención a dos dimensiones: el rendimiento y el potencial. Mientras que el rendimiento se centra en la contribución que genera el empleado, el potencial examina la capacidad de aprendizaje de la persona, su aspiración a crecer en su carrera y su mentalidad de mejorar continuamente.

También hemos desarrollado programas específicos que apoyan el desarrollo acelerado de nuestro Talento de Aceleración, 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.

Nuestro rendimiento:

Al cierre del 2021, en Ecuador se registraron 27 nuevos ingresos de personal, lo que significa que el 10% de la nómina se incorporó a Zurich en el último período, estos ingresos se clasifican por género y región, de la siguiente manera:



Estas contrataciones se compaganan con el índice de Rotación, el cual durante el 2021 fue de 29 salidas de la empresa, distribuidas de la siguiente manera:





En Zurich, 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 enfoque.

Zurich desarrolla el talento dentro de la empresa en lugar de contratarlo externamente, además de ofrecer opciones de carrera que se ajustan al talento y las necesidades del mercado.

Queremos crear una organización que mejore continuamente, con una plantilla que entienda la necesidad de desarrollar nuevas habilidades y que esté motivada y capacitada para hacerlo.

Iniciativas clave.

En Ecuador durante el 2021 se desarrollaron las siguientes iniciativas.

- Liderazgo: Fortalecer las competencias necesarias identificando sus áreas de oportunidad, de manera que puedan liderar, motivar, acompañar y desarrollar a sus equipos para el cumplimiento de los objetivos tanto del área como de la compañía.
- TOFAF Training: Desarrollar conocimientos de arquitectura de IT que les permita diseñar e implementar un gobierno de arquitectura empresarial de información que apalanque la transformación digital.
- Productividad para el desarrollo: Proporcionar herramientas y métodos de organización efectiva para la administración del tiempo e impacto en la productividad de todos los empleados.
- Customer LeaderShip: Dar a conocer la importancia y las claves de éxito referente a Customer Centric como un factor competitivo para nuestra organización, entendiendo que el cliente es el centro de lo que hacemos.
- Tendencias en Gestión de Ventas: Desarrollar habilidades comerciales y manejo de indicadores comerciales que apalanquen a su gestión comercial en Seguros.
- Programa de Inglés: Desarrollar el conocimiento del idioma inglés, potenciando su destreza y capacidad comunicativa para alcanzar una mayor fluidez en la comunicación en roles que lo requieren de cara a la región.
- IPBF: Desarrollar conocimientos técnicos de los Seguros de los ramos técnicos, que puedan ser aplicados al trabajo cotidiano.
- Capacitación Reaseguros: Actualizar los conocimientos y habilidades en el ámbito de reaseguros, así como a la norma vigente.
- Manejo de Emociones para atención al cliente: Desarrollar técnicas prácticas que permitan a las áreas de Contact Center y Claims, gestionar su capacidad de analizar las situaciones complejas de cara a la atención directa al cliente, evaluando la situación en cada solicitud del asegurado o bróker, y entendiendo el estado de urgencia de la solicitud para ofrecer un servicio al cliente oportuno y diferenciador.

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

Con la flexibilización temporal de algunas restricciones de COVID-19 en 2021, desarrollamos protocolos para un regreso seguro a la oficina.

Nuestro enfoque.

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.

Iniciativas clave.

Las actividades en 2021 continuaron determinadas por la pandemia de COVID-19 y la necesidad permanente de proteger la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, sin dejar de atender a nuestros clientes. El entorno cambió constantemente debido a la variación en las políticas públicas de salud frente a la pandemia, por lo que la empresa tuvo que adaptarse continuamente a estos retos.

El trabajo desde casa continuó siendo una realidad para muchos empleados durante gran parte del año.

En el mes de junio de 2021, decidimos iniciar el retorno paulatino a oficinas, por lo que adoptamos un enfoque conservador y cauteloso para un retorno seguro, ya que el despliegue de los programas nacionales de vacunación y la relajación de las restricciones permitieron una transición gradual para evitar un rebrote del virus. Los protocolos de salud y seguridad para el regreso a la oficina y para las visitas a los clientes se aplicaron de acuerdo con las directrices nacionales. Estos protocolos abarcan aspectos como la toma de temperatura en el lugar de trabajo, el distanciamiento social, la mejora de la ventilación de la oficina y el uso obligatorio de mascarillas.

Las restricciones globales a los viajes de negocios se mantuvieron durante todo el año, con limitadas excepciones. Entendimos que la vacunación era el paso clave para minimizar el riesgo de transmisión del COVID-19 y encontrar una solución a la pandemia,

por lo que realizamos campañas para animar a los empleados a vacunarse de manera gratuita en los programas nacionales dispuestos por el Gobierno del Ecuador.

La pandemia ha cambiado nuestra forma de trabajar en todo el mundo y nos ha brindado la oportunidad de crear una organización más sana y resistente mediante la adopción de nuestro modelo de trabajo híbrido.

Este modelo de trabajo híbrido permite:

- Prácticas de trabajo más flexibles e innovadoras.
- Potenciación de los equipos.
- Mayor simplicidad y rapidez en la toma de decisiones.

Para apoyar nuestro nuevo modelo de trabajo híbrido, se desarrollaron ocho principios de grupo para promover y apoyar esta nueva modalidad de trabajo, como parte fundamental de nuestra promesa a los empleados.



Nuestro rendimiento.

