

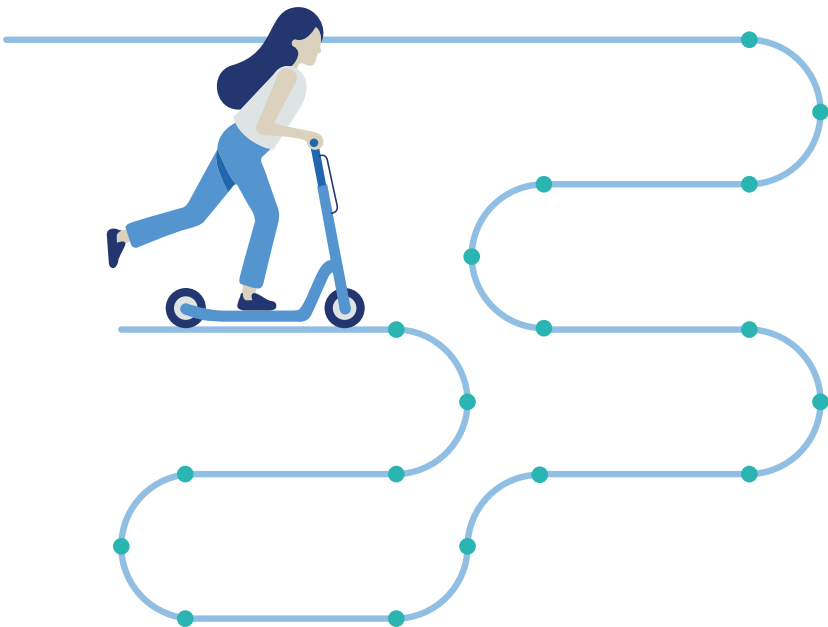
Somos parte del cambio

Memoria de
sostenibilidad 2023



Contenido:

1.	Introducción	2	5.	Sostenibilidad en El Negocio	39	8.	Sostenibilidad en las Personas	63
1.1.	Mensaje de nuestro CEO – Nicolás Marchant	3	5.1.	Productos y Sevicios	39	8.1.	Experiencia del Colaborador	64
			5.2.	Gestión Comercial	40	8.2.	Experiencia y Pilares	65
2.	¿Quiénes Somos?	10	5.3.	Gestión de Suscripción	42	8.3.	Diversidad, Equidad de Género de Inclusión	67
2.1.	Zurich Global	10	5.4.	Gestión de Proveedores	44	8.4.	Desarrollo de Talento	68
2.2.	Zurich en Ecuador	11	5.5.	Herramientas Digitales	45	8.5.	Seguridad y Salud Ocupacional	69
			5.6.	Alianzas y Reconocimientos	46	8.6.	Experiencia Laboral Zurich	70
						8.7.	Great Place To Work	71
3.	Gobernanza Empresarial	12	6.	Sostenibilidad en el Cliente	47			
3.1.	Gobierno Corporativo	13	6.1.	Experiencia de Cliente	47	9.	Créditos	72
3.2.	Código de Conducta	14	6.2.	Gestión de Siniestros	50			
3.3.	Cumplimiento Corporativo	16	6.3.	Retroalimentación del Cliente	52			
3.4.	Gestión de Riesgos	18	6.4.	Seguridad de la Información	54			
3.5.	Transparencia de Información	21						
			7.	Sostenibilidad en el Planeta y Comunidad	55			
4.	Nuestro Impacto En La Sostenibilidad	27	7.1.	Nuestro Impacto Ambiental	56			
4.1.	La manera en la que hacemos negocios	27	7.2.	Nuestra vinculación con la Comunidad	57			
4.2.	Nuestra Materialidad	28	7.3.	Nuestros Proyectos Grants	59			
4.3.	Marco de Trabajo	33						
4.4.	Nuestras Partes de Interés	36						
4.5.	Nuestro Aporte a los Ods	37						





En Zurich estamos firmemente comprometidos con la construcción de un futuro sostenible en Ecuador.

Valoramos tanto las necesidades actuales como futuras de nuestro negocio, buscando generar un valor duradero. Nuestra extensa experiencia de más de 150 años a nivel global nos capacita para ofrecer soluciones innovadoras que reducen y mitigan los riesgos asociados con nuestras operaciones.

Comenzamos nuestra trayectoria en 2018 al desarrollar una estrategia de sostenibilidad global que guía todas nuestras unidades de negocio hacia acciones concretas dentro de nuestras propias operaciones. Reconocemos la urgencia de abordar los desafíos de sostenibilidad y nos centramos en áreas donde podemos hacer la mayor diferencia.

Apoyar a nuestros clientes, aliados y sociedad para construir resiliencia frente a los riesgos ambientales y sociales más desafiantes es el núcleo de nuestro propósito de construir juntos un futuro mejor. Sin embargo, entendemos que estas aspiraciones necesitan ser respaldadas con medidas concretas. Por eso, nos comprometemos a medir nuestro progreso de manera transparente y responsable, evaluando nuestro desempeño a través de nuestros informes de sostenibilidad.

Este año, en nuestro tercer informe de sostenibilidad, continuamos midiendo nuestro progreso hacia el logro de nuestros objetivos.

Nos enfocamos en los temas relevantes para Zurich Ecuador, asegurando que nuestras acciones estén alineadas con nuestras metas de sostenibilidad.





Experiencia, excelencia y transparencia en el servicio, el Adn de Zurich

En Zurich Ecuador vivimos un proceso de transformación que trajo consigo un nivel de desarrollo en aspectos tecnológicos, operativos, de servicio y culturales, que hoy consolidan nuestro camino a convertirnos en un referente en el sector asegurador del país. Nos respalda una trayectoria de más de **150 años a nivel mundial** y una amplia experiencia que nos ha convertido en el **Grupo Asegurador Multinacional #1** en Latinoamérica, con más de 30 millones de clientes que confían en nuestro servicio, solidez y experiencia protegiendo el futuro de las personas, su vida y su entorno.

Con nuestros clientes en el centro del negocio, junto a nuestros socios y aliados estratégicos, la sostenibilidad e innovación en todo lo que hacemos, una oferta de soluciones integrales que responden a las necesidades de los consumidores y las compañías, y un equipo de personas talentosas y comprometidas, buscamos contribuir con el fortalecimiento de la industria ecuatoriana de seguros mediante iniciativas y oferta que impulsen el sector y posicionen el servicio.

El Grupo Zurich, grupo empresarial con presencia en más de **210 países** en los cinco continentes, y con más de **55 mil colaboradores**, ha logrado establecer un modelo de operación muy exitoso a nivel mundial, evidenciado por resultados récord al 2023 con **US\$ 7.400 millones** en utilidades, **57%** en recomendación de nuestros clientes (TNPS) incrementando este indicador en 20 puntos durante los últimos años, encontrándonos dentro de las top 20 compañías en términos de valor de marca a nivel global alcanzando un valor de 10 billones de dólares.

Dicho modelo, es el mismo que replicamos en Zurich Ecuador, incorporando un alto estándar en:

- 1. Modelo de riesgo interno y cumplimiento que asegura trato justo al cliente, libre competencia, compromiso con la seguridad de datos, lucha contra lavado de dinero y políticas claras anticorrupción.
- 2. Una sola política de Suscripción:
 - a. Que busca clientes con filosofía similar en análisis de riesgo ambiental, social y de gobernanza corporativa (análisis ESG).
 - b. Que busca un adecuado balance entre el riesgo asumido y rentabilidad traducido como el nivel de primas ajustado por riesgo de seguro.
 - c. Que opera principalmente con el mismo Grupo Zurich como reasegurador, y en menor medida con reaseguradores con altísima calificación de riesgo multinacional.
 - d. Que excluye la operación con negocios públicos que representan un 20% del mercado total.
- 3. Una infraestructura tecnológica robusta, en constante transformación digital que nos permite garantizar la seguridad de los datos de nuestros clientes, aliados y socios estratégicos, así como una integración rápida y fiable y un cumplimiento de la regulación local e internacional, enfocados en garantizar el mejor servicio.
- 4. Un lugar de trabajo con una cultura enfocada al cliente, con un foco en empleabilidad continua, un ambiente de trabajo que permita el desarrollo de nuestros Zurichers, y reconocimiento interna y externamente por la retribución económica, los beneficios adicionales de pertenecer a Zurich y un código de conducta que rige nuestros comportamientos.
- 5. Una selección de proveedores con quienes compartimos nuestra filosofía, enfocados en garantizar el servicio ante cualquier situación, con base a nuestros principios de sostenibilidad y con prácticas similares en clientes, socios comerciales y sus colaboradores.

En Zurich Ecuador es importante generar utilidades, pero es más importante construir un modelo de negocio sostenible, que nos permita desplegar todas nuestras capacidades en segmentos de negocio y cliente que son prioritarios para la compañía: Seguros de Vida Empleados, Seguros Masivos, Seguros de Automóvil, y Seguros para empresas ajustado a nuestro marco de suscripción.

Para cumplir con nuestro propósito de construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos, definimos nuestra estrategia corporativa en el desarrollo sostenible, entendiendo nuestra responsabilidad de ayudar a preservar los recursos para las futuras generaciones mientras impulsamos el progreso en la actualidad. Para ello, contamos con cuatro pilares fundamentales que aportan al crecimiento de Zurich; Sostenibilidad del negocio, Sostenibilidad con clientes, Sostenibilidad con las personas, Sostenibilidad con el planeta y la comunidad.



Sostenibilidad del Negocio

Ofrecemos soluciones que atienden las necesidades y particularidades de nuestros clientes, empezando por entender sus requerimientos para después desarrollar protecciones que cubran todas las áreas de la vida.

Nuestro equipo de Ingeniería de Riesgos compuesto por más de 850 expertos a nivel mundial, está transformando la gestión en Ecuador y el mundo. Nuestro servicio proporciona datos y conocimientos especializados para desarrollar soluciones personalizadas para cada industria y ubicación, lo que nos permite trabajar junto a cada empresa para entender sus necesidades específicas y diseñar estrategias de gestión de riesgos efectivas.

Este enfoque proactivo nos permite emitir acciones concretas para mejorar y mitigar los riesgos, asegurando así una estrategia de prevención de pérdidas efectiva y actualizada para los diversos sectores.

Actualmente, el portafolio de Zurich Ecuador está compuesto por seguros de Vida Colectivo, Hogar, Pymes, Mascotas, Empresas, Seguros Especiales, Seguros Individuales y Vehículos (autos, motos, bicicletas, en sus versiones tradicionales y eléctricas).

Para nuestros principales aliados creamos Experiencia del Bróker, que nos permite desarrollar estrategias comerciales, acompañar su gestión, facilitar la comercialización de nuestros productos y poner a su disposición un servicio ágil, personalizado y eficiente, con atributos diferenciales de Zurich que continuaremos impulsando con el fin de fortalecer las relaciones y el trabajo en equipo.

El Programa BrokZtar redefine el paradigma operativo con un enfoque innovador, transformando el modelo tradicional en uno de servicio de excelencia. Facilitamos la comunicación directa con corredores, garantizando un servicio excepcional para los brokers. La evolución del servicio va de la mano del desarrollo de la tecnología que hacen de Zurich Seguros el mejor aliado del mercado. Es así como hemos reestructurado, actualizado e implementado nuevas soluciones que nos permiten crear innovadores modelos de funcionamiento operacional, comercial o de servicio para aprovechar al máximo todos los recursos a lo largo de nuestros procesos.

Como parte de la estrategia de Transformación Digital y alineados a la estandarización Global de Zurich Insurance Group, ejecutamos con éxito el proyecto Move to Cloud a Amazon Web Services, siendo el primer país de América Latina en subir su infraestructura tecnológica al 100% en la nube.

Esto nos abre la oportunidad de hacer uso de nuevas tecnologías y destinar recursos que permiten diligenciar los procesos, optimizando y agilizando los requerimientos con nuestros clientes, contando con todo el soporte global para innovar y acoplarlos localmente.



Sostenibilidad con Clientes

Trabajamos por mantener y consolidar una relación significativa y cercana con nuestros clientes para convertirnos en su socio de confianza y largo plazo, para ello establecimos un área de Experiencia de Cliente que, de manera transversal, estructura y define acciones que nos lleven a crear relaciones cada vez más sólidas.

Tenemos 180 mil clientes que han confiado en Zurich Seguros, a quienes brindamos atención de calidad para sostenerlos en todas las etapas de su vida. Hemos acompañado y atendido solicitudes de más de 29 mil clientes en su proceso de indemnización, materializando nuestro propósito de proteger el esfuerzo de los ecuatorianos.

Estructuramos la primera Academia de Clientes donde, en un programa de capacitación de más de 38 horas, se formó a toda la organización en habilidades de atención para empatizar y servir a nuestros clientes. Este proyecto está basado en nuestra estrategia de escucha activa permanente, una prioridad para Zurich, donde le damos voz al cliente para conocer todo su ciclo de vida del servicio, esto nos permite profundizar en sus recomendaciones, expectativas, sensaciones y peticiones para tomar decisiones en tiempo real, generando una experiencia positiva y reforzando la relación mutua.

Asimismo, estamos convencidos de que construir negocios sostenibles requiere de un trabajo en conjunto que involucra a toda la cadena de valor de la industria.

En este sentido, como parte de nuestra estrategia hacia el 2025, incrementamos esfuerzos para apoyar la transformación de nuestros clientes, brindando asesoría sobre el manejo de riesgos con enfoque en la prevención y crecimiento sostenible.





Uno de nuestros principales hitos de 2023 fue el lanzamiento de Seguro Planeta convirtiendonos en la primera aseguradora del país en ofrecer un producto enfocado en vehículos híbridos y eléctricos con cobertura todo riesgo.

Escuchando al cliente y alineados a las necesidades de mercado nos enfocamos en el segmento de vehículos híbridos y eléctricos, mismo que ha crecido significativamente en el Ecuador. Para febrero de 2024 acumulado, se registran ventas de 432 vehículos eléctricos en comparación con el período anterior dónde se comercializaron 144 unidades, lo que representa un +200% de crecimiento. Por su parte, los vehículos híbridos presentan también un crecimiento consistente, reportando a febrero 2024 acumulado 1.927 unidades versus 1.327 unidades en el período anterior, lo que significa un +45% y una gran oportunidad para el negocio.

Por otro lado, entendiendo la importancia de las alianzas estratégicas que, mientras generan mayor progreso económico local, ayudan a solucionar las necesidades de nuestros clientes, presentamos, de la mano de la startup ecuatoriana Authority, el primer ecosistema de movilidad que le permite al cliente gestionar servicios como pago de matricula, multas, peajes y tener el detalle de las coberturas y beneficios de su póliza en una sola aplicación móvil.



Sostenibilidad con las Personas

Alineados con nuestra estrategia que pone a los clientes en el centro de todo lo que hacemos, en Zurich Ecuador, definimos nuestra cultura orientada al mercado, buscando soluciones para que nuestros colaboradores respondan, de manera ágil y eficiente a las demandas de nuestros clientes y a los cambios del entorno.

Siempre nos esforzamos por escuchar lo que dice nuestra gente y reconocemos que hoy, para generar una experiencia de cliente, depende de cómo viven las personas su experiencia en la compañía, nos embarcamos en desarrollar un proyecto de Experiencia Colaborador que, alineado a nuestros comportamientos, propósitos y valores organizacionales, reposa en 4 pilares.

Si bien la esencia de estos 4 pilares es de proteger y brindar experiencias, implica un grado de corresponsabilidad que tenemos todos los Zurichers para que esta propuesta sea coherente, justa, compartida y sostenible en el tiempo.



Tu autonomía

Seguimos enfocados en dar espacios para que el Zuricher sea el dueño de su carrera, con la consigna de impulsar la autonomía para tomar decisiones, para empoderarse y tomar con responsabilidad y ética las acciones que darán agilidad a sus entregables, desempeño, crecimiento y el crecimiento del negocio.



Tu bienestar

Tiene que ver con acompañar a nuestros Zurichers para que su experiencia laboral esté llena de aprendizajes, reconocimiento y balance. Esa seguirá siendo nuestra premisa con las diferentes iniciativas, enfocados en cómo viven esa experiencia, bajo un formato dinámico donde el balance esté impulsado por el aporte de todos, entendiendo que un ambiente de bienestar implica cuidarlos y que se cuiden. Lograr grandes cosas implica grandes esfuerzos y una importante responsabilidad personal para que el resultado sea sostenible en el tiempo.



Somos diversos

La diversidad de pensamiento, las diferencias de género, generación, roles y responsabilidades, entre otros, y el trabajo interdisciplinario y colaborativo debe ser una premisa para nuestro plan de entregables. Generamos proyectos y actividades para que los Zurichers se sumen o propongan acciones en sus áreas que contribuirán de manera sistemática a cumplir nuestro plan.



Te escuchamos

Los espacios de comunicación clara y transparente deben seguir siendo el camino para llevar adelante nuestro trabajo y tener una convivencia sana y de apertura.

En Zurich son bienvenidas las ideas para vivir un ambiente dinámico, cumpliendo nuestros retadores objetivos y viviendo experiencias positivas. Escuchar se trata de tener la capacidad de dar y recibir feedback que contribuya a generar ambientes de trabajo ideales.