En adición a los protocolos de bioseguridad aplicados para enfrentar la pandemia del COVID-19, en Ecuador se ha dado seguimiento a los indicadores de salud impuestos por el Ministerio de Trabajo, registrado los siguientes resultados:

a. Tipos de Lesión:

SISTEMA AFECTADO	QUITO		AMBATO		CUENCA		GUAYAQUIL		IBARRA		MANTA Y POTOVIEJO		RIOBAMBA		SANTO DOMINGO		MACHALA		TOTAL CASOS
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
MÚSCULO ESQUELETICO	37	33	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	76
RESPIRATORIO	25	14	1	0	2	1	2	0	1	0	1	1	2	0	1	0	0	0	51
DIGESTIVO	8	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	14
OTORRINOLARINGOLÓGI- CO	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OFTALMOLÓGICO	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
NEUROLÓGICO	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
DERMATOLÓGICO	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
UROLÓGICO	6	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
CARDIOVASCULAR	5	4	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
ENDOCRINOLÓGICO	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	4	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
																			190

No se registraron lesiones por accidente de trabajo.
Sin embargo, en tabla anexa se muestra la categorización de las afecciones más recurrentes en el año 2021 por aparatos o sistema corporales, según la región y el género para cada caso.

b. Accidentes de trabajo:

SISTEMA AFECTADO	ENFERMEDAD	# DE CASOS			
		QUITO		GUAYAQUIL	
		F	M	F	M
MÚSCULO ESQUELÉTICO	TENDINITIS QUERVAIN	0	1	1	0
	EPICONDILITIS	0	0	1	0
TOTAL DE CASOS EP (PRESUNCIÓN)		3			

En 2021
no hubo accidentes
de trabajo.

Se reportaron 3 casos de presunción de enfermedad laboral, de los cuales 1 no calificó ante RT, mientras que los otros 2 continúan en investigación por parte del ente regulador

Queremos que nuestra gente se sienta sana,

feliz y motivada. Por eso hemos hecho del bienestar en el lugar de trabajo una prioridad.

Zurich ofrece un entorno de trabajo energizante y motivador, en el que los empleados sienten que pueden prosperar, desarrollar sus talentos y sentirse valorados; logrando un equilibrio entre el trabajo y la vida personal de cada empleado.

Nuestro marco global de bienestar de los empleados proporciona las herramientas y los recursos necesarios para ayudarles a mantenerse sanos y capacitados para su bienestar mental, físico, social y financiero.

Nuestro enfoque.

Mucho antes de la pandemia, identificamos una serie de retos en el entorno de trabajo que influían sobre el bienestar de los empleados. Éstos se derivan, en parte, a la transformación digital del lugar de trabajo, además de otros desarrollos sociales, como la creciente inestabilidad laboral y un panorama político desafiante.

Por ello, Zurich ha desarrollado un kit de herramientas de bienestar global, centrado en intervenciones que proporcionan a los individuos la conciencia y las herramientas para tomar medidas para mejorar su propio bienestar. Se trata de un marco holístico que se aplica en todo el Grupo con una dirección global y una implementación local para satisfacer las necesidades de nuestra gente.

La colaboración es fundamental y reunir a la comunidad mediante actividades mensuales, boletines y redes sociales internas facilita el intercambio de ideas. Nuestro canal de aprendizaje sobre bienestar global ofrece a los empleados recursos y consejos prácticos sobre cómo estar conectados, tomar el control de sus carreras y estar sanos física y mentalmente.

Zurich Ecuador ofrece beneficios para aumentar y mantener el bienestar, por ejemplo:

- Seguro de vida; Para empleados fijos.
- Seguro médico; Para empleados fijos.
- Seguro de gastos mayores: Empleados fijos.
- Cobertura por incapacidad o invalidez, dentro de la cobertura de vida.
- Baja por maternidad o paternidad: Política Zurich de 16 semanas de permiso por maternidad (12 por Ley + 4 por Beneficio Zurich) y 6 semanas de permiso por paternidad.
- Otros: Bono navideño para personal fijo activo a diciembre 2021. Un salario base del colaborador.
- Día de Vacación por cumpleaños.
- 3 días laborables de permiso por matrimonio.
- Bono navideño de supermercado.
- Short Friday (media jornada los días viernes).
- Apoyo psicológico virtual.
- Subsidio de guardería para hijos menores de 4 años (conforme a política, USD 60).

El cumplimiento de las prioridades en materia de bienestar, salud y seguridad para nuestros empleados, clientes, comunidades y familias; sigue siendo una parte esencial de la cultura de Zurich y expresa nuestro compromiso y dedicación a todas las partes interesadas.

Nuestros resultados.

El bienestar se midió por primera vez en 2021 a través de nuestra encuesta para escuchar a los empleados: la puntuación del promotor neto de los empleados (ENPS). La inclusión de una pregunta específica en la encuesta y la opción de proporcionar comentarios dentro de la misma, nos ha permitido seguir centrando la atención en el bienestar.

El bienestar de los empleados en Zurich.

En ambas oleadas de la encuesta en 2021, los resultados fueron consistentes, con casi el 68% de los encuestados dando una puntuación de nueve a diez, en la misma escala.



Valoramos las opiniones de los empleados

y utilizamos el sistema de promoción de los empleados (ENPS), para garantizar que todas las voces sean escuchadas.

Nuestro enfoque.

Mucho antes de la pandemia, identificamos una serie de retos en el En Zurich, pedimos proactivamente la opinión de los empleados y actuamos en consecuencia. La puntuación del sistema de promotores netos de los empleados (ENPS) ayuda a medir la experiencia general de los empleados a través de dos preguntas estándar. La primera pregunta se refiere a la probabilidad de recomendar la empresa como lugar de trabajo para medir el compromiso y la retención de los empleados. La segunda pregunta se refiere a la probabilidad de recomendar los productos y servicios de la empresa, para proporcionar una visión más profunda de la defensa de los empleados. La puntuación sirve como indicador global y nos centramos en comprender las opiniones y tomar las medidas adecuadas a nivel global y local.