Sentadas las bases para llevar a cabo nuestra promesa de colaborador, promovemos externamente un plan de marca para impulsar a Zurich Seguros como un lugar aspiracional para trabajar. Gracias a ello hemos alcanzado en este 2023 las certificaciones:

- Un Gran Lugar para Trabajar entregado por Great Place to Work.
- Los Mejores lugares para Trabajar Mujeres por GPTW.
- Reconocimiento como pioneros por la equidad de género entregada por Violeta Summit de grupo Ekos.
- Empresa Socialmente Responsable otorgado por la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad.
- TOP 50 Empresas preferidas por los profesionales sub-35.



Sostenibilidad con El Planeta y La Comunidad

En este ámbito, nuestros esfuerzos están enfocados en alcanzar tres metas de los ODS: Acción por el Clima, Educación de Calidad y Salud y Bienestar.

Sobre las medidas adoptadas para combatir los efectos del cambio climático, trabajamos en la implementación de un proyecto que apunta a generar resiliencia ante inundaciones registradas, principalmente, en las ciudades de Guayaquil y Portoviejo. Al momento, culminamos con la etapa de diagnóstico, hemos estructurado acciones en gestión de riesgo con la comunidad, se han mantenido escuelas de liderazgo enfocándonos, especialmente de los niños y los adolescentes, con el fin de mejorar la resiliencia y fortalecer las alianzas con los actores públicos y privados para mejorar la política pública nacional, la capacidad técnica, el cumplimiento y la inversión, en esta temática, a nivel local y nacional. El proyecto impactará directamente a más de 34 mil personas en las dos ciudades.





Zurich Innovation Championship

Nuestro compromiso con la comunidad incluye el sector de emprendimiento e innovación para quienes lanzamos el Zurich Innovation Championship, la mayor competencia global de innovación abierta a startups donde tienen la posibilidad de desarrollar y colaborar en soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes y la industria aseguradora del país y el mundo. Por medio de esta iniciativa, los participantes pueden dar a conocer su solución y en caso de llegar a las últimas fases del proceso lanzar innovaciones impulsadas por la tecnología que pueden ayudar a satisfacer las necesidades emergentes y cambiantes de los clientes.

El Zurich Innovation Championship se convirtió en una parte integral del impulso de innovación de Zurich. Desde la primera edición en 2018, se vieron más de 4.500 presentaciones y, ahora Zurich está colaborando con 30 de las nuevas empresas participantes.

Promovemos una cultura sostenible, en la cual involucramos a los colaboradores en generar un impacto positivo al planeta en actividades como:
Reciclación, Reforestación y voluntariado con la comunidad.



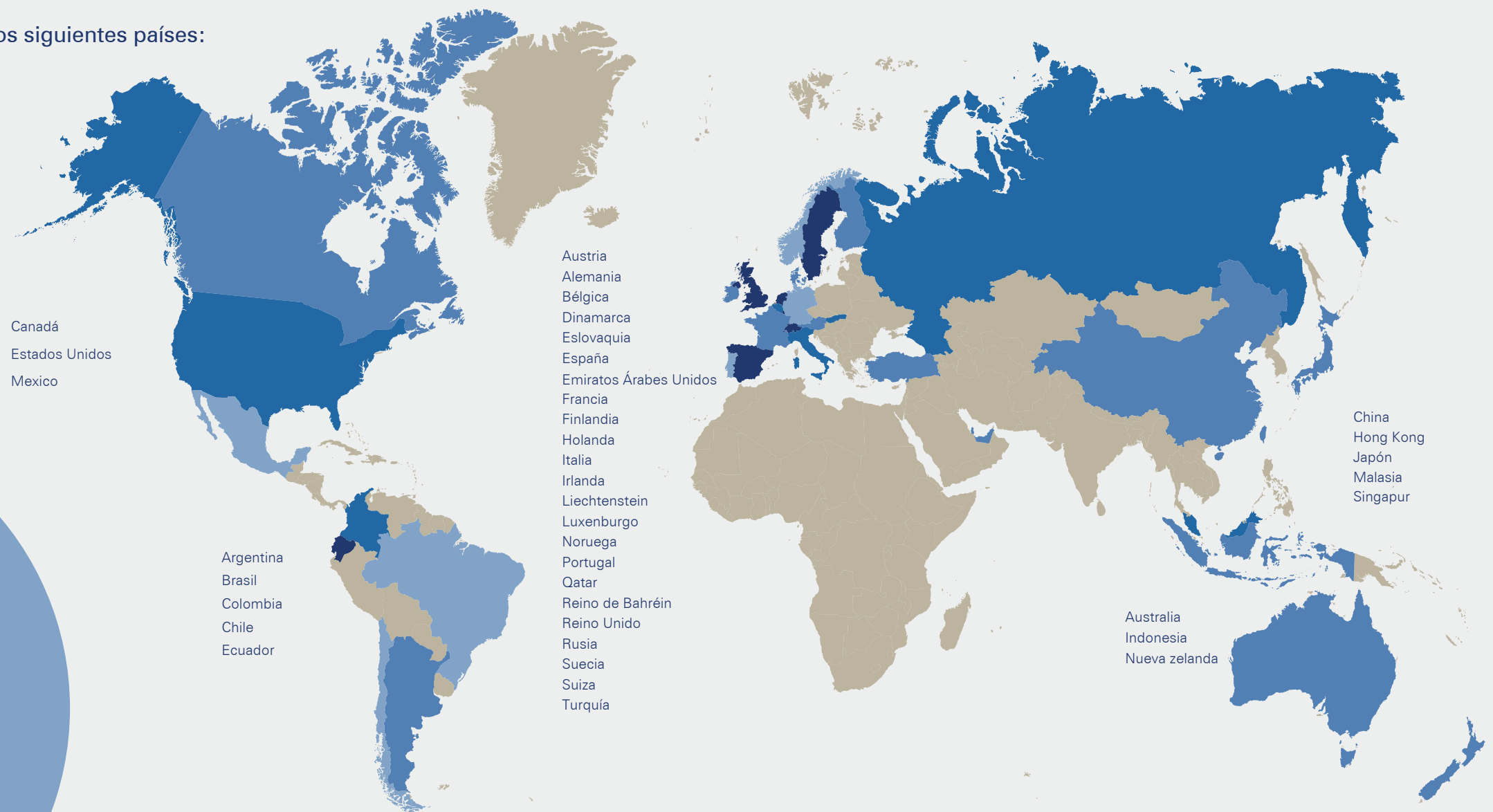
Nuestro propósito, construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos. Impactando positivamente en el mundo, generando acciones hoy para proteger el futuro.

 **Nicolás Marchant**
CEO ZURICH SEGUROS ECUADOR

Fundada hace más de 150 años, Zurich está transformando los seguros.

Zurich es una aseguradora multirramo líder que presta servicio a personas y empresas en más de 210 países y territorios y cuenta con unos 59.500 empleados. Además de proporcionar protección, Zurich se centra en responder de forma positiva y práctica a los retos sociales, económicos y medioambientales a los que todos nos enfrentamos. La capacidad de adaptación es esencial si queremos crecer y prosperar, como empresa y para nuestros clientes, socios, empleados, en el presente y en el futuro.

Zurich tiene presencia a nivel global en los siguientes países:



Zurich llegó al Ecuador en octubre de 2018 con la compra de QBE Seguros Colonial.

En nuestro 5to aniversario, contamos con presencia a nivel nacional en todo el territorio ecuatoriano.

Con oficinas físicas y virtuales que se distribuyen a lo largo de la Costa y Sierra ecuatoriana:



Oficina Matriz:

- Quito



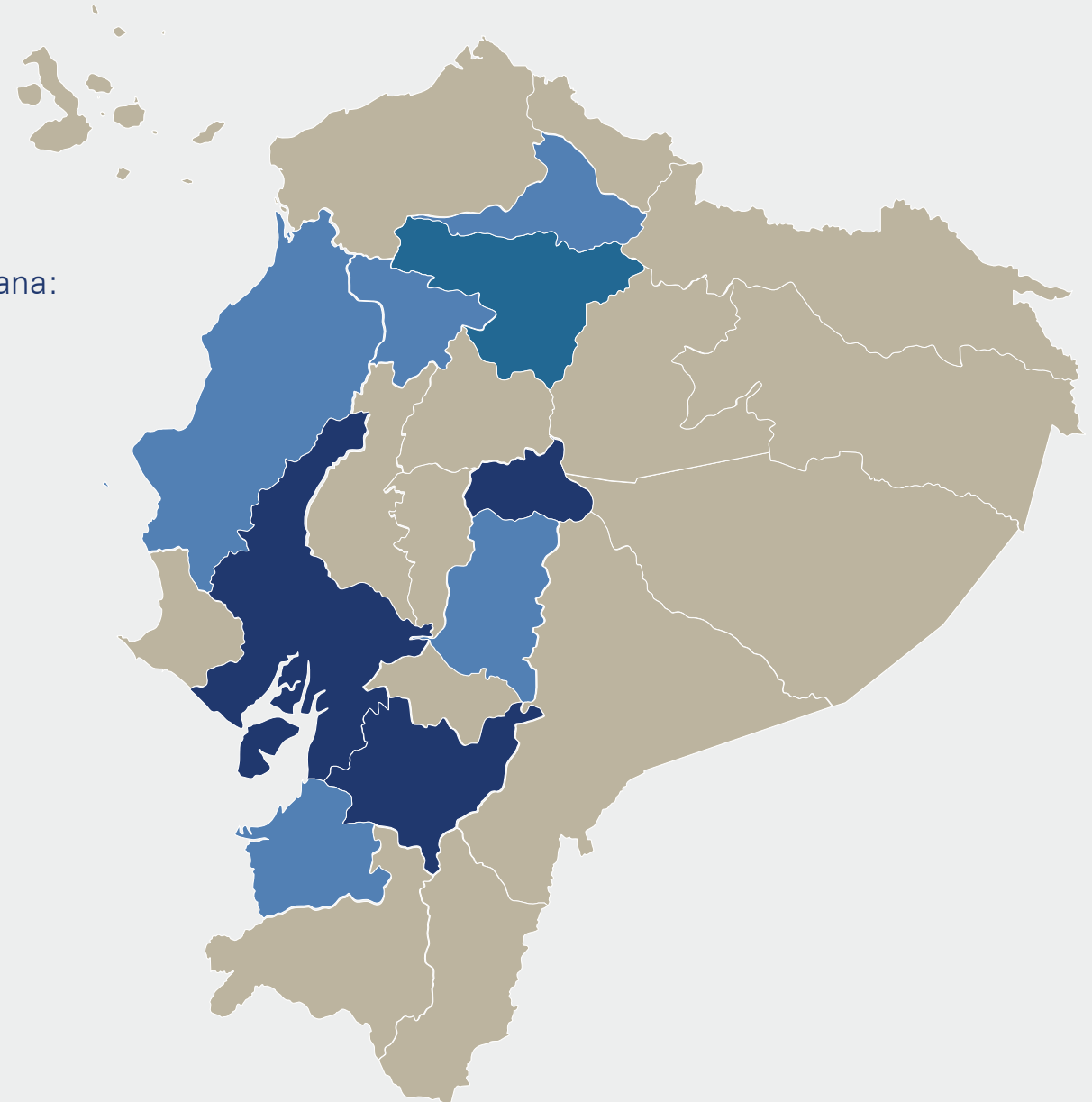
Sucursales:

- Guayaquil
- Manta
- Cuenca
- Ambato



Oficinas Virtuales:

- Ibarra
- Santo Domingo
- Machala
- Portoviejo
- Riobamba



Comité Ejecutivo

En Zurich, el esquema organizacional se estructura en torno a un Comité Ejecutivo que desempeña un papel central como órgano de gobierno.

El comité ha sido diseñado con el propósito de reforzar la eficacia del equipo de trabajo y abordar las prioridades estratégicas del negocio.

La funciones críticas, como la gestión de riesgos, asuntos legales y cumplimiento normativo (Compliance), se realiza bajo la supervisión de Zurich LatAm, asegurando así una correcta segregación en la toma de decisiones. Adicionalmente, la función de auditoría opera de manera independiente, con un reporte directo a la Región, consolidando la transparencia y eficiencia en los procesos de supervisión y control.



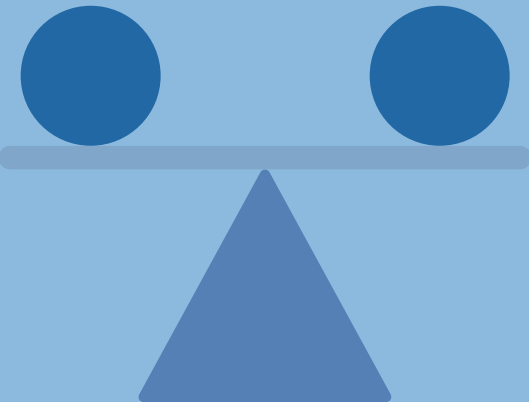
La estructura organizacional se articula en torno al CEO,

cuya trayectoria multidisciplinaria en Zurich y profundo conocimiento del ramo de vida y diversas líneas de negocio lo posicionan como líder clave.

La estrategia se centra en potenciar el perfil profesional del equipo mediante la combinación de la experiencia de los expertos en suscripción y un extenso relacionamiento y gestión comercial alineados con las buenas prácticas del Grupo Zurich.

La administración se compone principalmente de personal local, integrando conocimiento corporativo y buenas prácticas provenientes del Grupo Zurich para ocupar roles cruciales del equipo directivo.

Para garantizar una mayor eficiencia y sinergia, todas las líneas de negocio/venta en la compañía se distribuyen bajo una sola división comercial a nivel nacional, consolidando así una estructura organizacional cohesionada y orientada hacia el éxito integral.



Comités Corporativos Ecuador:

Departamento	Nombre del Comité
Comercial Customer Office	Comité Revisor de Comisiones
	Comité de Clientes y Markeitng
	Comité de Sostenibilidad
Compliance Estrategia	Comité de Cumplimiento
	Comité de Estrategia
Finanzas	Comité de calibración de ventas
	Comité de Reaseguros
	Comité de gastos
	Comité de Calificación de Inversiones
IT	Comité de Gobernanza de la información
	Comité de Indicadores de Operaciones y Cobranzas
Legal	Comité de Auditoría
	Directorios
	Comité de Escogencia y Seguimiento de Asesores
Región	Reserves Committee (pre-close and close)
	BUR (Business Unit Review)
	ALMIC (Manage Investment Commitee)
	Comité Integral de Administración de Riesgos
Riesgos RRHH	Comité de Retribuciones
	Comité de Ética
	Virtuous Circle - Motor
UW	Virtuous Circle - Non Motor
	Virtuous Circle - Vida
	CUP (Country Underwriting Plan)
	UPR (Underwriting Performance Review)
	Comité de Pricing



En Zurich estamos comprometidos a actuar conforme a nuestros valores, tomando decisiones éticas y denunciando cualquier comportamiento inadecuado que detectemos.

Nuestro Código de Conducta contiene un marco robusto de lineamientos esenciales para mantener la confianza tanto entre nuestros colaboradores como con nuestros clientes, aliados, reguladores y la sociedad en general.

Nuestros clientes son nuestro eje principal de trabajo, tanto de manera interna como externa, lo que implica que, como compañía, debemos mantener una conducta apropiada hacia ellos. Es por esto que nuestro código de Conducta proporciona distintos lineamientos que van desde nuestras políticas de protección de datos e información, hasta prevenir el crimen financiero, promoviendo mercados libres y justos, respetando los derechos humanos, impulsando el cambio hacia un futuro sostenible, fomentando un entorno inclusivo y diverso, y actuando siempre con integridad.

Sofía Almeida · **GENERAL COUNSEL MANAGER**

Socialización con empleados, proveedores y aliados.

En línea con nuestros compromisos éticos y valores fundamentales, capacitamos anualmente a todos nuestros colaboradores sobre el Código de Conducta como parte de nuestra ventana de capacitación global en Zurich Seguros Ecuador.

Nuestro Código de Conducta no solo representa una base ética, sino que también actúa como un faro para nuestras decisiones y acciones, orientándonos hacia la integridad y la responsabilidad empresarial.

Esta capacitación del Código de Conducta es esencial para comprender cómo abordar dilemas éticos y tomar decisiones correctas, incluso en situaciones difíciles. Los escenarios presentados refuerzan las normas de conducta y ayudan a profundizar nuestra comprensión del mismo.



Al cierre Q2 del 2024, el 100% de colaboradores de Zurich Ecuador completó la capacitación, convirtiéndose en el primer país de Latam en completarlo, lo que confirma el compromiso de los Zurichers de Ecuador de continuar afianzando la credibilidad y confiabilidad de la empresa y su contribución positiva para construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos.



Zurich Insurance Group se encuentra comprometido en ser una de las empresas más responsables e impactantes del mundo y, para lograr este objetivo, debemos cumplir con todas las leyes, regulaciones y requisitos internos aplicables, estándares profesionales y de la industria, así como con nuestros valores corporativos.

Como una función de segunda línea de defensa, nuestra razón de ser es el proteger a nuestra empresa asesorando a la primera línea para que identifiquen y gestionen los riesgos de cumplimiento siempre con el objetivo de promover una cultura ética en toda la organización.

Durante el 2023, el equipo de Compliance, ejecutó varios proyectos dentro de Zurich Ecuador, siendo los siguientes los más importantes:



Delitos Financieros:

Trabajamos en el cumplimiento solicitado tanto por Zurich Group como por nuestros reguladores locales relacionados a la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos. Para ello, junto con la primera línea y el equipo de proyectos se trabajó en llevar a cabo el Programa de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos a un enfoque basado en riesgos; el cuál, se rige por los principios de: Identificación, Evaluación, Mitigación, Monitoreo.



Información y Datos:

Los clientes y empleados han confiado sus datos personales, nuestra promesa es que los mantengamos confidenciales y seguros y, para cumplir con nuestra promesa de valor, junto con el equipo de primera línea y proyectos, durante el 2023 se trabajó en la implementación de controles para la protección de datos personales y retención de los mismos.

Las medidas que Zurich implementó para la protección de datos personales partió desde el análisis del negocio, teniendo en consideración el cumplimiento de los lineamientos planteados en el Código de Conducta y comprende medidas para cumplimiento legal del Ecuador, así como la validación de los sistema de almacenamiento de datos.



ICIF Compliance

Dentro del marco de control interno de Zurich Seguros Ecuador existen Objetivos de Control de Cumplimiento cuyo propósito deseado es el alcanzar y mitigar riesgos relacionados al entorno de cumplimiento. Durante el 2023 el equipo de primera línea: Compliance, Riesgos y Procesos trabajaron en el levantamiento de 86 controles relacionados:

- Gobierno Corporativo
- Uso de datos
- Delitos financieros
- Integridad de mercado
- Riesgo de terceros
- Comportamiento hacia el cliente



Cultura

Durante el 2023 se reforzaron conocimientos de los Zurichers, por medio de distintas capacitaciones:

- Prevención de crímenes financieros
- Protección de datos y privacidad
- Conflictos de intereses y compromisos externos
- Retención de registros e intercambio de información
- Código de Conducta 2023
- Competencia desleal y antimonopolio

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



Zurich Ecuador ha establecido un sistema de administración integral de riesgos.

Esto permite identificar, evaluar, gestionar y monitorear los diferentes riesgos a los que la compañía está expuesta en la ejecución de sus operaciones.

La misión de la gestión de riesgos se centra en mejorar el valor de la compañía al incorporar una cultura donde los riesgos sean asumidos de manera consciente y disciplinada, el retorno sea transparente y entendido, y los riesgos sean gestionados apropiadamente.

El área de Riesgos y Control Interno cuenta con diferentes metodologías y herramientas que son transmitidas a las diferentes áreas de la compañía para que puedan gestionar los riesgos identificados de manera apropiada, siendo estos, riesgos estratégicos, riesgos de seguros, riesgos de crédito, riesgos de liquidez, riesgos de mercado, riesgos operativos, riesgos legales y riesgos reputacionales.

El sistema de administración de riesgos se encuentra alineado a la Política de Riesgos de Zurich (ZRP por sus siglas en inglés), y al Marco de Gestión de Riesgos del Grupo Zurich, dando cumplimiento a la normativa local con respecto a la gestión integral y control de riesgos, y asegurando que los riesgos relevantes asociados a la estrategia y su ejecución sean identificados y administrados adecuadamente.



Los objetivos principales del área giran en torno a los siguientes puntos:

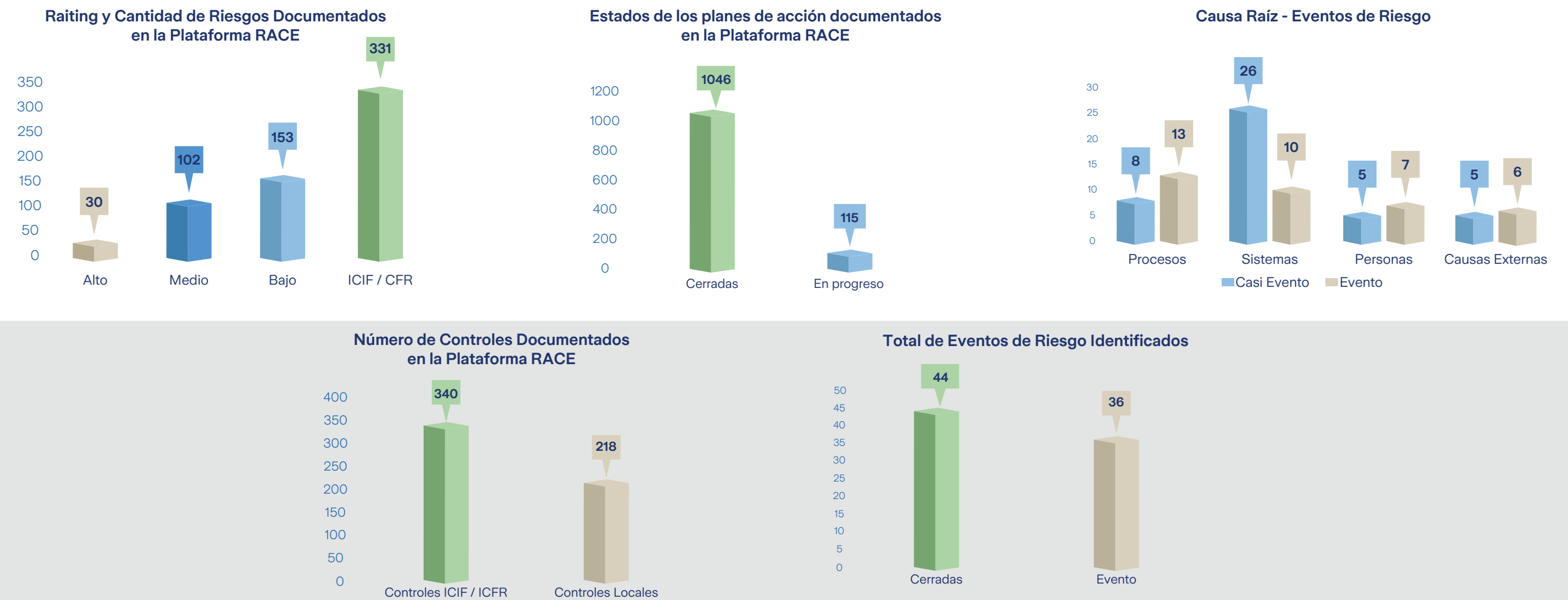
- Apoyar el logro de la estrategia
- Toma disciplinada de riesgos
- Diversificación de los riesgos de manera eficiente y efectiva
- Fomentar la apertura y transparencia
- Apoyar los procesos de toma de decisiones
- Proteger la reputación y marca de Zurich

Risk Champions:

Zurich cuenta con una red de Risk Champions quienes son colaboradores de las diferentes áreas de negocio, cuyo rol es ser el aliado estratégico del área de Riesgos y Control Interno para continuar impulsando una adecuada gestión de riesgos en la compañía garantizando la continuidad de la operación, mejorar el valor de la compañía y ser un referente de seguros en el mercado ecuatoriano en la gestión de riesgos.



Durante el 2023, se obtuvieron los siguientes indicadores:



*Evento de riesgo: Materialización del riesgo operativo debido a inadecuados o fallidos procesos internos, personas, sistemas o eventos externos. Estos eventos generan pérdidas, perjuicio y/o daño reputacional para la Compañía.

*Cuasi evento de riesgo: Son errores o fallas en procesos, sistemas y/ o personas, de origen interno o externo que, habiéndose materializado, no generaron un impacto, solo como consecuencia del azar, prevención o mitigación.

*ICFR: Internal Control over Financial Reporting – Controles asociados al reportaje financiero.

*ICIF: Internal Control Integrated Framework - Marco de control integrado que cubre todos los tipos de riesgos.

La gestión del riesgo es un proceso fundamental para las organizaciones ya que les ayuda a identificar y minimizar los peligros y amenazas potenciales.

Todas las empresas, independientemente de su tamaño, deben contar con una sólida gestión de riesgos para controlar proactivamente las amenazas y vulnerabilidades que podrían afectarlas negativamente.

Hay muchos tipos de riesgos que enfrentan las empresas: financieros, operativos, legales, reputacionales, entre otros. La aplicación de una estrategia de gestión del riesgo puede proteger a las empresas de estos peligros y asegurarse de que están preparadas para cualquier situación.

Zurich al estar comprometida con el propósito de construir juntos un futuro mejor protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos; impulsa proactivamente a la gestión de riesgos, debido a que protege los esfuerzos que la Compañía realiza para tener el cliente en el centro de su estrategia, y esto le permite reaccionar y actuar con antelación ante los posibles eventos que afectarían el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, financieros, operativos y reputacionales.

Esto busca garantizar la sostenibilidad de la compañía en el tiempo, a la vez que da confianza, solidez, y tranquilidad a los ojos de nuestros asegurados, socios comerciales, empleados, accionistas y reguladores.

Una adecuada gestión de riesgos impulsa a que las organizaciones actúen proactivamente ante una situación de riesgo, y que en las decisiones y en los procesos del día a día sean considerados, identificados y evaluados para asegurar una entrega de resultados.

La gestión de riesgos tiene implícitos dos grandes conceptos: i) riesgo – retorno, donde a mayor nivel de riesgo se espera un mayor retorno, y ii) el beneficio de la mitigación del riesgo debe ser mayor a su costo de remediación. Ahora, los beneficios de la gestión de riesgos no solo incluyen aspectos monetarios sino también otro tipo de impactos como reputacionales, sociales, medio ambientales. Por esta razón el concepto de riesgos es mucho más holístico y permite que la Compañía tenga una visión y misión de gestionar no únicamente sus propios riesgos sino los de la comunidad y el planeta, garantizando la sostenibilidad de Negocio, Cliente, Personas y Planeta & Comunidad.

Andrés Cortés · **CHIEF RISK OFFICER**



En Zurich Seguros consideramos que la transparencia es un elemento clave para generar confianza y compromiso con nuestros grupos de interés.

Por esta razón, nos esforzamos por comunicar de manera clara, completa y precisa información sobre nuestra gestión empresarial y nuestros impactos ambientales y sociales.

Comunicación pública

Cumplimos con las disposiciones gubernamentales de ser transparentes con todas nuestras partes de interés. Mantenemos activo el botón de Transparencia de Información en nuestra web, donde presentamos nuestros indicadores de gobierno corporativo:



Certificado de Calificación de Riesgo Zurich Ecuador:

Durante el 2023 Zurich Seguros Ecuador mantuvo su calificación AAA emitida por la certificadora de Riesgos BankWatch Ratings S.A.



Informe de Auditoría Externa a los Estados Financieros de Zurich Ecuador:

Ejecutado por la empresa auditora Ernst & Young (EY), mismos que se encuentran en conformidad con la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.



Información Financiera:

Actualizada de manera mensual, en donde se presentan los balances generales financieros en relación con los ingresos y egresos de la compañía.



Condiciones Generales:

Cada producto de Zurich Seguros Ecuador mantiene una aprobación de sus condiciones generales por parte de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.



Rendición de Cuentas:

las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo son compartidas en un informe anual para conocimiento general de nuestras partes de interés.

Resumen Financiero 2023

Ingresos sostenibles

La industria de seguros está avanzando más en la adopción de acciones concretas para apoyar los esfuerzos contra el cambio climático, y Grupo Zurich, miembro fundador de la alianza NZIA (Net Zero Insurance Alliance) ha trabajado intensamente con otros miembros para entregar en enero de 2023, el protocolo de requisitos mínimos para establecer los objetivos individuales en relación con sus portafolios de suscripción, en línea con el camino de transición a 1.5°C Net-zero.

En este sentido, continúa incorporando la sostenibilidad en todo el negocio a través de iniciativas responsables, transparentes y medibles.

En Grupo Zurich, nuestra ambición es ser una de las empresas más responsables e impactantes del mundo, esto significa crear resultados positivos para todas las partes interesadas, teniendo en cuenta consideraciones económicas, sociales y de desarrollo.

Creemos firmemente en la necesidad de divulgar información clara, completa y de alta calidad sobre nuestro desempeño con indicadores sostenibles clave.

En 2021 se establecieron definiciones propias de soluciones sostenibles (productos de seguros) que están diseñados o adaptados para apoyar actividades que generen un impacto ambiental o social positivo y contribuyan a mitigar los riesgos climáticos.

Alineados con los objetivos de Grupo Zurich, desde Zurich Ecuador creemos que la responsabilidad social y el cuidado de nuestro planeta están alineados con los intereses de los accionistas, y es una oportunidad de negocio, todos tenemos un papel importante a la hora de hacer que la información sobre sostenibilidad sea transparente y comparable, razón por la que contribuimos activamente en estas iniciativas del Grupo, estableciendo nuestros procesos de medición y marco de generación de reportes. Al cierre del año 2023, nuestros ingresos sostenibles alcanzaron los **US\$ 17,2m** generados en los ramos de seguros de vida, seguros agrícola y ganadero, y en el ramo de vehículos.



US\$ 14.4m



US\$ 2.6m



US\$ 0.2m

En Zurich Ecuador es importante generar utilidades, sin embargo es más importante construir un modelo de negocio sustentable, que nos permita desplegar todas nuestras capacidades en segmentos de negocio y cliente que son prioritarios para la compañía: Seguros de Vida Empleados, Seguros Masivos, Seguros de Automóvil, y Seguros para empresas ajustado a nuestro marco de suscripción.



Respaldo Internacional

Zurich Group con más de 150 años de experiencia y presencia global, es un asegurador multilínea líder, que presta servicios a personas y empresas en más de 200 países; que, además de ofrecer protección mediante seguros, Zurich ofrece cada vez más servicios de prevención, como aquellos que promueven el bienestar y mejoran la resiliencia climática, reflejando su propósito de “Crear juntos un futuro mejor”.

Zurich ha logrado establecer un modelo de operación muy exitoso a nivel mundial, evidenciado por resultados récord al 2023 con US\$ 7.400 millones en utilidades, 57% en Recomendación de nuestros clientes (TNPS) incrementando este indicador en 20 puntos durante los últimos años, encontrándonos dentro de las top 20 compañías en términos de valor de marca a nivel global alcanzando un valor de 10 billones de dólares , y en términos de sostenibilidad, trabajamos bajo un marco enfocado en impactar a los clientes, personas, planeta y comunidad. Entre nuestros resultados a finales de diciembre de 2023, la cartera de inversiones de impacto de Zurich, de 7 900 millones de USD, ayudó a evitar 4,5 millones de toneladas métricas de emisiones equivalentes de CO2 y mejoró la vida de 4,6 millones de personas. La cartera incluye bonos verdes, así como bonos sociales y de sostenibilidad, y compromisos con ocho fondos de capital riesgo activos en ámbitos como la inclusión financiera y las tecnologías limpias, así como inversiones en infraestructuras de impacto de deuda privada, como parques eólicos o solares.



El impacto en el desarrollo de las comunidades se ve reflejado en los mas de **50 proyectos** a nivel global trabajando en mas de **350 comunidades vulnerables** y transformado la vida de mas de **2.7 millones de personas.**

La calificación internacional de fortaleza financiera de Zurich Insurance Group es de:

AA con perspectiva estable otorgada por S&P.

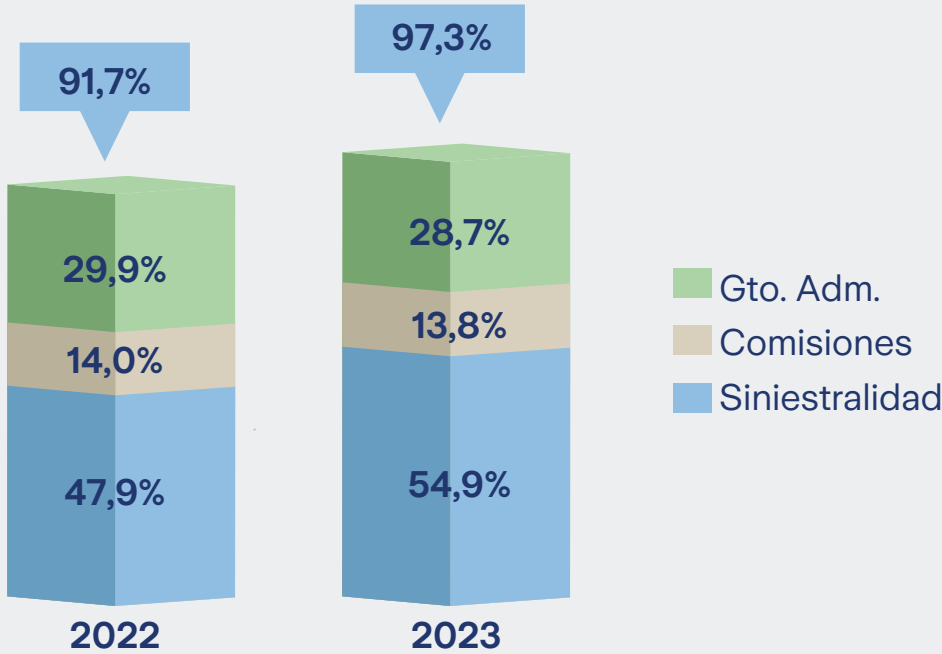
Zurich Seguros en Ecuador

En un año de desafíos y retos para Zurich Seguros Ecuador S. A., mantuvimos una participación en el mercado de seguros (vida y generales) por primas emitidas netas, ocupando participación del 5.5% en el mercado, ocupando la posición séptima en el ranking del sector, mientras que, en la participación por ramo, en Vehículos, se coloca en la primera posición con el 12.1%.

La razón combinada en 2023 alcanzó el 97.3% y en 2022 el 91.7%, este incremento impulsado por el efecto de la siniestralidad principalmente en el ramo de vehículos, en comisiones se han mantenido relativamente estables, mientras que las variaciones de los gastos se relacionan con mejoras en las estructuras organizativas y tecnológicas, proyectos promocionales de marca y estrategia, así como participación en proyectos del Grupo Zurich.