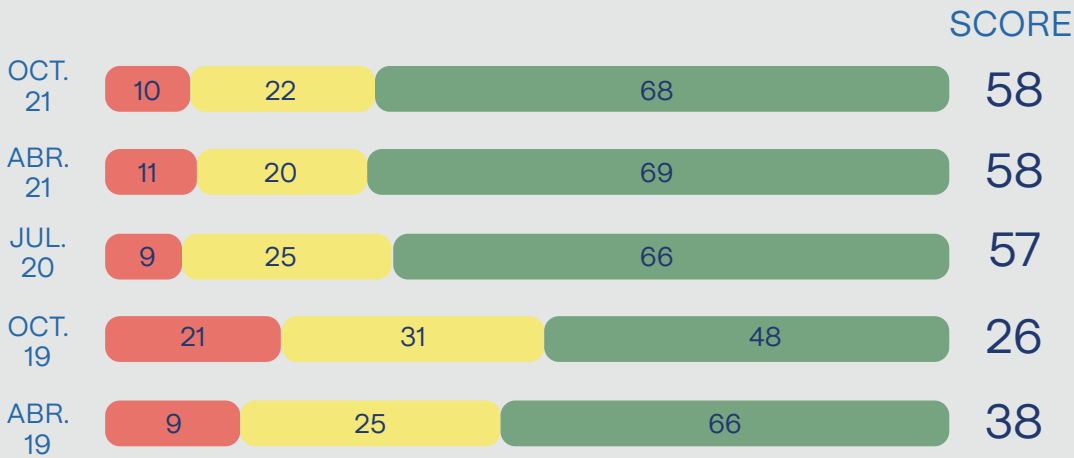
Nuestros resultados.

Puntuación del promotor neto de los empleados entre los años 2019 y 2021:

ENPS - Ecuador



Place to Work



DETRACTORES PASIVOS PROMOTORES

Cuando trabajamos juntos, conseguimos más.

Zurich establece asociaciones en beneficio de sus grupos de interés y en línea con su ambición de ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto del mundo.

Nuestro programa de abastecimiento sostenible.

Queremos asegurarnos de que la sostenibilidad es una parte integral de nuestras actividades de aprovisionamiento y compras. Esto se extiende a los productos y servicios que compramos, a los acuerdos contractuales que suscribimos y a los socios con los que trabajamos.

Integrar la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.

En junio de 2021, lanzamos un Código de Conducta para Proveedores que establece claras expectativas ambientales, sociales y éticas para nuestros proveedores, a nivel mundial. Al establecer el código como referencia para nuestros proveedores, pretendemos utilizar nuestra influencia para ayudar a acelerar la adopción global de prácticas empresariales sostenibles.

Como primer paso, pedimos a los proveedores actuales y potenciales que completen una autoevaluación para calificar su rendimiento.

Nuestro objetivo es trabajar con los proveedores para abordar cualquier área que no cumpla las expectativas y acordar cláusulas contractuales para afianzar nuestras normas.

Esto asegura un enfoque continuo en la sostenibilidad en beneficio de Zurich, nuestros clientes y la sociedad en su conjunto.

Nos tomamos la sostenibilidad muy en serio: cuando el compromiso fracasa y los proveedores no pueden, o se niegan a alinear sus prácticas con las normas mínimas establecidas, revisamos la relación y consideraremos la posibilidad de eliminar gradualmente la relación con el proveedor para mantener nuestro compromiso de sostenibilidad.



Nuestra promesa a los aliados:

Las alianzas son esenciales para competir en el mercado actual. Las alianzas sólidas pueden ayudar a abordar mejor las tendencias cambiantes del mercado, en las que los desafíos son amplificados por la complejidad que aportan la globalización y la digitalización. Seleccionar y administrar las alianzas adecuadas es fundamental para Zurich a fin de cumplir nuestra aspiración y nuestro propósito.

Para Zurich, los brokers y agentes son parte fundamental de nuestro giro de negocio, siendo responsables del 90% de las ventas generadas a nivel local. Es por eso por lo que mantener una buena relación con ellos nos ha permitido adentrarnos en el mercado ecuatoriano de manera óptima y eficiente para alcanzar nuestros objetivos comerciales.

Colaborar para crear valor mutuo.

- Junto a nuestros socios, logramos más valor para nuestros clientes.
- Trabajamos con socios que comparten nuestros valores.
- Nos beneficiamos de las sinergias y unimos nuestras fuerzas.
- Con una actitud de que es posible, aspiramos a crear mejores soluciones y aumentar nuestro impacto.
- Trabajamos juntos como iguales y desarrollamos alianzas a largo plazo.
- Buscamos crear valor para nuestros clientes, nuestros socios y para nosotros mismos.

Propuesta de Valor.

Enfocada en brindar un servicio de excelencia a nuestros brokers, agentes y corredores, Zurich realiza un asesoramiento continuo sobre toda la gama de productos y servicios que se ofrece, buscando construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros socios estratégicos.

Nuestro objetivo es servir mejor a nuestros clientes asegurados a la vez que generamos crecimiento en nuestros agentes y brokers, por lo que internamente en Zurich ponemos especial énfasis en optimizar procesos y facilitar la implementación de herramientas tecnológicas, que contribuyan a alcanzar nuestros objetivos comerciales y marcando una clara diferencia con el mercado competente.



Datos Ecuador:

Número de Brokers, Agentes y MGAs con quienes trabajamos hasta diciembre de 2021.



383

brokers



6 MGAs

que manejan 322 brokers
(adicionales a los 383)

Iniciativas que se han generado para los Brokers. Capacitaciones, actividades de inclusión y demás.



- Visitas comerciales permanentes de acuerdo con el Modelo Comercial.
- Con el soporte de los Heads de Línea se realizan capacitaciones para reforzar el conocimiento de nuestro apetito de riesgo y productos.
- Reuniones de invitación y comunicación del plan de incentivos 2022.
- Relacionamiento: En línea con nuestro Modelo Comercial afianzamos la relación con nuestros corredores fomentando el desarrollo de relaciones comerciales duraderas a través de atenciones comerciales y entrega de artículos promocionales.
- Integraciones de nuestras herramientas tecnológicas con las de nuestros principales brokers y canales.

Seguimiento de parte de Zurich para mantener la buena relación con los brokers.



- Análisis de la penetración que tenemos en la producción total de los brokers para establecer estrategias y planes de acción para incrementar nuestra participación
- Establecimiento de metas para visitas comerciales basadas en la segmentación de brokers y etapas del ciclo comercial.
- Permanente monitoreo de los KPIs por broker disponibles para todo el equipo comercial en los diferentes dashboards.
- Celebración de fechas especiales con los brokers.

Actividades realizadas.



7.2. ENTREVISTA - ANDRÉS AGUIRRE.



Como Head of Sales and Distribution, ¿Cuál considera que es el principal aporte que se genera a los clientes desde el departamento comercial?

Nos enfocamos en generar una buena experiencia al cliente, es por eso por lo que hemos redefinido nuestra propuesta de valor comercial, mejorando nuestros procesos internos, capacitando al personal e implementando nuevas tecnologías como herramientas de pricing y modelación, con la finalidad de ser eficientes en los tiempos esperados por el cliente.

Se ha innovado en procesos de inspección y suscripción, implementando la virtualidad con la finalidad de evitar molestias al cliente como la movilización, que anteriormente era 100% necesaria



¿Cuáles han sido las innovaciones más relevantes que se han desarrollado para mejorar la experiencia de los brokers y aliados con Zurich?

Hemos desarrollado un workflow donde se recolecta la actividad comercial, seguimiento a ordenes de trabajo de nuevas solicitudes o renovaciones.

De esta manera podemos definir cuál es la estrategia que se va a utilizar para obtener negocios.

Una de nuestras principales ofertas de valor para nuestros clientes es el modelamiento de catástrofes en los seguros de Property, en donde se verifica la ubicación, el riesgo, impacto, responsabilidad civil y medio ambiente.

Trabajamos con más de 1200 brokers en todo el territorio ecuatoriano, mismos que son capacitados para el uso adecuado de nuestras herramientas (cotizadores) y son acompañados a lo largo del año por medio de charlas, eventos y talleres, siendo esta nuestra principal oferta de valor, adicional a las comisiones entregadas.



¿Tiene conocimiento si los brokers y agentes con quienes trabajamos poseen prácticas de sostenibilidad que se acoplan a nuestras políticas?

Nos sentimos orgullosos de trabajar en conjunto con Tecniseguros S.A. y ASERTEC, quienes ocupan el puesto 2 y 3 en el ranking de brokers a nivel nacional gracias a los avances que han generado en sus procesos internos y de digitalización, lo que ha permitido disminuir los tiempos de operación, generando un impacto positivo en el cliente.



¿Cómo considera que se podría generar un mayor impacto en nuestros aliados y clientes para que se sumen a los procesos de sostenibilidad que estamos liderando como compañía?

Volviendo participe a todos los integrantes de la gestión comercial, tanto colaboradores, como brokers y aliados, así como nuestros propios clientes. Implementar campañas de comunicación, y mejorar los procesos de capacitación y cotizaciones.

De la misma manera, se deberá fortalecer el impacto de nuestras inspecciones virtuales, facilitando nuestras operaciones, evitando los problemas de movilización como lo es el tráfico que afecta directamente a la salud emocional, así como las emisiones generadas al ambiente.

Adicionalmente, como parte de Grupo Zurich, se ha planteado con la región, mejorar las condiciones de las pólizas y enfocarlas al aseguramiento de vehículos eléctricos, tomando en consideración que la tendencia comercial hacia ese tipo de vehículos puede ser una solución a los problemas ambientales.



¿Qué mensaje dejaría para que los colaboradores y clientes continúen desarrollando las buenas prácticas de sostenibilidad?

Como Zurich Ecuador buscamos crear relaciones a largo plazo, compartir nuestras capacidades a clientes que estén alineados con nuestra estrategia y valores, somos fieles creyentes de ser solución y no problema.

Nuestros servicios siempre van a apuntar a la sostenibilidad, por lo que buscamos continuar con nuestra oferta de valor convirtiendo a nuestros aliados en embajadores de nuestras políticas. Invitamos a nuestros clientes a que conozcan de mejor manera nuestras operaciones y puedan verificar que somos sus principales aliados para solucionar sus problemas para que de esta manera se sientan orgullosos de formar parte de Zurich.



Coméntanos un poco sobre el Plan comercial y de incentivos de la empresa:

Tenemos una estrategia definida con la Unidad de Negocio (BU) y un compromiso con la región para el cumplimiento de ventas con cada una de las líneas de negocio, esperando el retorno de la inversión.

Para alcanzar nuestros objetivos comerciales enfocamos nuestras capacidades técnicas en obtener los mejores resultados en las líneas de negocio que generan menor esfuerzo para nuestras operaciones, siendo eficientes de esta manera en los tiempos de respuesta tanto para nuestros clientes como aliados.