Razón combinada:



El resultado final reportado a diciembre 2023, está relacionado a la construcción de una base sólida permitiéndonos proteger a nuestros clientes y aliados que incluye la inversión en infraestructura tecnológica, mejoras en servicios digitales, un modelo operativo alineado a estándares globales, nuestro paquete de beneficios a colaboradores así como también a la siniestralidad

Zurich Group está comprometido con sus accionistas, clientes, empleados y otras partes interesadas, basado en los principios de equidad, transparencia y rendición de cuentas; la estructura, las reglas y los procesos están diseñados para permitir la adecuada conducción de un negocio, respaldando sus operaciones en cada territorio, es así, que en Ecuador fortaleció su posición financiera en 2023, ante los resultados desfavorables, manteniendo su confianza en el negocio en nuestro país, y efectuó un aporte de capital por USD 9.1M.

Situación Financiera

El patrimonio de los accionistas compuesto por un capital pagado de US\$28.6M, que cumple holgadamente con el capital mínimo exigido por la ley, y fortalecido con el aporte de accionistas de USD 9.1M, para compensar el resultado del período demuestra que el Balance General de Zurich Ecuador sigue siendo sólido como lo demuestra su último reporte de calificación de fortaleza financiera “AAA con perspectiva estable” al cierre de ese período.

Los activos se sitúan en US\$111.9M, comparados con 2022 de US\$121.8M, disminuyen principalmente por la cobertura y pago de siniestros con base a incremento de este indicador, y la disminución de activos tecnológicos evento atípico del período.

Los pasivos decrecieron respecto de 2022, impulsados por la liberación de la reserva de insuficiencia de primas, reducción de las cuentas por pagar de reaseguros y coaseguros por pagos del período e incremento del porcentaje de retención de primas, en otros pasivos la disminución se genera por el aporte de accionistas para futuras capitalizaciones, reclasificado al patrimonio.

En USD millones	Total	
	2022	2023
Activos	Dic	Dic
Financieras	66.84	62.74
Deudores por Primas	26.43	35.70
Deudores de Reaseguros y Coaseguros	13.39	8.86
Otros Activos	15.18	4.63
Total Activos	121.83	111.94
Pasivos		
Reservas Técnicas	55.62	49.26
Reaseguros y Coaseguros Cedidos	4.99	2.51
Otros Pasivos	29.57	27.48
Total Pasivos	90.19	19.25
Patrimonio		
Capital	18.99	28.59
Reservas	20.42	21.87
Resultados	-7.77	-17.78
Total Patrimonio	31.64	32.69
Total Pasivos Patrimonio	121.83	111.94

Portafolio de Inversiones

Zurich Ecuador cuenta con políticas y procedimientos para identificar, valorar, controlar y monitorear las exposiciones del portafolio, cumpliendo los requerimientos de inversión regulatorios en función del apetito de riesgo de la Compañía.

Nuestra Sólida Solvencia Patrimonial

El indicador de solvencia se situó al 110 por ciento, denota nuestra solidez y capacidad para afrontar desafíos del mercado.

	Dic		
Indice Solvencia	2021	2022	2023
Patrimonio Requerido	20.0	19.1	28.2
Patrimonio Reportado	24.7	31.0	31.0
Exceso / (Déficit)	4.7	11.9	2.7
	123%	163%	110%

Zurich Ecuador se mantiene fiel a su propósito, “Construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos”, así como a sus valores. La compañía tiene una posición financiera sólida y una marca global confiable respaldando nuestro negocio.

Cobertura Inversiones
Inversiones Obligatorias
Inversiones Admitidas
Exceso / (Déficit)

	Dic		
	2021	2022	2023
	52.2	53.6	49.1
	63.9	60.1	54.5
	11.7	6.5	5.4
	122%	112%	111%



Inversiones



- Bonos y CTs Gobierno
- Certificados IF IS
- Inversiones Fondos Nacionales
- Papeles Comerciales

4. NUESTRO IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD

4.1. LA MANERA EN LA QUE HACEMOS NEGOCIOS



Respecto a la responsabilidad social y el cuidado de nuestro planeta están alineados con los intereses de Grupo Zurich.

Para nosotros, la sostenibilidad es una oportunidad de negocio, además de un imperativo mundial urgente. Seguiremos utilizando la influencia que tenemos como aseguradora global para tener un impacto positivo en el planeta.

La sostenibilidad tiene que ver con nuestra manera integral de hacer negocios.



Considerando el constante desarrollo del campo de la sostenibilidad

Nos esforzamos por mantener una visión clara de nuestras prioridades futuras y comprender a fondo los riesgos y oportunidades asociados. Es de esta forma que, llevamos a cabo una evaluación completa de nuestra materialidad cada tres años a nivel global. Para asegurar el éxito continuo de nuestra estrategia realizamos una revisión cualitativa anual en colaboración con el Consejo de Líderes de Sostenibilidad basado en Suiza. Esto nos ha permitido identificar cómo ciertos temas pueden estar ganando importancia y ajustar nuestro enfoque en consecuencia, dada la naturaleza dinámica de los retos de sostenibilidad.

Los resultados de la evaluación de la materialidad fueron esenciales para actualizar nuestro Marco de Sostenibilidad global. Esto incluyó numerosas entrevistas de prospectiva estratégica con líderes clave de toda la organización, quienes ayudaron a traducir los temas de materialidad específicos en prioridades y objetivos que respaldan nuestra estrategia general de sostenibilidad.

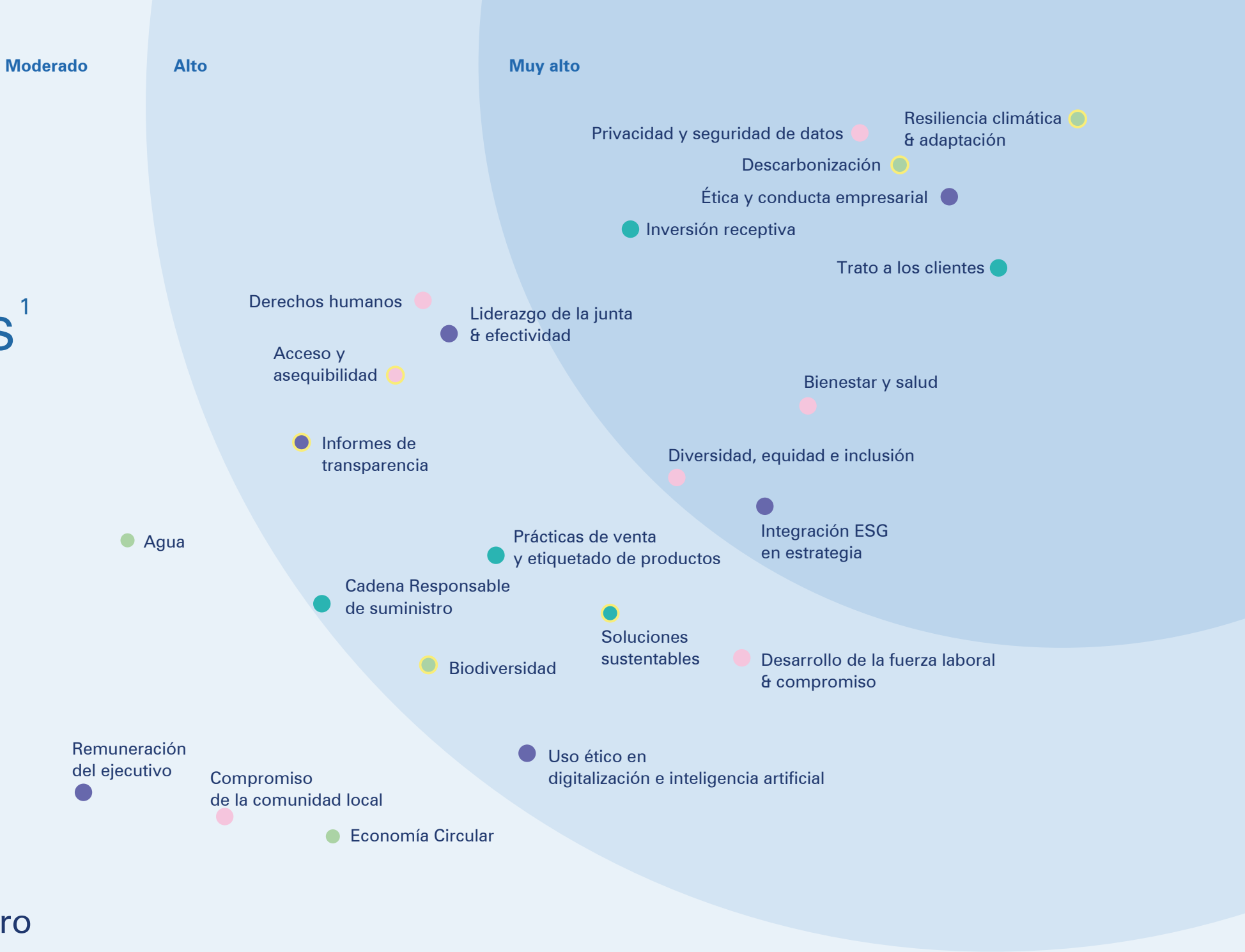


Importancia para las partes interesadas¹

Potencial de impacto empresarial futuro

Categoría de tema: ● Ambiental ● Social ● Gobernanza ● Modelo de negocio

● La importancia de los temas aumentó / se vio reforzada por los acontecimientos en 2023



En el siguiente cuadro se destacan los temas materiales existentes que se vieron reforzados por acontecimientos externos en 2023.

Resiliencia y adaptación climáticas

Definición del tema:



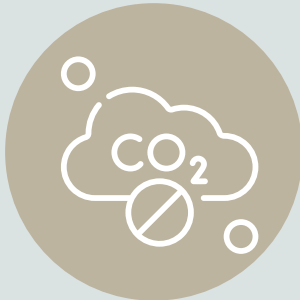
Responder a los impactos físicos del cambio climático a través de acciones que construyan una resiliencia sistémica y una adaptación efectiva de nuestro modelo de negocio, de las empresas y comunidades a las que servimos.

Resumen de los principales acontecimientos de 2023:

Las graves olas de calor y las inundaciones históricas que se produjeron a lo largo de 2023 consolidaron la adaptación al clima y la resiliencia como elementos de importancia crítica para los países, las empresas, las ciudades y las personas, especialmente porque las emisiones en curso seguirán acelerando el cambio climático y sus impactos físicos durante décadas.

Descarbonización

Definición del tema:



Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en todos los sectores económicos en línea con el Acuerdo de París.

Resumen de los principales acontecimientos de 2023:

- Las empresas de servicios financieros tienen un impacto considerable en el camino hacia el cero neto apoyando a los clientes en sus viajes de transición a través de productos en evolución y comprometiéndolos clara y eficazmente en sus planes de transición.
- La necesidad de una planificación sólida de la transición creció significativamente en 2023, con la adopción por parte de muchos reguladores europeos de la divulgación obligatoria de planes de transición climática para el año fiscal 2024 y ya a finales de 2023 para las instituciones financieras y empresas cotizadas del Reino Unido.
- El aumento de la concienciación de la sociedad sobre el riesgo climático, la demanda de los inversores, la presión reguladora y los litigios climáticos se contraponen a un marcado incremento de las reacciones negativas en materia de ASG y la volatilidad geopolítica. Estas dos fuerzas contrapuestas hacen que el tema gane importancia.

En la siguiente tabla se destacan los temas que aumentaron en importancia para Zurich durante 2023.

Soluciones sostenibles	Naturaleza y biodiversidad
Definición del tema:  Productos de seguros, coberturas complementarias, productos de inversión y servicios de asesoramiento diseñados o adaptados para apoyar actividades que generan impactos medioambientales o sociales positivos y contribuyen a mitigar los riesgos climáticos para nuestros clientes. Resumen de los principales avances para 2023: - El marco renovado de sostenibilidad de Zurich, lanzado en 2023, pone un claro énfasis estratégico en el aumento de los ingresos procedentes de soluciones sostenibles, convirtiéndolo en una prioridad y una oportunidad para las unidades de negocio de Zurich. - Cada vez más personas y empresas se preguntan cómo puede una aseguradora contribuir activamente a la sostenibilidad y/o a mitigar la crisis climática. Por lo tanto, los servicios que apoyan una vida más sostenible y/o un negocio más sostenible son cada vez más importantes y probablemente contribuirán al crecimiento y la retención de clientes en un número cada vez mayor de mercados.	Definición del tema:  Preservación y regeneración de la naturaleza para garantizar el buen funcionamiento de los servicios ecosistémicos que sustentan el capital natural del que dependen todas las economías. Resumen de las principales novedades para 2023: - El reconocimiento de la importancia de la naturaleza y la biodiversidad ha ganado aceptación en la sociedad, la comunidad científica y, cada vez más, en las empresas, en particular tras la adopción del Marco Mundial para la Biodiversidad de Kunming-Montreal. - La publicación de las recomendaciones de la Taskforce on Nature related Financial Disclosures (TNFD) representa un hito importante para facilitar la aplicación del Marco Mundial para la Biodiversidad.

Transparencia de los informes

Definición del tema:



Información periódica a todas las partes interesadas sobre los resultados en materia de sostenibilidad y la ejecución de la estrategia, de conformidad con los requisitos reglamentarios y los marcos reconocidos.

Resumen de los principales acontecimientos de 2023:

- Numerosos reguladores de nuestros principales mercados están aplicando requisitos de información amplios y complejos relacionados con la divulgación y la diligencia debida de los temas relacionados con la sostenibilidad en toda la cadena de valor de una empresa, lo que aumenta significativamente las expectativas de información externa y la auditabilidad de un número cada vez mayor de indicadores clave de rendimiento no financieros.
- Del mismo modo, la normativa sobre lavado verde está provocando más acusaciones y sanciones a las empresas, por lo que es más importante que nunca revelar con exactitud los resultados medioambientales. El aumento del escrutinio está creando impactos potenciales en la reputación e incluso se extiende más allá de los límites típicos de una empresa a sus socios de la cadena de valor.

Acceso y asequibilidad

Definición del tema:



Mejorar la inclusión financiera de la sociedad ofreciendo productos y soluciones eficaces y a un precio justo, que sean fácilmente accesibles y se dirijan a un público amplio, con el fin de ayudar a cerrar las brechas de protección.

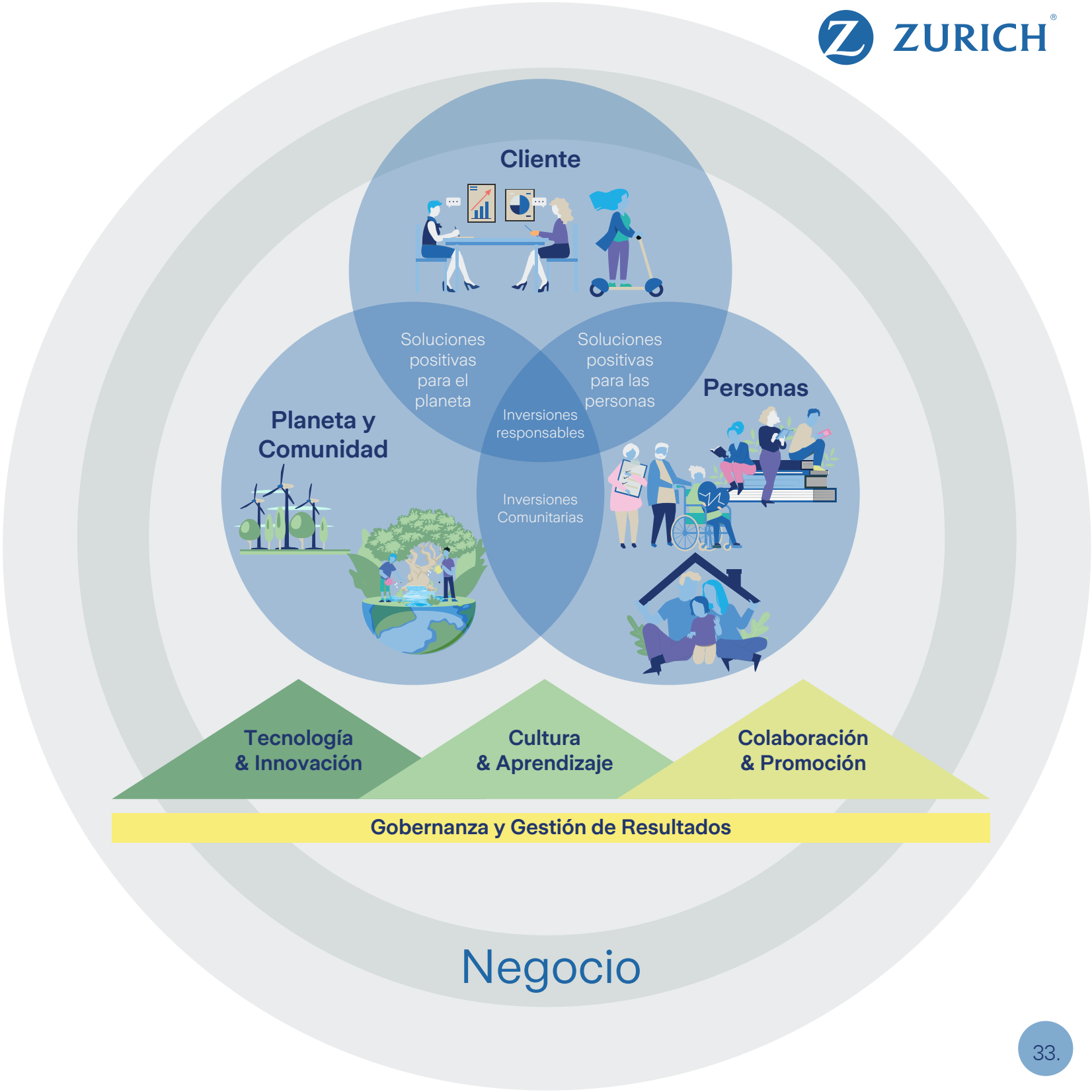
Resumen de las principales novedades para 2023:

- Los cambios estructurales en la relación típica entre empleado y empleador están evolucionando rápidamente con, por ejemplo, soluciones de compensación de trabajadores y trabajo híbrido que se convierten en una proporción cada vez mayor de la fuerza de trabajo, creando nuevos riesgos y oportunidades para adaptar las redes de seguridad social tradicionales para ampliar el acceso y la relevancia de los seguros.
- Las presiones inflacionistas han planteado retos a la asequibilidad de los seguros debido a la crisis del coste de la vida en muchos países y a la inflación subyacente de los bienes y activos cubiertos por nuestras indemnizaciones.

Como empresa líder en el sector de seguros, reconocemos la importancia de actuar de manera responsable y ética en todas nuestras operaciones, y de contribuir al bienestar social y ambiental.

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

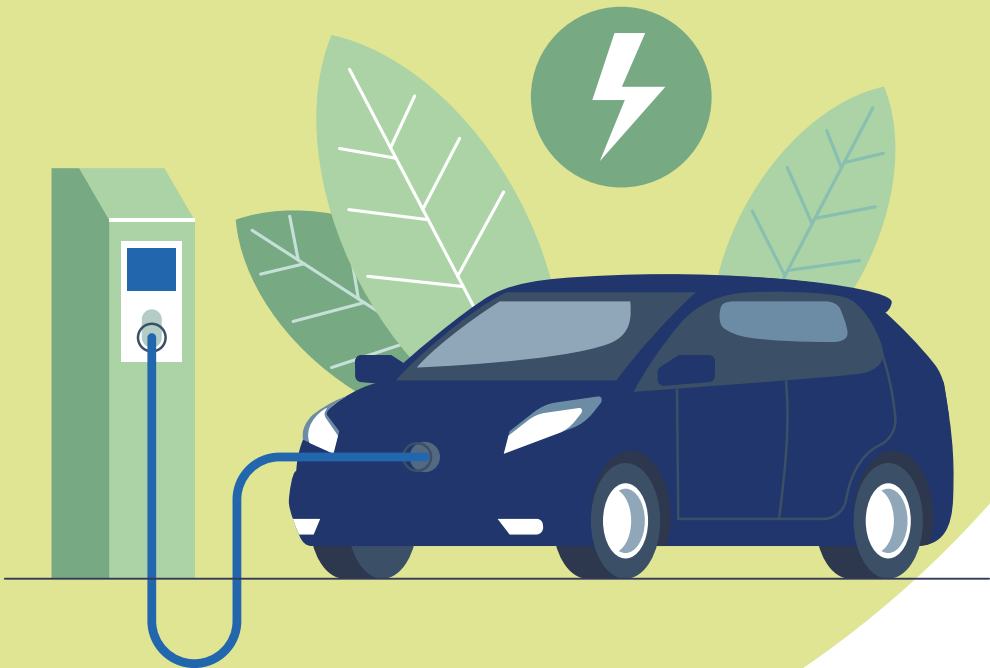
Nuestro propósito es aprovechar nuestro modelo de negocio para lograr un impacto positivo en toda nuestra cadena de valor. A partir del 2023 nuestro marco de sostenibilidad se enfoca en 3 pilares:



Sostenibilidad del Cliente

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

- **Soluciones:** Incrementar la oferta de soluciones/ productos sustentables.
- **Impacto:** Colaborar con nuestros clientes para maximizar ese impacto en la sociedad.
- **Cuidado:** Asegurar una experiencia empática y cuidada frente a nuestros clientes



Sostenibilidad del Planeta y Comunidad



Estamos comprometidos a impactar positivamente en nuestro planeta y comunidad con todos los medios disponibles. Continuaremos trabajando para lograr un futuro sin emisiones, positivo para la naturaleza y resistente al cambio climático.

- **Net-Zero:** Fortalecer nuestras capacidades para convertirnos en líderes climáticos
- **Resiliencia:** Garantizar que nuestro negocio y las comunidades a las que servimos sean resistentes a los impactos del cambio climático.
- **Sociedad:** Impactar positivamente en nuestra comunidad por medio de la Z Zurich Foundation.

Sostenibilidad de las Personas

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

- **Desarrollo:** Generar un ambiente de trabajo de alto rendimiento, atraer y desarrollar talentos
- **Diversidad e Inclusión:** Garantizar que todos los empleados tengan las mismas oportunidades
- **Bienestar:** Generar un ambiente laboral óptimo para el bienestar mental de nuestros colaboradores



Sostenibilidad del Negocio

Como parte de nuestra estrategia de negocio local y nuestro propósito de construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos hemos integrado la sostenibilidad de forma integral en nuestra estrategia incluyéndola como base de nuestra operación e integrando un 4to pilar enfocado 100% en asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio en las áreas más críticas del mismo.

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

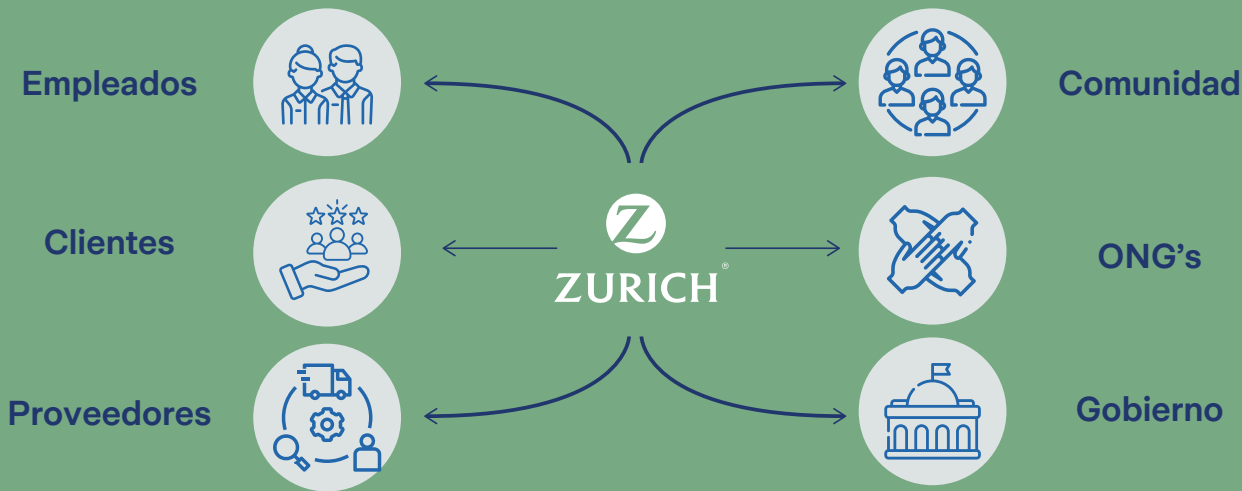
Creemos que adoptar un enfoque integrado es la clave de nuestro éxito. A partir de ello, la sostenibilidad está en el centro de nuestra organización y de las interacciones con las partes interesadas.



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

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

Por esta razón, nos esforzamos en conocer y entender las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros grupos de interés, y trabajamos en conjunto para construir un futuro más sostenible y justo para todos. Presentamos nuestras partes de interés clave y describimos cómo estamos abordando sus preocupaciones y desafíos a través de nuestras operaciones y proyectos de sostenibilidad.



Empleados:

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



Clientes:

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



Aliados y Proveedores:

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



Comunidad y Medio Ambiente:

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



ONG's:

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



Gobierno:

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

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



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

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

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



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

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



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

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



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

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



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

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

El programa, desarrollado en conjunto con Plan Internacional 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.

Nos hemos comprometido a realizar la transición de todas las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) operativas y atribuibles de nuestras carteras de suscripción de seguros y reaseguros a emisiones netas cero para 2050. Adicionalmente, mantenemos el compromiso de reducir el 80% de las emisiones de CO2 generadas en nuestras operaciones para el año 2030, basados en el levantamiento de nuestra línea base del 2019.





Vehículos:

Completa cobertura todo riesgo para su vehículo y beneficios adicionales.



Seguros Individuales:

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



Seguros Especiales:

Desarrollamos programas innovadores a la medida de nuestros clientes, prestamos nuestros servicios y coberturas a las pequeñas y medianas empresas.

Dentro de este tipo de seguros se encuentran los servicios de: Todo Riesgo Construcción, Montaje de Maquinaria, Transporte, entre otros.



Motos:

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



Seguros para Pymes:

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



Seguro de Vida Colectivo:

- Tu vida segura, tus metas seguras. Cobertura por:
- Muerte por cualquier causa, desmembración accidental.
 - Incapacidad total y permanente.
 - Gastos médicos por accidente, fracturas, gastos de sepelio



Hogar:

Soluciones en seguros para protección de propiedades y patrimonio familiar.



Seguros para Empresas:

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



Seguro Agrícola y Ganadero:

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

Reconocer y destacar la importancia estratégica de los canales de distribución para nuestra sostenibilidad comercial es fundamental para crear relaciones a largo plazo.

En Zurich Seguros, nuestros canales de distribución no son simplemente un medio para llegar a los clientes, son un pilar que aumenta nuestra capacidad para otorgar un servicio eficaz a nuestros asegurados, permitiendo fidelizarlos, y, por ende, alcanzar un crecimiento sostenible del negocio.

Los canales de distribución permiten ampliar nuestra presencia en el mercado a través de una red diversificada de agentes, corredores y plataformas digitales. Con ellos podemos alcanzar a clientes en diferentes regiones geográficas y segmentos demográficos. Esta expansión geográfica nos asegura que estamos disponibles donde y cuando nuestros clientes nos necesitan, fortaleciendo así nuestra posición competitiva y nuestra capacidad para capturar nuevas oportunidades de negocio.

Adicional, los canales de distribución juegan un papel crucial en la construcción de relaciones sólidas con nuestros clientes. Al ser nuestros aliados estratégicos, actúan como nuestros representantes en el terreno, ofreciendo asesoramiento personalizado y apoyo continuo a nuestros clientes. Esta interacción directa construye confianza y lealtad hacia nuestra marca. Concentramos nuestras capacidades en construir actividades como el desarrollo de productos, entrenamientos continuos, acompañamiento en la gestión de riesgos y el uso y aprovechamiento de nuestra innovación tecnológica. Esta colaboración nos permite optimizar nuestros procesos y mejorar nuestra capacidad de respuesta ante las necesidades cambiantes del mercado.

Por último, al diversificar nuestra red de distribución, reducimos nuestra exposición a eventos adversos y aumentamos nuestra resiliencia. Nuestro compromiso comercial está en fortalecer y expandir nuestra red de distribución para asegurar un crecimiento continuo y sostenible en el futuro.

Andrés Aguirre
CHIEF OF SALES AND DISTRIBUTION



Brokers y Aliados:

Trabajamos en estrecha colaboración con nuestros brokers y aliados para entender sus necesidades. La interacción entre corredores y socios es un elemento fundamental de nuestra estrategia empresarial. Estamos convencidos de que esta cooperación es esencial para proporcionar soluciones de seguros personalizadas y adecuadas a las demandas del cliente, así como para mantener su confianza y lealtad.

Trabajamos estrechamente con nuestros corredores y asociados para comprender sus necesidades, así como las de los clientes, con el objetivo de ofrecer una experiencia excepcional al cliente. Consideramos que esta asociación es fundamental para alcanzar el éxito en el mercado y en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Número de Brokers, Agentes y MGAs con quienes trabajamos hasta el cierre de 2023:



435
APS



7 MGAs
que manejan 408 APS
(adicionales a los 435)

Basados en la segmentación estratégica desarrollada en 2023 para alcanzar la propuesta de valor, se categorizó a nuestros corredores en cuatro grupos distintos, utilizando un enfoque que abarca tanto aspectos cualitativos (relacionamiento y crecimiento) como cuantitativos (tamaño de la operación). Esta segmentación nos permite ofrecer una experiencia diferenciada y adaptada a las necesidades específicas de cada segmento y proporcionando los incentivos necesarios para fortalecer la lealtad hacia nuestra empresa.

Algunas de las iniciativas desarrolladas en el 2023 fueron:



BrokZtar Service para brókers destacados: Una plataforma diseñada para atender las necesidades operativas de nuestros principales productores de seguros. Reconocemos la importancia de la agilidad en la respuesta según lo indicado por nuestros corredores, y por eso nos comprometemos a resolver sus actividades de manera eficiente.



Fortalecimiento del conocimiento y habilidades: Implementamos diversas estrategias para fortalecer el conocimiento de nuestro equipo. Desarrollamos píldoras de conocimiento específicas por línea de negocio, ofrecemos capacitaciones técnicas, organizamos conversatorios sobre los cambios en el mercado, charlas sobre inteligencia artificial, manejo de siniestros y sesiones de co-creación para mejorar nuestras herramientas de autogestión.



Eventos exclusivos como incentivos: Para reconocer y motivar el cumplimiento de metas a nivel nacional, hemos creado una serie de eventos exclusivos. Estos incluyen catas de vino, partidos de fútbol en estadios, campeonatos de pádel, sesiones de karting y excursiones naturales, como la visita al Parque Nacional El Cajas. Estos eventos no solo promueven un ambiente de camaradería, sino que también impulsan el rendimiento y la satisfacción de nuestros aliados.

En Zurich fortalecemos nuestra relación con los corredores generando estrategias que nos permitan crecer en conjunto, acorde a sus necesidades y capacidades. Para hacer esto posible contamos con un modelo comercial que detalla la administración adecuada de este canal. El Modelo está basado en los procesos comerciales de Prospección Negociación y Renovación, buscando esclarecer esfuerzos estratégicos, tácticos y operativos.

En Zurich Seguros nuestro compromiso está en:

Trabajar junto con los clientes, corredores y partners en la promoción y fomentación de prácticas comerciales responsables y sostenibles para el cuidado de nuestro planeta, personas y de las comunidades donde operamos.

Gracias a nuestra experiencia por más de 150 años en el mercado, con presencia en más de 2022 países, nos ha permitido desarrollar una amplia experiencia en identificación de riesgos y prevención. Dentro de la suscripción, hemos podido aplicar lineamientos y parámetros que nos ayudan a realizar los registros de forma responsable y sostenible dentro de los lineamientos globales de Zurich. Tener claro el apetito de riesgo es clave para una correcta suscripción y que estén plasmados en nuestras políticas y acciones diarias.

¿Cómo enfocamos esto a negocios sostenibles?

Nuestro análisis está enfocado en evaluar las características de los riesgos suscritos para entender los niveles de calidad que tienen las empresas en desarrollar sus actividades. Nos enfocamos en evaluar: los estándares de producción, ventas, cadena de distribución, movilización, que tienen las empresas; financiero y manejo de sus riesgos, el cumplimiento regulatorio especialmente que no exista riesgos laborales de explotación infantil; impacto en la sociedad y comunidades; control y manejo de impacto ambiental y medidas que aplican para minimizarlos.

Nuestro equipo de ingeniería con las herramientas de evaluación de riesgos da soporte a los clientes, generando informes de evaluación con recomendaciones técnicas para mejorar los niveles de manejo de riesgos.

Nuestro acompañamiento continuo permite que el cliente se sienta respaldado de una compañía que brinda apoyo técnico ya que tiene experiencia en el conocimiento de eventos que les permite brindar recomendaciones alineadas a minimizar una exposición.

Juan Francisco Gallegos
CHIEF UNDERWRITING OFFICER

Marco Sibt y directrices de Sostenibilidad

Como parte de la gestión adecuada de la suscripción, enmarcada en nuestros objetivos de alcanzar la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor, desde el año 2023 se aplica el Capítulo 16 del Globuz 2.0, basado en la Sostenibilidad, para llevar a cabo el análisis de las cuentas adquiridas.

Comprometidos en trabajar junto con clientes, corredores y socios en la promoción y fomento de prácticas comerciales responsables y sostenibles, el Globuz 2.0, capítulo 16 describe los lineamientos, formularios y plantillas utilizadas a nivel grupo para la ejecución de este proceso y destaca nuestro compromiso en realizar un análisis exhaustivo de nuestros clientes previo a la suscripción, incluyendo la evaluación de denuncias, notas de prensa, especialmente en sectores como petróleo, minería y gas, principales giros de negocio en Ecuador.

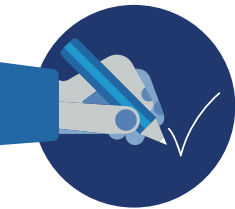
Resultados Suscripción 2023

La compañía ha atendido un total de 11mil requerimientos de cotización durante el 2023 con un promedio de 925 mensuales. Pensando en el servicio de atención a nuestros clientes hemos incorporado mejoras internas que nos han permitido mejorar nuestros tiempos de respuesta, entre enero y diciembre 2023 se observa una mejora de 6pps pasando del 67,94% al 74,07% de órdenes de trabajo que fueron atendidas en menos de tres días laborables. Estos indicadores son asumidos como retos para ir mejorando cada día y poder entregar a tiempo productos de calidad y enfocados a nuestros clientes.