En lo referente al plan de incentivos, apuntamos a clientes y brokers a generar un retorno económico, invitándolos a crecer en conjunto con mejores ingresos y resultados



Trabajamos
con + de 1200
brokers
en todo el territorio ecuatoriano,
mismos que son capacitados
para el uso adecuado de nuestras
herramientas.

Andrés Aguirre
Chief of Sales and Distribution.

Gran impacto.

La Z Zurich Foundation trabaja junto a los empleados de Zurich, las empresas, los gobiernos y las ONGs. Persigue un futuro en el que las personas puedan prosperar.

Acerca de la Z Zurich Foundation.

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 más brillante para las personas vulnerables con su objetivo de impactar positivamente en al menos 11 millones de personas en todo el mundo para 2024.

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 mental 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.

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.

Inclusión social, educación y transformación social comunitaria.

Ecuador enfrenta muchos problemas sociales y económicos, tales como: desempleo, pobreza, desigualdad, violencia, drogadicción y tráfico, sicariato, embarazo adolescente, desnutrición, trabajo infantil, deserción escolar, educación de baja calidad, entre otros.

La provincia de Esmeraldas presenta 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.

El proyecto de inclusión social, Educación y Transformación Social Comunitaria se desarrolla en alianza con la Fundación Unidos por la Educación y se ejecuta en las localidades de San Lorenzo y la Isla Vargas Torres en la provincia de Esmeraldas busca transformar

seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo: Tululbí, 12 de Octubre, Segundo Amalio Mercado, Leonidas Gruezo George, José Joaquín Montúfar y José Jijón Saavedra, 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 buscando beneficiar a 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.



Modelo educativo ChanGo.

Destinado a transformar la sociedad, el modelo convierte a las instituciones educativas en el motor de cambio, bienestar, justicia y progreso de su comunidad. El modelo abarca a toda la comunidad para el desarrollo educativo en un entorno adecuado para el aprendizaje.

El desarrollo holístico abarca tres ejes:

- 1) Justicia y escuelas de alta calidad.
- 2) La escuela como agente de cambio.
- 3) La escuela como promotora del cuidado social y ambiental.

Resiliencia a Inundaciones.

El territorio ecuatoriano ha sido afectado por varios fenómenos naturales, siendo las inundaciones y lluvias torrenciales las amenazas con mayor incidencia en los últimos 35 años (44%), seguidas de incendios forestales (26%), deslizamientos de tierra (11%), oleaje (9%), terremotos y tsunamis (8%), y sequías (2%).

Los datos del Sistema Nacional de Gestión de Riesgos (SNGRE), 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.

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 Internacional.

Juntos buscamos generar estrategias de intervención y atención a sus necesidades, a través de la implementación de la herramienta Flood Resilience Measurement for Communities (CRMC), creada por Z Zurich Foundation a nivel global, con la cual se realizará un diagnóstico efectivo sobre los sistemas de alerta y para la identificación de necesidades de la población intervenida, beneficiando a alrededor de 34.508 personas.



7.4. ENTREVISTA - LEONARDO CAAMAÑO.



LEONARDO CAAMAÑO
Z ZURICH FOUNDATION.



Cuéntenos un poco sobre la Z Zurich Foundation y la gestión realizada en sus tres ejes: Cambio Climático, Salud Mental y Equidad Social

La Z Zurich Foundation constituye el principal vehículo a través del cual Zurich cumple con su estrategia de inversión comunitaria global. La Fundación está en el corazón de la ambición de Zurich de ser una de las empresas más comprometidas y socialmente responsables del mundo. La razón de ser de la ZZF es ayudar a personas y comunidades vulnerables a enfrentar un mundo en constante y vertiginoso cambio. Buscamos, también, apoyar a nuestro Socios estratégicos de la Comunidad Civil en el desarrollo de sus capacidades para fortalecer su modelo y aumentar aún más su impacto. Trabajamos junto a los gobiernos e influimos en ellos para aumentar o acelerar los esfuerzos para amplificar y escalar la ayuda.

Hemos definido 3 pilares estratégicos para enfocar nuestros esfuerzos:



1) Cambio Climático, en particular en la agenda de Adaptación al cambio climático,



2) Salud Mental con foco en los grupos etarios jóvenes y haciendo especial hincapié en la prevención y reducción del estigma asociado a las problemáticas de salud mental para poder abordarlas en etapas tempranas.



3) Equidad social también buscando trabajar con grupos vulnerables jóvenes y con foco en su Educación, la transferencia de conocimientos y su empoderamiento.



Los proyectos Grants son la principal bandera social que maneja actualmente Zurich Ecuador. Desde el punto de vista de la ZZF, ¿Cómo ha sido el proceso de desarrollo del proyecto Inclusión Social en Esmeraldas, desde el inicio de la idea hasta la actualidad que se está ejecutando? ¿Cuál fue el rol desarrollado para que la ZZF pueda destinar los fondos necesarios para el proyecto?

En el caso puntual de este increíble proyecto el proceso de exploración se inició a partir de la oportunidad planteada por la CEO de Zurich Ecuador, Sylvia Martinez quien tuvo la posibilidad de conocer el gran trabajo que venía realizando la fundación Unidos por la Educación. Desde la mirada de la ZZF cuando estos procesos son iniciados por la Unidad de Negocio, como fue este caso, genera una solidez y robustez adicional a la propuesta de valor pudiendo contar con el compromiso y participación del lado del “Negocio” dentro de Zurich.

Hemos invertido un tiempo muy prudencial junto con colegas de Zurich Ecuador y en Unidos por la Educación, para enriquecer y potenciar el desarrollo programático como así también incorporar todos los componentes de control y seguimiento que proyectos de tal envergadura requieren. Honestamente estamos muy felices y confiados que hemos podido desarrollar un programa que traerá importantes y duraderos beneficios para las comunidades impactadas. Esperamos también que este programa actúe como vehículo para invitar y convocar a otros actores del sector social, privado y gubernamental a contribuir al desarrollo educativo allí en Ecuador, somos muy realistas, este programa es solo una pequeña contribución a una problemática que presenta grandes oportunidades de mejora y desarrollo a futuro.