Dentro del marco de nuestra mejora continua de prácticas comerciales responsables y sostenibles, la gestión de proveedores desempeña un papel crucial.

Desde la selección hasta la colaboración activa con nuestros socios comerciales. Analizaremos cómo nuestras políticas y acciones en la gestión de proveedores están alineadas con nuestros compromisos de sostenibilidad, promoviendo estándares éticos y ambientales en toda nuestra cadena de suministro.



Calificación y renovación

En conformidad con el marco de referencia TPGF (Third Party Governance Framework) y las directrices del Grupo Zurich, todos los Proveedores deben ser evaluados y gestionados de acuerdo con su nivel de riesgo asociado y tipo de servicio, cumpliendo los siguientes lineamientos:

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

Paso 1

Clarificación del alcance – Proceso de licitación del servicio y aprobación de Compras.

Paso 2

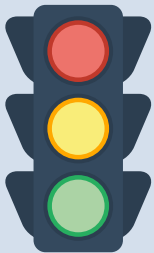
Segmentación y evaluación de criticidad – Determinación de la criticidad y tipo de servicio, para garantizar que la segmentación es correcta. Este proceso se ejecuta según lo establecido en el Manual para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos. Cualquier señal de alerta identificada, es escalada a Compliance para su revisión y análisis y comunicación final de avanzar con el proceso.

Paso 3

Gestión de riesgos – Proceso de Due Diligence llevado a cabo por el Comité de Proveedores Críticos para aprobar al proveedor o levantar planes de acción en caso de incumplimiento.

• Número de proveedores calificados por tipo de riesgo.

El 2023 finalizó con 255 proveedores calificados, de los cuales 31 eran nuevos y 224 eran renovaciones y acorde a su criticidad se encontraban clificados de la siguiente manera:



Riesgo bajo: **192**

Riesgo medio: **17**

Riesgo alto: **46**

• Medidas de sostenibilidad adoptadas:

El departamento de Procurement ha establecido como principal enfoque la selección de servicios y proveedores que estén en consonancia con las políticas de sostenibilidad de Zurich. Durante el año 2023, en colaboración con los departamentos de Compliance y Operaciones, se logró vincular la firma del Código de Conducta al proceso de vinculación, y para situaciones críticas se asegura la revisión por parte del Departamento de Sostenibilidad en el proceso de Debida Diligencia.

La digitalización: un pilar fundamental en la promoción de prácticas sostenibles en nuestra visión corporativa

En este contexto, Zurich ha implementado una variedad de herramientas digitales diseñadas para fortalecer su compromiso con la sostenibilidad. Desde plataformas de gestión de datos hasta aplicaciones móviles, estas tecnologías desempeñan un papel fundamental en la mejora continua de las operaciones de la compañía. para fomentar la transparencia, eficiencia y participación de los diferentes grupos de interés, impulsando así el progreso hacia un futuro más sostenible.



Chatbot de Inteligencia Artificial			
	2021	2022	2023
Whatsapp	14330	24686	29259
Web	3317	12539	19407

Pagos Electrónicos			
	2021	2022	2023
Canal Tradicional	1160939	153086	169110
Pagos Electrónicos (Crédito y débito)	49555	60638	53592

Preinspección de vehículos IA			
	2021	2022	2023
Inspecciones Virtuales	9675	10786	7233
Inspecciones Presenciales	5294	3801	3826

Oficina Virtual - Brokers			
	2021	2022	2023
Usuarios Totales	1849	2233	4081
Usuarios Activos	360	799	1068

Motor - Cotización y Emisión			
	2021	2022	2023
# de cotizaciones	59000	119000	133000
# de pólizas emitidas	12300	269000	24800

Hogar			
	2021	2022	2023
# de cotizaciones	515	1990	3700
# de pólizas emitidas	71	308	630

Zurich Seguros ha mantenido su alianza con distintas cámaras empresariales locales

Como la Cámara de Comercio de Quito, Cámara Ecuatoriano Británica y la Cámara Suiza, así como distintas asociaciones como la FEDESEG y el Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad CERES para fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Estas alianzas estratégicas nos han permitido generar redes de conocimiento y buenas prácticas, impulsando iniciativas de desarrollo sostenible y promoviendo estándares de excelencia en nuestras operaciones.

Durante el 2023 Zurich Seguros fue reconocido en distintas ocasiones debido al compromiso con prácticas empresariales éticas, sostenibles y socialmente responsables, así como el impacto positivo que generan en nuestra empresa, nuestros colaboradores y las comunidades donde operamos.



Alcanzamos las siguientes certificaciones:



Un Gran Lugar para Trabajar entregado por Great Place to Work 2023.



Los Mejores Lugares para Trabajar Mujeres por GPTW 2023



Reconocimiento Pioneros Por la Equidad de Género entregada por Violeta Summit de Grupo Ekos



Empresa Socialmente Responsable otorgado por LA CORPORACIÓN ECUATORIANA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL & SOSTENIBILIDAD CERES.



Empresas con Mejor Reputación 2023 otorgado por Ipsos INC y Ekos



En Zurich Seguros Ecuador, consideramos al cliente el eje central de todas nuestras acciones.

Creemos firmemente que, al centrarnos en las necesidades, preocupaciones y construyendo relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, no solo aseguramos su satisfacción, sino que también garantizamos la sostenibilidad a largo plazo de nuestro negocio.

Nuestro propósito de construir juntos un futuro mejor se basa en la creación de soluciones de seguros que no solo respondan a las demandas del presente, sino que también anticipen y aborden las necesidades emergentes de nuestros clientes y que de igual forma también fortalezcan el bienestar financiero y emocional de cada individuo y familia en Ecuador.

Seguimos trabajando para cumplir nuestro compromiso con la sostenibilidad del negocio yendo más allá de simplemente ofrecer seguros; sino además estableciendo un vínculo significativo con cada cliente; integrando la voz del cliente en todas nuestras decisiones comerciales, desde el diseño de productos hasta la atención al cliente, demostramos nuestro compromiso con la excelencia y la responsabilidad en la protección del esfuerzo de los ecuatorianos.

Cynthia Dueñas · **CHIEF CUSTOMER OFFICER**



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

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



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

- **Personalización:** Creando soluciones apegadas a las necesidades de nuestros clientes
- **Eficiencia:** Respuesta ágil e inmediata dónde y cuándo nos necesiten nuestros clientes.
- **Seguridad:** Enfocados en satisfacer las expectativas de nuestros clientes en lo que hacemos precautelando su bienestar e integridad
- **Satisfacción:** Brindar un servicio marcado por la excelencia en cada una de las interacción o requerimientos que nuestros clientes nos lo soliciten
- **Acompañamiento:** Gestión y seguimiento permanente para estar al pendiente de nuestros clientes en los momentos declarados como puntos de dolor.

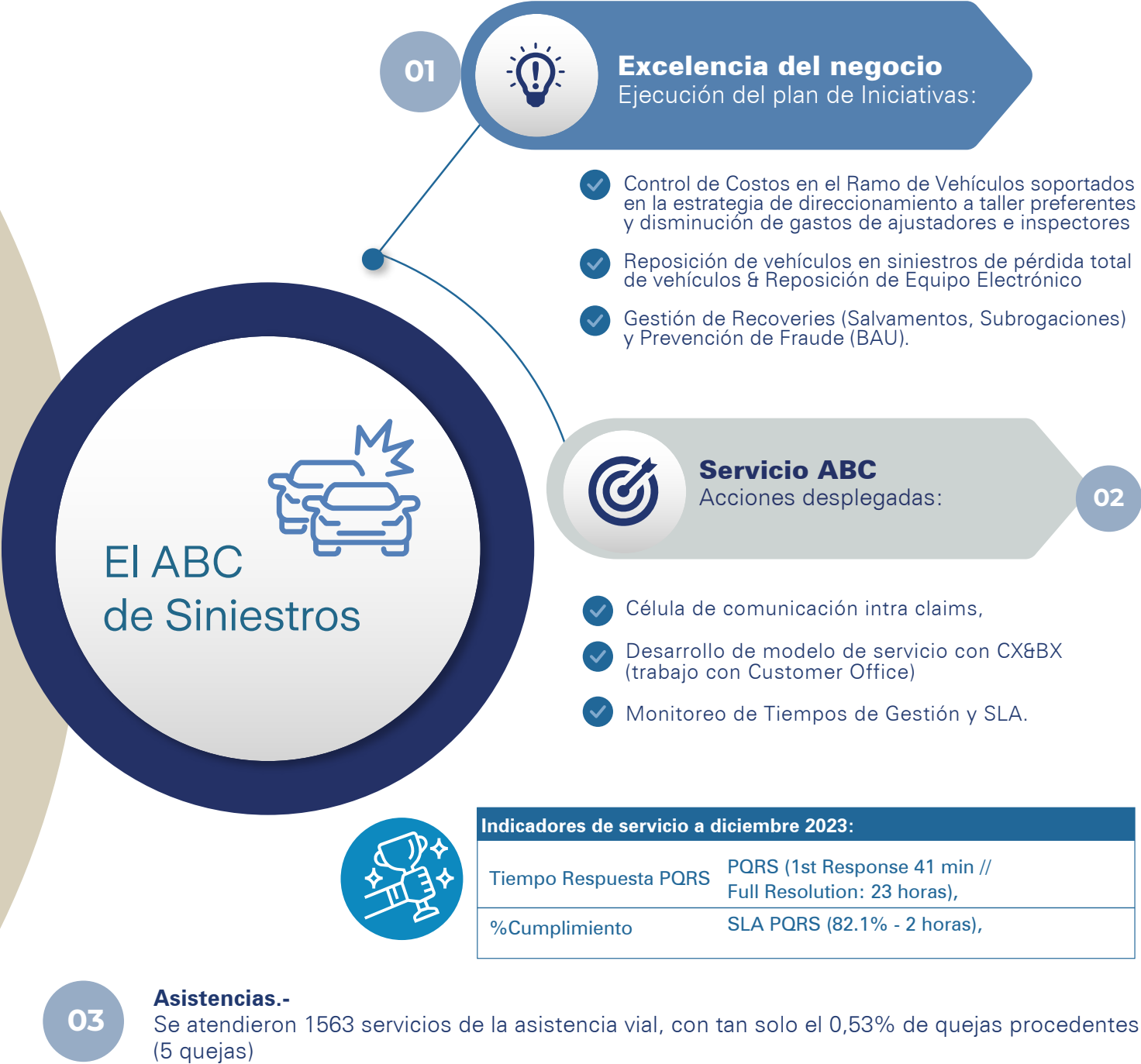
Trabajamos en generar un flujo adecuado para la experiencia de nuestros clientes:



El 2023 fue un año retador para la industria de seguros

Debido principalmente al aumento de la siniestralidad causada por distintos factores como delincuencia, cambio climático, contracción de la economía y el mercado.

Los indicadores obtenidos al finalizar el 2023 fueron:



Asistencias

Precautelando el interés de nuestros clientes, Zurich Seguros Ecuador mantiene procesos de monitoreo constante para conocer a detalle cómo se asignan la entrega de servicios a nuestros clientes, desafiando a cada uno de nuestros aliados estratégicos a cumplir con sus obligaciones en calidad, tiempos de entrega, tono y forma.

-  **Integración total:**
Fortalecer sistemas y procesos para el funcionamiento adecuado y óptimo de la gestión del servicio.
-  **Excelencia en Gestión:**
Alienación de procesos bajo los estándares establecidos por Zurich Seguros Ecuador
-  **Equipo Comprometido:**
Contamos con un equipo de profesionales 100% capacitados en atender las necesidades de nuestros clientes las 24 horas del día los 365 días del año.
-  **Mejora continua:**
Medimos y monitoreamos nuestros procesos para poder entregar un producto y experiencia sublime para cada uno de nuestros clientes.
-  **Comunicación Constante:**
Los comentarios expuestos por parte de nuestros clientes son tratados en mesas de trabajo donde se implementan planes de acción que son elevados y comunicados con nuestros aliados estratégicos para alinear estrategia y socializar correctivos.
-  **Satisfacción del cliente:**
Mantenemos nuestra estrategia de colocar al cliente dentro del centro de toda toma de decisión, de esta manera cuidamos de ellos ofreciéndole un servicio de alta calidad respondiendo de manera oportuna, ágil y certera fortaleciendo la relación para que perdure en el tiempo.

Entre los principales proveedores de asistencias de servicios que ofrecimos durante el 2023 se encuentran:

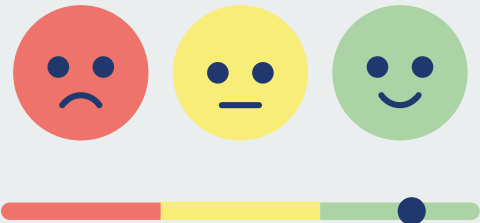
-  **Auto Suplente:** Provisión de vehículos de reemplazo mientras se atiende su siniestro.
-  **Autonomy:** Servicios de emergencia vial.
-  **Coris:** Asistencias para mascotas (seguro hogar), Asistencia técnica para oficinas, consultorios, hoteles, restaurantes, centros educativos.
-  **Ecuasistencia:**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



Para entender de mejor el impacto de nuestras asistencias con los clientes, durante el 2023 hemos mantenido activa una encuesta de satisfacción para recopilar los comentarios, sugerencias o quejas con la finalidad de construir una relación significativa y memorable a largo plazo.

Encuestas realizadas a clientes después de un siniestro 2023:

Total, encuestas enviadas: 12.030
Encuestas realizadas: 2621
Índice de respuesta: 21,79%



Canales de Comunicación

Mantenemos abiertos una amplia gama de canales de comunicación por donde el cliente puede tener un acercamiento con nosotros, entre ellos están:



Canales de atención al cliente - 1800 222 000

Habilitado para resolver dudas de sus pólizas, atender quejas o requerimientos por parte de nuestros ejecutivos.

Adicionalmente nuestro canal PBX ofrece un abanico de opciones donde el cliente puede solicitar una asistencia en caso de alguna emergencia, saber el detalle de su póliza contratada o poder conocer el estado de su siniestro en caso de haberlo reportado.



WhatsApp Siniestros - 0983804083

Habilitado 24/7 para que el cliente pueda reportar o hacer un seguimiento de su caso y tener una respuesta inmediata por parte de un ejecutivo designado a través del canal de mensajería WhatsApp.



BOT Zuri - 096 298 7987

Nuestro asesor virtual está habilitado para resolver consultas que nuestros clientes pueden resolver sin la necesidad de mantener un contacto con alguno de nuestros asesores, cotizar, productos, estado de siniestro, detalles de su póliza.

RRSS:

Nuestras redes sociales están abiertas para que nuestros clientes puedan realizar cualquier tipo de consulta y ser derivadas para que sus casos sean atendidos por un ejecutivo propio del equipo de Zurich Seguros Ecuador.



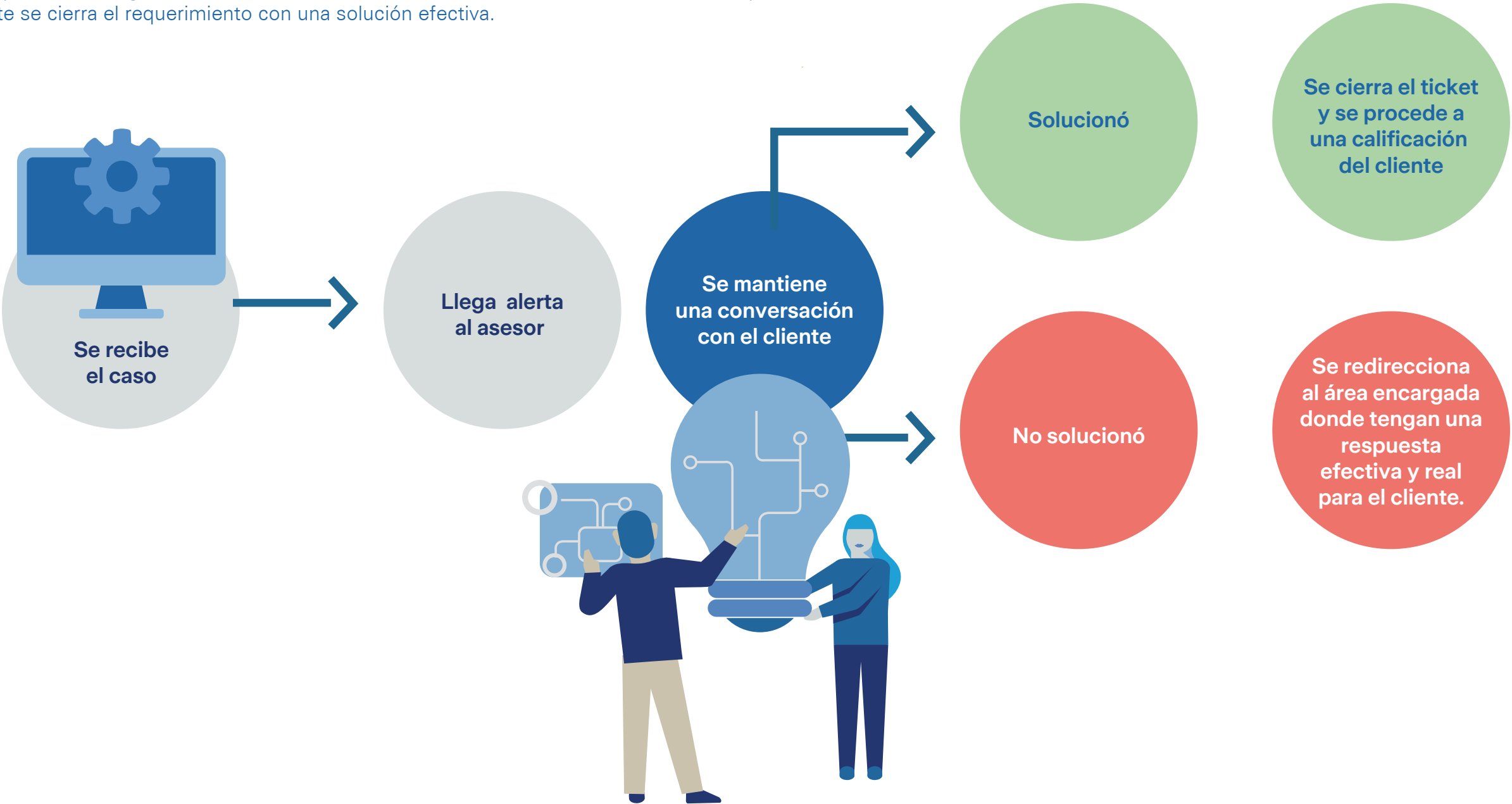
Mail de servicio al cliente



Sección de autogestión en web

Gestión de quejas

Zurich Seguros Ecuador mantiene un tiempo de respuesta de hasta 48 horas para quejas ingresadas por cualquier canal elegido por el cliente, , de esa manera mantenemos el contacto hasta que realmente se cierra el requerimiento con una solución efectiva.



Los Indicadores de seguridad de la información que medimos localmente, con base a los objetivos globales para construir un ambiente seguro son los siguientes:



Métricas de Seguridad de la información para Endpoint Devices:

Garantizamos que las estaciones de trabajo de nuestros colaboradores y contratistas cuenten con todas las herramientas de seguridad asociadas al Security Kit de Zurich y gestión continua de vulnerabilidades sobre estos dispositivos.



Public Facing Servers:

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



End Users/Human Risk

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



Third Parties:

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



Core Infra:

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



7. SOSTENIBILIDAD EN EL PLANETA Y COMUNIDAD

7.1. NUESTRO IMPACTO AMBIENTAL

GRI 302-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-2



En Zurich Seguros, nos comprometimos con la protección del medio ambiente y la mitigación del cambio climático.

Nuestra estrategia ambiental estableció metas ambiciosas para reducir nuestra huella de carbono y minimizar el impacto ambiental en todas nuestras operaciones.

Como parte del pilar de Sostenibilidad en el Planeta de nuestro marco de trabajo global, desde el 2019 implementamos medidas para reducir el impacto ambiental generado por nuestras emisiones operativas. Estas medidas incluyeron una estrategia con objetivos claros hasta el año 2030, con un enfoque en alcanzar avances anuales y metas específicas.

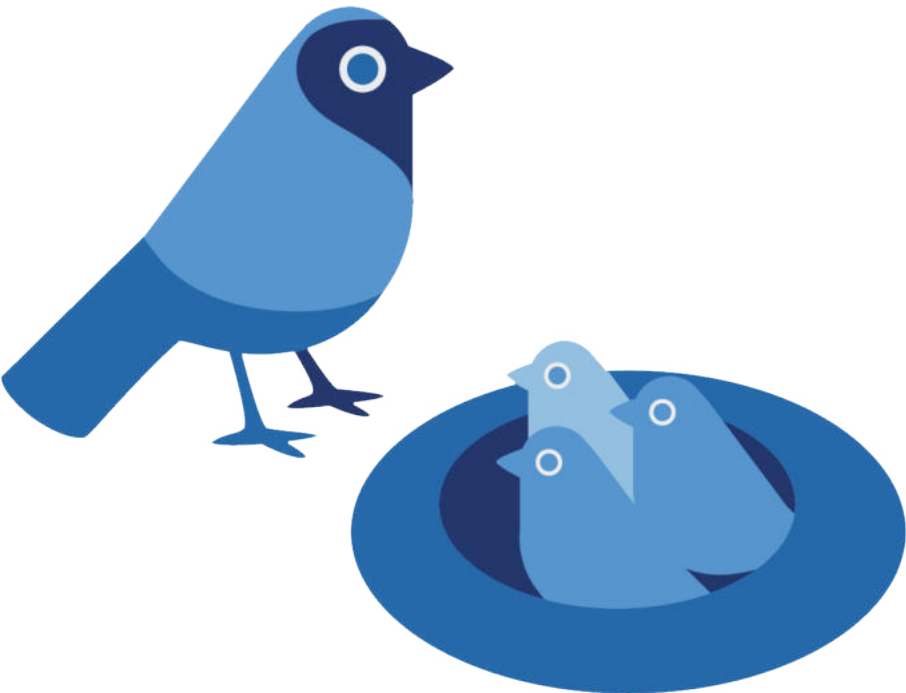
	2019 Línea Base	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Emisiones CO2 Totales (Tn)	1.446	539	592	505	514*	487*	438*	445	405	364	324
Objetivo de Reducción (%)		63%	59%	65%	64%	66%	69%	69%	72%	75%	78%

* Objetivos recalibrados por parte de grupo en base al desempeño acelerado de Ecuador para alcanzar los objetivos.

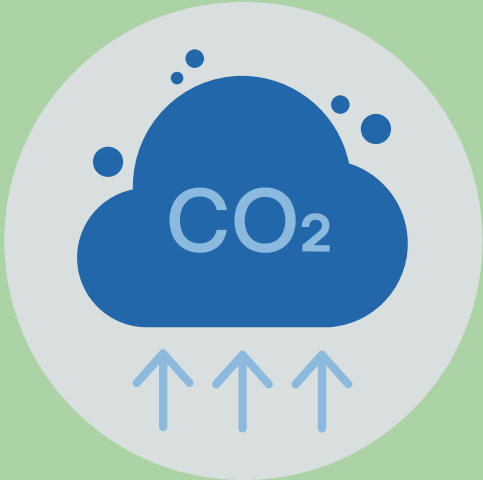
Comprometidos en continuar reduciendo la huella de carbono en nuestras operaciones, en 2023, trabajamos en distintas acciones para minimizar el impacto generado en emisiones de CO2, siendo las más destacadas:

- Viajes en avión:**
Se desarrolló un marco de control trimestral para el monitoreo de los viajes en avión realizados como parte del negocio, donde se consideraron las distancias recorridas y el tipo de cabina seleccionada (económica, Premium, Business) para determinar el factor de CO2eq generado por cada viaje realizado.
- Flota de vehículos:**
Se inició con el proceso de migración de nuestra flota vehicular de motores a combustión a híbridos/eléctricos. Durante el 2023 se renovó el 49% de nuestra flota vehicular con autos híbridos.
- Impresiones de papel:**
Mantuvimos nuestro compromiso con la minimización de impresiones de papel, alcanzando el 98% de reducción en comparación con el 2019.
- Manejo de residuos:**
Afianzamos nuestro compromiso con la comunidad, desde 2023 mantenemos una alianza con ReciVeci para la gestión de residuos reciclables generados en oficinas.

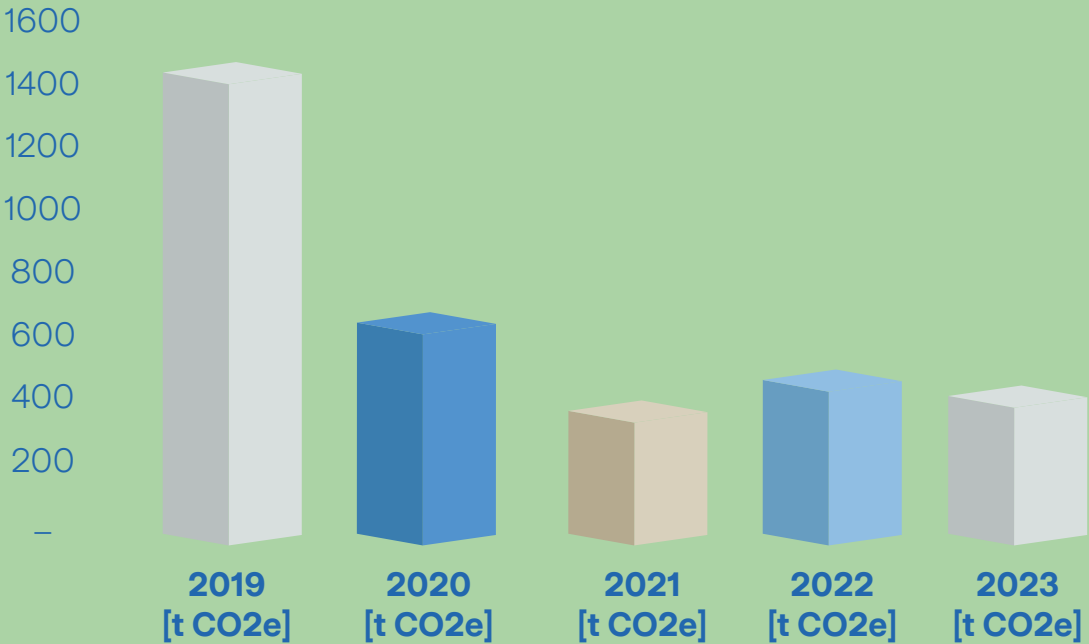




Emisiones por tipo	2019 [t CO2e]	2020 [t CO2e]	2021 [t CO2e]	2022 [t CO2e]	2023 [t CO2e]
Flota de Vehículos	243	216	150	136	69
Consumo Eléctrico	117	118	54		
Transporte Aéreo	552	75	53	112	138
Consumo de Combustible	128	112	65	34	17
Desplazamiento de empleados	387	120	37	151	160
Impresiones de Papel	9	2	0	0	0
Residuos Generados	10	6	-		0
Emisiones Totales de Co2e Generadas	1.446	647	359	433	384
Objetivo anual SOI		539	592	505	514
Cumplimiento SOI		80%	>100%	>100%	>100%



Emisiones Totales
de CO2e generadas



Cerramos el 2023 orgullosos de haber logrado una reducción del 70% en nuestras emisiones de CO2 totales en relación con nuestra línea base del 2019, lo que representa un hito importante en nuestro camino hacia una economía más sostenible y responsable.

Creemos firmemente en la capacidad de generar un impacto positivo en nuestra sociedad.

Durante el 2023, se realizaron diversas iniciativas en colaboración con nuestras fundaciones asociadas y con la participación activa de nuestros empleados de Zurich, con el objetivo de establecer una conexión significativa con nuestra comunidad.

Programa De Fundaciones

Impactamos positivamente en nuestra comunidad a través de nuestras fundaciones aliadas:



Fundación CEPREME

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

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

Alcance:  **50** beneficiadas directas



Fundación Wiñariña:

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

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

Alcance:  **80** familias beneficiadas directas



Reforestación

Buscando impactar positivamente en nuestro planeta, en cooperación con la Fundación Ecuatoriana para la Investigación y Conservación de las Aves y sus Hábitats, sembramos 2.000 árboles de Polylepis en el sector del Pedregal, Provincia de Pichincha en conjunto con nuestros Zurichers y sus familias, quienes se sumaron para continuar impactando positivamente a nuestra comunidad y planeta, buscando recuperar los hábitats naturales y preservando la generación de agua en el páramo



Reciclathon

En conjunto con Reciveci, realizamos por segundo año consecutivo el Reciclathon de Zurich el cual es una iniciativa de recolección de residuos reciclables en oficinas durante un todo el mes de septiembre en la que participan activamente nuestros colaboradores. Al finalizar la competición se lograron recolectar 496 Kg de residuos reciclables que fueron entregados directamente a los recicladores base para su tratamiento.

A través de esta acción, no solo contribuimos a la disminución de desechos en los vertederos, sino que también fomentamos la adopción de prácticas de separación y reciclaje de residuos dentro de nuestra comunidad.



Voluntariado Corporativo

Motivamos a nuestros Zurichers a participar en las distintas actividades de voluntariado que se desarrollan en conjunto con nuestras fundaciones aliadas, con el objetivo de comprometer a nuestro equipo y llevar a cabo acciones que beneficien tanto a la sociedad como al medio ambiente.

Nuestro programa de voluntariado corporativo durante el 2023 impactó significativamente en nuestra comunidad, generando 25 actividades en donde participaron el 60% de nuestros colaboradores, generando un total de 1.672 horas de voluntariado.



Todos los registros de voluntariado corporativo, donaciones, y oportunidades de apoyo social han sido registradas en la plataforma My Impact, operada por Benevity, y lanzada por la Z Zurich Foundation en la región LATAM durante el 2023, siendo la BU Ecuador la primera en la región en sumarse a este programa.

INDICADORES	2019	2020	2021	2022	2023
Participación # Personas	-	-	101	213	167
Horas de voluntariado	52	350	976	1.495	1.672



A large blue circle graphic on the left side of the page, containing the title of the director's message.

Mensaje del Director de la Fundación Z Zurich

El año 2023 marcó el aniversario 50 de la Fundación. También marcó un año récord de impacto en todos los frentes.

De hecho, dimos pasos significativos para influir positivamente en la vida de las personas, con 5,9 millones de personas que se beneficiaron de nuestras diferentes iniciativas en todo el mundo en 2023.

Detrás de estas cifras hay personas increíbles y programas de gran impacto, que me hacen sentir verdaderamente inspirado por la pasión inquebrantable de mis colegas de Zurich Seguros Ecuador. Su incansable impulso por conectar con sus comunidades y su compromiso por crear futuros más brillantes para las personas vulnerables son nada menos que notables.

A lo largo de los años, la relación de la Fundación con Zurich Seguros Ecuador se ha fortalecido. Hemos mutualizado nuestras respuestas para satisfacer las necesidades relacionadas con la educación, la adaptación al cambio climático, la salud mental y el bienestar social de las poblaciones rurales ubicadas en las provincias de Esmeraldas, Manabí y Guayas.

Para ello, tenemos el placer de trabajar con organizaciones benéficas de gran experiencia, como, por ejemplo, Unidos por la Educación y Plan International.

7.3. NUESTROS PROYECTOS GRANTS

GRI 203-01, 203-02, 413-1

Desde 2021, en nuestros esfuerzos por mejorar la resiliencia ante las inundaciones, hemos colaborado con Plan Internacional para implementar medidas de prevención de inundaciones en 23 comunidades de Guayaquil (provincia de Guayas) y Portoviejo (provincia de Portoviejo), con el objetivo de impactar positivamente a más de 34.000 personas en tres años. Esta colaboración forma parte de nuestro más amplio Programa de Resiliencia Climática Urbana, que amplía sus esfuerzos para combatir los impactos negativos del cambio climático con su última iniciativa.

En el ámbito de la educación y la inclusión social, 2023 fue el segundo año de trabajo con Unidos por la Educación para transformar y mejorar el modelo educativo de seis escuelas en Esmeraldas. Juntos, tenemos la ambición de impactar positivamente a aproximadamente 9.000 personas en tres años. Además, hemos visto un gran compromiso por parte de otras empresas en este proyecto, apoyando nuestra voluntad de desarrollar oportunidades de asociación para mejorar el sistema educativo en Ecuador. Nuestros colegas de Zurich en Ecuador han desempeñado un papel decisivo en la identificación de organizaciones interesadas en este tema para ampliar el impacto mediante el desarrollo de nuevas asociaciones con empresas del sector privado.

Además de estos programas locales, el equipo de Zurich en Ecuador participa en nuestro programa regional de equidad social junto con la Fundación Forge. Este programa regional tiene como objetivo reducir la brecha entre las habilidades de los jóvenes de comunidades vulnerables y el mercado laboral al que se enfrentarán.

La Fundación Z Zurich también colabora con UNICEF en el desarrollo y puesta en marcha de un conjunto de herramientas que ayudan a los jóvenes a mejorar su salud mental. Este conjunto de herramientas está diseñado para promover la alfabetización en salud mental y desarrollar habilidades importantes como la regulación emocional, la gestión del estrés, la resolución de problemas, la navegación por las relaciones, la construcción de la autoestima y la comprensión del consumo de sustancias psicotrópicas. Estamos colaborando con el Ministerio de Educación y con ONGs asociadas para llevar estas herramientas a las escuelas y las comunidades, especialmente a las más vulnerables, que se enfrentan a altos índices de pobreza, violencia y migración. Las pruebas piloto del conjunto de herramientas demuestran que los jóvenes y sus cuidadores están adquiriendo conocimientos y habilidades cruciales para ayudarles a gestionar mejor sus emociones, lidiar con el estrés, resolver conflictos y construir relaciones más sanas. Además, estamos viendo cómo jóvenes líderes de estas comunidades crean contenidos atractivos y culturalmente relevantes para campañas nacionales de salud mental.

Paralelamente a estos programas de subvención, más de 160 empleados de Zurich en Ecuador han realizado un impresionante voluntariado de 1.672 horas en 25 actividades. Como parte de nuestros premios especiales Héroe de la Comunidad del 50º Aniversario, estuvimos encantados de reconocer la pasión y el compromiso de uno de sus empleados en la categoría de Voluntario Destacado.