De la misma manera, ¿Qué nos puedes compartir sobre el proyecto de Resiliencia de Inundaciones que se está trabajando en Guayaquil y Portoviejo?

Este programa tuvo un comienzo distinto al que comentamos recién. La agenda de adaptación al cambio climático es novedosa para muchos, se enfoca más en la prevención al cambio climático. Partiendo de dicha premisa, desde la ZZF, hacemos grandes esfuerzos por tratar de exteriorizar y posicionar la importancia y las urgencias detrás de la agenda de adaptación. Entiendo que ahora, mientras hablamos, hay millones de personas en el mundo que ya están conviviendo con los efectos negativos y muy disruptivos del cambio climático.

En este caso, desde la ZZF, propusimos a Zurich Ecuador y otra serie de países en la región de América latina, (todos aquellos que muestran índices más claros y preocupantes sobre la incidencia del cambio climático), que se involucren con esta agenda. Afortunadamente Zurich Ecuador entendió la necesidad y la oportunidad de hacer también aquí una contribución importante en su país.

Acto seguido tuvimos que identificar el socio estratégico que pudiera desarrollar y liderar el proyecto. Así fue que, luego de explorar distintos candidatos pudimos optar por Plan International, una asociación global con muchísimos años de experiencia en distintos países desarrollando e implementado proyectos similares.

Estamos aquí también muy confiados y entusiasmados que la experiencia aportada por Plan International sumado a los aprendizajes y herramientas aportados por la ZZF a partir de su participación en la FRA (Flood Resilience Alliance) permitirán empoderar significativamente a las comunidades de Guayaquil y Portoviejo haciéndolas más resilientes ante los eventos de clima, favoreciendo así su calidad de vida y su desarrollo humano.



El camino hasta aquí nos llena de satisfacción y alegría.



¿Cuáles son los principales retos la ZZF puede prever para el futuro? Basándose en los 3 ejes de atención establecidos.

Me gustaría plantearlo mas como “Oportunidades” en vez de retos, agrega una noción pro-positiva que es muy necesaria poder poner en valor para enfrentar los desafíos que tenemos como Sociedad.

Por un lado, a partir del trabajo y las conversaciones que tengo la posibilidad de mantener, veo enormes posibilidades de una mayor coordinación y esfuerzos colaborativos.

Veo muchas personas, instituciones y mismo gobiernos , buscando dar solución a los mismos problemas de forma no coordinada.

Veo también la necesidad de poder influir más y mejor sobre el desarrollo e implementación de políticas públicas. Creo sinceramente que son los gobiernos en sus distintos niveles los únicos que tienen la posibilidad de generar soluciones a escala y sostenibles en el tiempo. Los aporte individuales del sector privado y social son super importantes y generan niveles de ayuda y acompañamiento muy necesarios pero carecen de la posibilidad de erradicar las problemáticas de fondo.

Por último mencionaría , y si somos exitosos , seguramente contribuya al punto anterior, la falta de un claro sentido de urgencia sobre algunas de las problemáticas sociales y climáticas que venimos viviendo hace décadas. Es muy difícil comprender y aceptar que vengamos conviviendo con necesidades tan básicas y tan insatisfechas y eso no tenga aun hoy vísperas de ver soluciones sostenibles en el tiempo.

Es difícil también entender como venimos viendo un sistemático deterioro de nuestro medio ambiente y tampoco parecemos urgidos por comprometernos a encontrarle una solución.



¿Qué mensaje dejaría al equipo regional para que continúen desarrollando los proyectos planteados por la ZZF?

Durante el último año y medio pudimos trabajar muy bien entre las Unidades de Negocio de Zurich y la ZZF en materia de encontrar los puntos de encuentro entre las prioridades y focos del negocio y su link con las problemáticas sociales más acuciantes en las geografías donde opera Zurich en América Latina. Ese ejercicio naturalmente permitió identificar la oportunidad de comenzar un desarrollo más robusto de Local Grants en todos los países donde Zurich opera en nuestra Región.

Hoy podemos decir con mucha alegría que cada Unidad de Negocio de Zurich en América Latina tiene por lo menos un programa social de largo plazo vivo y generando grandes contribuciones a sus comunidades vulnerables. El camino hasta aquí nos llena de satisfacción y alegría.

Habiendo dicho esto, como mencione anteriormente, somos realistas, las problemáticas sociales en las cuales hemos decidido aportar nuestro grano de arena son enormes y muy complejas, estamos muy lejos de poder darles una solución de fondo. Este panorama sigue mostrando inmensas oportunidades para seguir sumando esfuerzos y participación de cada uno de nosotros . Nuestro deseo, nuestro anhelo, es esforzarnos por hacerlo con acciones concretas como los programas que desarrollamos junto con Zurich Ecuador, es contagiar, sensibilizar y convocar a sumar más voluntades de todos aquellos que crean que tienen algo para dar en post de los que más lo necesitan.





JUAN PABLO GUERRERO
UNIDOS POR LA EDUCACIÓN.



Cuéntenos un poco sobre Unidos por la Educación, la gestión realizada y los hitos alcanzados en los últimos años en el ámbito del desarrollo educativo en poblaciones vulnerables del Ecuador.