Como bien dijo Andrea, esta ganadora del Premio al Héroe de la Comunidad: "Todos podemos ser parte del cambio". El año pasado observé la disposición de los empleados locales a actuar de muchas maneras, incluso cuando se produjeron catástrofes. De hecho, juntos también ayudamos a las comunidades afectadas por un importante terremoto a mediados de marzo de 2023 y por inundaciones en junio de 2023.

Enhorabuena al equipo de Zurich Seguros Ecuador por su fantástico trabajo comunitario y su activismo. Espero que sigamos trabajando juntos para marcar la diferencia en las vidas de miles de personas vulnerables del país.

La colaboración de la Fundación Zurich con UNICEF en Ecuador forma parte de una alianza mundial que comenzó en 2021 para ayudar a promover el bienestar mental de los jóvenes en todo el mundo. UNICEF no promociona ninguna marca, producto o servicio.



Gregory Renand
Head of the Z Zurich Foundation

Inclusión Social, Educación y Transformación Comunitaria

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

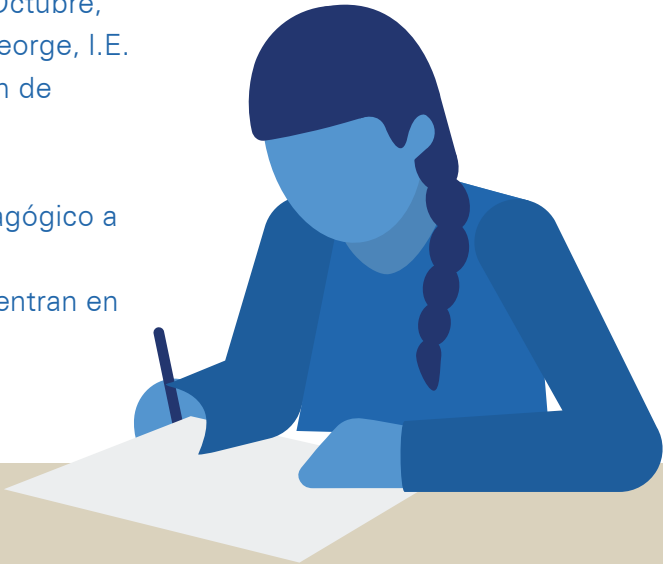
El proyecto se basa en 3 ejes principales beneficiando alrededor de 8.952 personas:

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

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

Durante el 2023 se realizaron distintas acciones para el cumplimiento del cronograma en los plazos establecidos para el segundo año de ejecución:

- Se entregaron las siguientes escuelas: U.E Tululbí, I.E 12 de Octubre, I.E. Segundo Amalio Mercado School, I.E. Leonidas Gruezo George, I.E. José Joaquín Montúfar I.E. José Jijón Saavedra and I.E. Baron de Carondelet.
- Identificación de fallas en el sistema educativo
- Contratación de docentes especialistas para apoyo psicopedagógico a estudiantes y docentes
- Identificación para la prevención de las escuelas que se encuentran en zona de inundaciones ante el Fenómeno de El Niño



Los indicadores de éxito al cierre del 2023 muestran un avance sustancial para el adecuado desarrollo del proyecto.

KPI	Objetivo del Programa	Acumulado Real	Progreso %
Vidas Transformadas (Alumnos + profesores)	1.415	1.365	96%
Vidas positivamente impactadas (comunidades principales de los familiares de los estudiantes + comunidades vecinas)	7.537	893*	12%
Escuelas intervenidas	7	7	100%
Profesores formados	60	82	136%
Horas de formación por profesor	110	110	100%
Número de estudiantes beneficiados por metodologías pedagógicas activas	1.341	1.283	95%
Número de familias formadas	813	210*	26%

* El foco durante el 3er año del proyecto (2024) está en el trabajo con la comunidad en términos de capacitación.



Antes



Después

Resiliencia a Inundaciones

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

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

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

Durante el 2023 se realizaron distintas acciones para el cumplimiento del cronograma en los plazos establecidos:

- Ingreso de información de línea base en la herramienta CRMC
- Obtención de resultados y estructuración de infografías para las 23 comunidades
- Implementación de programas de Gestión de Riesgos Naturales en Escuelas de Liderazgo
- Conformación de brigadas de emergencia comunitarias
- Generación de alianzas públicas (GAD, MSP, SNGR, Prefectura)
- Capacitación de prevención a los efectos del fenómeno de El Niño



Los indicadores de éxito al cierre del 2023 muestran un avance sustancial para el adecuado desarrollo del proyecto.

KPI	Objetivo del Programa	Acumulado Real	Progreso %
Población total combinada de las comunidades donde trabajamos (del CRMC).	34.508	40.231	117%

KPI adicionales en el proyecto	Acumulado Real
Beneficiarios de un cambio sustantivo (trabajo comunitario).	8.656
Beneficiarios de un cambio duradero (trabajo comunitario)	961
Beneficiarios de un cambio sustantivo (promoción)	30.003
Beneficiarios de un cambio duradero (promoción)	611



La cultura corporativa de Zurich Seguros se cimienta en sus valores fundamentales:

Integridad, excelencia, trabajo en equipo, innovación y dedicación al cliente. Estos principios guían todas nuestras operaciones y relaciones con clientes, empleados, proveedores y comunidades locales.

Para fortalecer esta cultura, hemos implementado programas de capacitación y desarrollo para nuestros empleados, así como iniciativas para promover la diversidad y la inclusión en nuestro entorno laboral. Además, hemos establecido un sistema de incentivos y recompensas para reconocer y fomentar la conducta ética y responsable entre nuestro equipo.

Nos comprometemos a mantener una comunicación abierta y transparente con nuestros colaboradores, promoviendo la sostenibilidad y generando valor económico, social y ambiental a largo plazo. De esta manera, buscamos mantenernos como líderes en la industria de seguros y ser un modelo de excelencia y responsabilidad empresarial.



En Zurich Ecuador definimos nuestra cultura orientada al mercado

Buscando soluciones para que nuestros colaboradores respondan, de manera ágil y eficiente a las demandas de nuestros clientes y a los cambios del entorno.

1. **Autonomía** para liderar su carrera promoviendo el desarrollo interno y el aprendizaje actualizado. 2023:
 - Slot del Aprendizaje: Espacio bloqueado por el CEO de la compañía para incentivar el auto desarrollo
 - Entrenamientos corporativos en diversos temas como servicio o fraude
 - Contrataciones internas
2. **Bienestar** (físico, mental, social y financiero) apoyándolos para que puedan mantener el balance al tiempo que aprenden a auto cuidarse 2023:
 - Salud física y mental: evaluaciones médicas, apoyo psicológico, charlas de salud. Hábitos de los Zurichers Altamente Efectivos: viernes cortos, Pay time Off para actividades personales, viernes sin reuniones
 - Salud financiera: Feria de Beneficios, charla de hábitos financieros saludables
 - Salud Social: Abril Mes de la Seguridad, grupos de Afinidad: club de teatro, club de fútbol
3. **Comunicarse** abiertamente: escuchar y hablar claro a todo nivel e instancia. 2023:
 - Town hall meeting, conversatorios y grupos focales.
4. **Ser diversos e inclusivos:** Darles los espacios y acciones para expresarse y pertenecer desde sus características individuales 2023:
 - Política de Análisis de brecha salarial: mide el grado de diferencia salarial entre hombres y mujeres, si pasamos un target entramos en alerta y tenemos que trabajar para corregir; de esta manera, buscamos garantizar un pago equitativo.
 - Política licencia parental: días adicionales de licencia para madres y padres, maternidad 16 semanas y paternidad 6 semanas
 - Programa de Líderes (Nueva generación): Programa de formación para futuros y futuras líderes ejecutivos.
 - Calendario temático, Día de la Mujer, mes de la diversidad
 - Política de Diversidad e Inclusión

Estos 4 aspectos impulsan la sostenibilidad de nuestros Zurichers como individuos, preservando su salud y estabilidad, como profesionales actualizándose y aprendiendo para así mantenerse vigentes y activos y abriendo los espacios para opinar y pertenecer desde las diferencias de cualquier índole: raza, generación, religión, otros.

Rosa Yáñez
HUMAN RESOURCES BUSINESS PARTNER



Pilares que nos permiten entregar nuestra promesa de valor a los Zurichers, y ayudarlos a posicionarse como héroes de nuestros clientes.



Tu bienestar



Te escuchamos



Tu autonomía



Somos diversos

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

Durante el año 2023 se ejecutaron las siguientes acciones:



Tu bienestar

- Salud Física
- Salud Mental
- Salud Financiera
- Salud Social
- Programa de Beneficios flexibles.
- Alianzas estratégicas para establecer beneficios.



Te escuchamos

- Encuesta global EX.
- GPTW
- Grupos Focales
- Compensación variable claims.
- SIP 2.0
- Automatización UPLA/COI
- Agilidad operacional



Tu autonomía

- Cultura de Gestión del Talento
- Cultura de Desarrollo
- Cultura Aprendizaje
- Promociones Internas



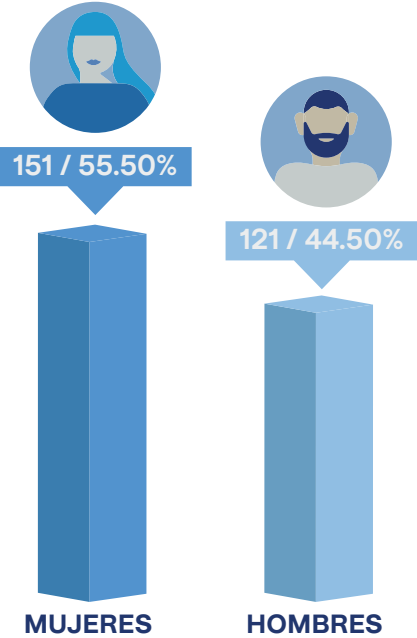
Somos diversos

- GPTW para mujeres.
- Modelo de trabajo Híbrido.
- Marco de Diversidad.
- Marca empleadora.
- Programa de reconocimiento.

Estamos constantemente mejorando nuestras políticas, prácticas y métodos de trabajo para promover la igualdad de oportunidades en el empleo. Hasta finales de 2022, teníamos 264 contratos fijos a nivel nacional, los cuales están categorizados por género de la siguiente manera.

Cantidad de población Zurich Seguros Ecuador S.A				
Mujeres	Hombres	Embarazadas	Capacidades Especiales	Otros
151	121	1	5	10
Total Población Trabajadora = 272				

Fomentar un ambiente laboral donde se garantice la igualdad de trato para todos contribuye al desarrollo individual y al éxito organizacional.



Pay Gender Gap:
Nos mantenemos con un 3.8% de rango no significativo, entre los salarios de hombres vs mujeres. El rango de tolerancia es de **5%** (Metodología EDGE utilizada por Grupo)

En Zurich reconocemos que el talento de nuestros empleados es esencial para nuestro éxito empresarial. Nuestro enfoque en la planificación, evaluación, desarrollo y retención del talento nos permite anticipar y satisfacer nuestras necesidades de capital humano de manera efectiva.

Hemos implementado programas específicos que respaldan el rápido desarrollo de nuestros empleados más talentosos, aquellos con un alto potencial y agilidad para asumir desafíos de manera eficiente. Además, fomentamos una cultura de aprendizaje continuo, alentando a todos nuestros empleados a buscar oportunidades de capacitación para mejorar sus habilidades técnicas, descubrir nuevos talentos y adquirir experiencias enriquecedoras en el trabajo.

Al cierre del 2023, se han obtenido los siguientes resultados:

	Capacitaciones 2023	80
	Horas-hombre capacitadas	57.3
	Total Horas de Capacitación Mujeres	8652
	Total Horas de Capacitación Hombres	6933
	Contrataciones Externas / Movimientos internos	62%
	Rotación Voluntaria	5.8%



La seguridad y el bienestar de nuestros empleados son prioritarios para nosotros.

Como empresa, nos esforzamos por garantizar un entorno laboral seguro para todos, protegiendo a nuestro personal y promoviendo su salud y bienestar. Para lograrlo, implementamos procedimientos que establecen los requisitos mínimos para gestionar la salud y la seguridad en nuestra organización.

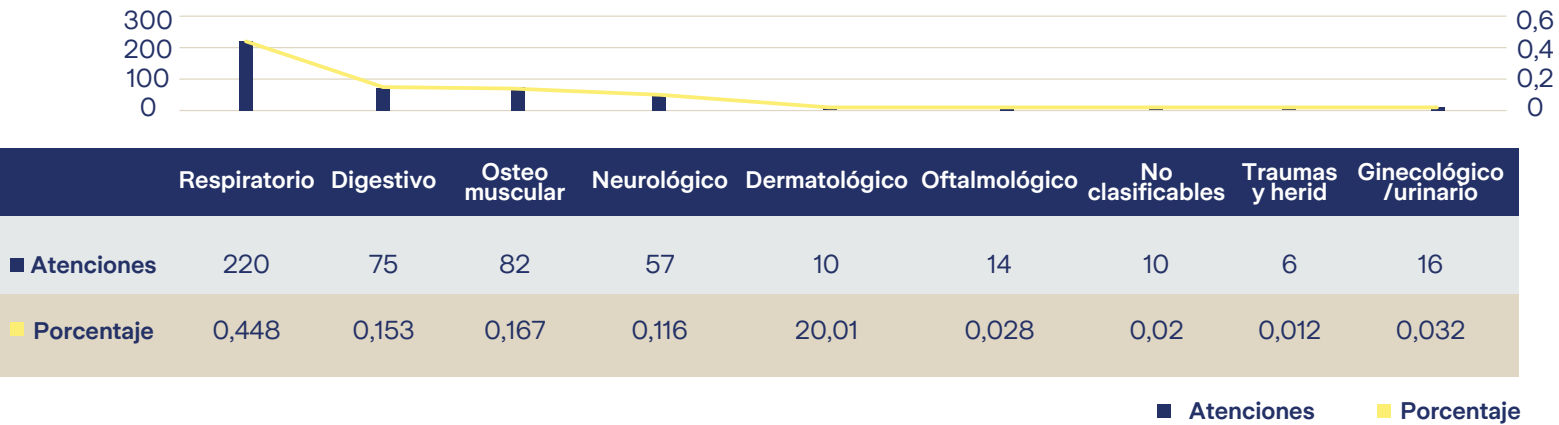


Durante el 2023 se han obtenido los siguientes indicadores:
Accidentes en el trabajo

Estadísticas de Accidentes de Trabajo 2024	
índice de Accidentabilidad	0%
índice de Frecuencia	0%
índice de Gravedad	0%
Tasa de Riesgo	0%
Ausentismo	
Ausentismo por enfermedad común	0,80%
Ausentismo por enfermedad laboral	0%



Indicadores de Morbilidad y Ausentismo.
Morbilidad por patología 2023



Para Zurich, el clima laboral y la satisfacción de los empleados en la compañía es de suma importancia, por lo que periódicamente se realizan las encuestas a los colaboradores, sobre la satisfacción laboral, su compromiso con la compañía y la diversidad en la empresa.

Durante el 2023 en Zurich Seguros fomentamos un entorno laboral seguro y saludable, logrando la participación del 93% de nuestros colaboradores.

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

Para mejorar la experiencia de los colaboradores, como compañía entregamos distintos beneficios a nuestros Zurichers:

- Seguro de Vida.
- Seguro de Salud.
- Alianzas con supermercados y farmacias.
- Trabajo híbrido.
- Días libres adicionales a los establecidos por ley.

En Zurich Ecuador obtuvimos la Certificación de Great Place to Work®



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

Teniendo todo en cuenta diría que Zurich es un buen lugar para trabajar



El promedio positivo de todas las preguntas de la encuesta



PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA
oct. 21, 2002 - oct. 31, 2022



Los porcentajes más altos

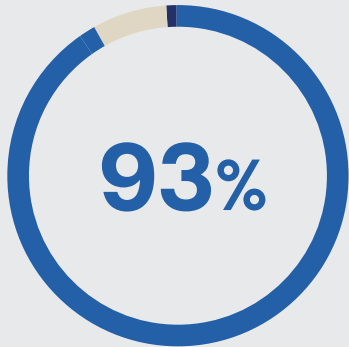
- Este es un lugar físicamente seguro para trabajar (96%). **99%**
- A las personas se las trata con equidad, no importa cual sea su origen (96%). **98%**
- Me dan los recursos y equipos necesarios para hacer mi trabajo (94%). **98%**

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

Para lograr nuestras ambiciosas metas de desarrollo en nuestro plan estratégico, es clave contar con el mejor equipo, que estemos alineados a un propósito común, y que construyamos juntos una compañía donde podamos seguir desarrollando nuestros talentos.

El cumplir y superar las expectativas que todos tenemos como colaboradores, es la única forma de cumplir y superar las expectativas de nuestros clientes.

Índice de compromiso



Créditos

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

Levantamiento de información y estructuración: Daniel Rivadeneira T.
Revisión de información y aprobación: Cynthia Dueñas
Diseño gráfico: Esteban Cordero – Agencia Estudio Creativo
Fotografía: Esteban Cordero – Agencia Estudio Creativo
Revisión Final: Cynthia Fernanda Dueñas, Alejandra Romero, Camila Estrella
Comunicación: Alejandra Romero y Camila Estrella

Nota: Documento elaborado en referencia a los estándares GRI





Zurich Seguros Ecuador

1800 222 000

www.zurichseguros.com.ec