Ecuador enfrenta grandes retos económicos y sociales. La educación no es la excepción, de hecho, es uno de los desafíos prioritarios a enfrentar y solucionar exitosamente, en el menor tiempo posible. Por ello, un grupo de empresarios ecuatorianos visionaron un país unido donde el sector privado, las organizaciones de la sociedad civil y la academia sumen esfuerzos con el Gobierno nacional para lograr el sistema de educación, que tanto necesitamos: de calidad, justo e innovador.

De esta forma nace Unidos por la Educación, una alianza público privada sin fines de lucro, que tiene como propósito ayudar a agilizar los planes del Ministerio de Educación, creando un ecosistema nacional que promueva la transformación educativa (encuentros, alianzas, campañas, difusión, relaciones internacionales, asesoramiento, voluntariado, formación, proyectos...) y que es liderado por instituciones educativas referentes que muestran

que sí es posible que la educación se convierta en el motor de desarrollo de las comunidades. En estas instituciones educativas referentes, Unidos por la Educación realiza una transformación integral y profunda (infraestructura, mobiliario, material pedagógico y digital, cambios metodológicos y organizacionales...) y convierte a la escuela en la palanca de cambios y mejoras sociales, ambientales, económicas, culturales y sanitarias.

Un resumen del camino recorrido en el 2021:

1. Somos más de 70 empresas Fundadoras de Unidos por la Educación.
2. 90 escuelas referentes en proceso de transformación.
3. Renovación del convenio con el Ministerio de Educación.
4. Metodología y alianza para evaluación de impacto de los proyectos educativos
5. Cooperación Internacional para fondear proyectos
6. Convenio regional por la educación con países hermanos (Colombia y Perú)
7. Primera campaña de recaudación de fondos dirigida a la sociedad civil.



Unidos por la Educación es uno de nuestros principales aliados en nuestro compromiso para alcanzar la equidad social, ¿Qué hitos importantes puedes resaltar sobre el proyecto de Inclusión Social en Esmeraldas que estamos llevando a cabo en conjunto, desde el inicio de la idea, primeros acercamientos, gestión, hasta la actualidad del proyecto que se está ejecutando?

El proyecto en Esmeraldas, tendrá un impacto directo en 800 estudiantes de manera directa, 3.000 estudiantes beneficiarios de forma indirecta, y 20 comunidades beneficiadas en la provincia con más necesidades y concentración de pobreza en el país. Elegir la provincia donde se desarrollará el proyecto fue clave, dado el impacto que esto generará a nivel social. Los hitos más importantes para los próximos 24 meses serán:

- Transformar las instituciones educativas: Se potencian de manera profunda e integral (infraestructura, mobiliario, materiales pedagógicos y tecnológicos, capacitación, metodología, evaluación y organización) ofreciendo educación de calidad, justa, innovadora y contextualizada.

- Potenciar la zona: Se impulsan proyectos para desarrollar el ámbito cultural, social, ambiental, sanitario, económico y productivo de una localidad, buscando el mayor bienestar, dignidad y prosperidad para las comunidades.
- Garantizar la movilidad social: Se ofrecen programas para asegurar que los estudiantes maximicen sus capacidades, a través del trabajo en habilidades y destrezas claves, acceso a formación profesional y/o universitaria.



¿Cuál consideras que es el principal impacto que generan las alianzas empresariales para atender los problemas sociales que existen actualmente?

El camino recorrido en estos tres años de Unidos por la Educación ha sido tan complejo como emocionante. Logramos afianzarnos como un aliado del Ministerio de Educación; hemos generado confianza en más de 70 empresas para llevar a cabo inversiones en escuelas fiscales; hemos ingresado a las comunidades rurales del Ecuador; hemos forjado alianzas sólidas con organizaciones sociales y de la sociedad civil que lo dan todo gracias a su vocación de servicio. En medio de todo esto, enfrentamos una pandemia sin precedentes y con efectos devastadores.

Unidos por la Educación significa muchas cosas. Una de ellas es que podemos lograr una educación fiscal de excelencia, también podemos descubrir resiliencia y esperanza para las comunidades más vulnerables de Ecuador. Además, con personas (de todos los sectores del país) dispuestas a hacer las cosas bien en los escenarios más adversos. Unidos por la Educación significa que todos podemos juntarnos por un propósito común y cumplirlo en beneficio de quienes más lo necesitan.

¿Cuáles son los principales retos que Unidos por la Educación prevé para el futuro en el ámbito social? Basándose en la experiencia del proyecto de Esmeraldas.

- a) El año de las escuelas transformadas. Apuntamos a cerrar 2022 con al menos 140 unidades educativas fiscales transformadas y que sean un referente nacional de educación de excelencia. Cada una de estas tendrá hasta 6 u 8 unidades educativas vecinas que se benefician de ella, totalizando 300 a 400 unidades educativas impactadas.



b) Fortaleceremos la sostenibilidad de Unidos por la Educación. Para ello, diversificaremos aún más nuestras alianzas apuntando a alcaldías, prefecturas, cooperación internacional y campañas nacionales. Por supuesto, continuaremos trabajando para que cada vez más empresas ecuatorianas formen parte de UxE y nos alineemos a las inversiones que realice el gobierno nacional y el Ministerio de Educación, para fortalecer estos proyectos y maximizar el impacto en las poblaciones beneficiarias.

¿Qué mensaje dejaría al público en general sobre la alianza entre la Z Zurich Foundation y Unidos por la Educación para fomentar a otras empresas a unir fuerzas para continuar con el desarrollo de proyectos sociales?

Los empresarios tienen la capacidad de visionar y crear soluciones aportando a la riqueza y crecimiento del Ecuador. Sin embargo, el reto de hacer aún más: es importante arriesgar y ser protagonistas de la reducción radical de brechas sociales, a través de iniciativas innovadoras, articuladoras y sostenibles. Hoy tenemos la oportunidad de trascender, de invertir en un legado, que directamente apunta a la solución de un problema estructural del país.

Invertir en la educación de nuestra gente es hacer algo más que preocuparnos por ellos, es tomar acción para trabajar desde donde podemos hacer la diferencia con visión de largo plazo.





ROSANA VITERI
PLAN INTERNACIONAL.

? **Cuéntenos un poco sobre Plan Internacional, la gestión realizada y los hitos alcanzados en los últimos años en el ámbito de intervenciones sociales en poblaciones vulnerables del Ecuador.**

Plan Internacional ha trabajado en Ecuador por más de 60 años en derechos de la niñez, igualdad de género, desarrollo y asistencia humanitaria, liderazgo y gestión de riesgos.

Durante estos años hemos generado alianzas positivas con gobiernos locales, Ministerios estratégicos como educación, inclusión social, salud, ambiente, con la finalidad de generar entornos de trabajo seguros en pro de la sostenibilidad.

Uno de los hitos de los cuales nos sentimos orgullosos fue la respuesta humanitaria durante la pandemia, por medio de nuestro personal técnico aseguramos, acceso a servicios básicos como agua y saneamiento, y continuamos trabajando en los programas de protección de niños contra la violencia, alcanzando de esta manera el buen vivir de las comunidades más vulnerables.

Nos sentimos orgullosos del impacto positivo que hemos generado en las comunidades. Las autoridades, gobiernos y familias se organizan de mejor manera para desarrollar proyectos en pro de la comunidad; los niños van a la escuela con mayor regularidad y se han convertido en líderes que apoyan a su familia, mejorando la comunicación con todos.

? **Plan Internacional es nuestro principal aliado en nuestro compromiso con el Cambio Climático, ¿qué hitos importantes puedes resaltar sobre el proyecto de Resiliencia a inundaciones que estamos llevando a cabo en conjunto, desde el inicio de la idea, primeros acercamientos, gestión, hasta la actualidad del proyecto que se está ejecutando?**

Plan Internacional forma parte del programa Flood Resilience Alliance, en conjunto con Zurich se ha concretado una alianza para trabajar en el proyecto de Resiliencia a Inundaciones, mismo que busca la participación activa de los actores locales, familias, autoridades, líderes comunitarios, generando un impacto positivo en la comunidad de intervención.

Durante el desarrollo del proyecto en las localidades de Guayaquil y Portovijo se ha podido verificar que los jóvenes son mucho más concientes sobre la necesidad de conocer el medio ambiente y los problemas que este podría desencadenar sobre la comunidad si no se presta atención a las alertas tempranas.

? **¿Cuál consideras que es el principal impacto que generan las alianzas empresariales para atender los problemas sociales que existen actualmente?**

Empezamos a buscar al sector empresarial hace unos 7 años aproximadamente, cuando las Naciones Unidas planteó los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, brindando la oportunidad de crear un camino ideal para alcanzar la sostenibilidad de las ciudades y comunidades. En un inicio, el cumplimiento de estos objetivos era liderado por los gobiernos locales en conjunto con las ONG's, sin alcanzar el éxito necesario para cumplir con las metas pactadas.

Desde Plan Internacional vimos la necesidad de involucrar activamente al sector empresarial ya que su papel en la sociedad no consistía únicamente en la producción y generación de empleo, sino en tener un impacto positivo con la comunidad, especialmente la que la rodea.

Creemos firmemente que el Desarrollo Sostenible no se alcanza en solitario, sino que es un trabajo en equipo constante. La dirección de gestión de riesgos, cooperación de los gobiernos autónomos, y la inversión del sector empresarial ha permitido generar un trabajo conjunto para el desarrollo de los proyectos que impactan positivamente a las comunidades más vulnerables.

? **¿Cuáles son los principales retos que Plan Internacional prevé para el futuro en el ámbito social? Basándose en la experiencia del proyecto de Resiliencia de Inundaciones.**

El Ecuador tiene múltiples riesgos relacionados al medio ambiente, lo que provoca que varias comunidades se vean afectadas todos los años. Si bien, en los últimos años los gobiernos del Ecuador han invertido en proyectos multipropósito en zonas donde históricamente se han visto afectadas por el cambio de temporada, no se ha conseguido prevenir los riesgos asociados a inundaciones ni se ha preparado a las comunidades para enfrentar los desastres naturales de manera adecuada.

El Cambio Climático es una realidad cada vez más cercana por lo que en Ecuador los riesgos climáticos se volverán más problemáticos. Es necesario generar un trabajo articulado entre todos los actores afectados: Gobierno, comunidad y empresa.

? **¿Qué mensaje dejaría al público en general sobre la alianza entre la Z Zurich Foundation y Plan Internacional para fomentar a otras empresas a unir fuerzas para continuar con el desarrollo de proyectos sociales?**

El gobierno y las ONGS no son los deberían ser los únicos involucrados en problemas sociales, las empresas juegan un papel fundamental.

Con la Z Zurich Foundation actualmente están trabajando en zonas específicas para la prevención y mitigación de riesgos ambientales, generando un impacto positivo en las comunidades que históricamente se han visto abandonadas.

Tomando nuestra experiencia con Zurich, buscamos generar más alianzas con el sector empresarial y sostenerlas en el tiempo, generando un apoyo mutuo para enfrentar los problemas sociales de forma integral, con el apoyo de todas las partes interesadas.



Zurich Seguros Ecuador S.A.
Nicolás Marchant
CEO 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 y Daniel Rivadeneira T.

Comunicación: Alejandra Romero

150 años



Zurich Seguros Ecuador

1800 222 000

www.zurichseguros.com.ec

