

Comprometidos con el mañana



Contenidov

1.	Introducción	2
1.1.	Mensaje de nuestro CEO – Nicolás Marchant	4
1.2.	Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo entrante 2025 Andrés Aguirre	6
2.	¿Quiénes Somos?	8
2.1.	Zurich Global	9
2.2.	Zurich en Ecuador	10
3.	Gobernanza Empresarial	11
3.1.	Gobierno Corporativo	11
	• Designación y selección del máximo órgano de gobierno	14
3.2.	Código de Conducta	16
	• Socialización con empleados, proveedores y aliados	17
	• Compromisos políticos	17
	• Incorporación de los compromisos y políticas	20
	• Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	21



3.3.	Cumplimiento Corporativo	22
	• Conflictos de interés	
	• Comunicación de inquietudes críticas	24
	• Políticas de remuneración	
	• Procesos para determinar la remuneración	25
	• Ratio de compensación total anual	
	• Procesos para remediar impactos negativos	26
	• Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	27
3.4.	Gestion de Riesgos	28
3.5.	Transparencia de Información	31
3.6.	Desempeño Económico	33
4.	Nuestra impacto en la sostenibilidad	37
4.1.	La manera en la que hacemos negocios	37
4.2.	Nuestra Materialidad	38
4.3.	Marco de Trabajo	44
4.4.	Nuestras Partes de Interes	46
4.5.	Nuestro Aporte a los ODS	49
5	Sostenibilidad en el Negocio	51
5.1.	Productos y Servicios	51
5.2.	Gestion Comercial	52
5.3.	Gestión de Suscripción	54
5.4.	Gestion de Proveedores	55
5.5.	Herramientas Digitales	57
5.6.	Alianzas y Reconocimientos	58
5.7.	Innovación y Desarrollo	60

6.	Sostenibilidad en el Cliente	61
6.1.	Experiencia de cliente	61
6.2.	Seguridad de la Informacion	63
7.	Sostenibilidad en el Planeta y Comunidad	64
7.1.	Nuestro Impacto Ambiental	64
	• Consumo de energía dentro de la organización	65
	• Pérdidas aseguradas por eventos catastróficos naturales	68
	• Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	69
7.2.	Nuestra vinculación con la comunidad	70
7.3.	Nuestros Proyectos Grants	71
8.	Sostenibilidad en las Personas	73
8.1.	Cumplimiento de la legislación y las normativas	74
8.2.	Experiencia del Colaborador	75
8.3.	Diversidad, Equidad de Género de Inclusión	77
8.4.	Desarrollo de Talento	79
8.5.	Seguridad y Salud Ocupacional	80
	• Seguridad y Salud en el Trabajo	83
8.6.	Experiencia Laboral Zurich	88
9.	Créditos	89
10.	Declaración de uso	90

En Zurich Seguros Ecuador, reafirmamos
nuestro compromiso con el desarrollo

sostenible

del país, adoptando una visión que integra las necesidades presentes con las de las futuras generaciones, con el objetivo de generar valor a largo plazo. Nuestra sólida trayectoria de más de 150 años a nivel global nos respalda, permitiéndonos ofrecer soluciones innovadoras que aborden eficazmente los riesgos operativos, y contribuyan al desarrollo responsable y resiliente de la sociedad.

El compromiso con la sostenibilidad en Zurich Seguros Ecuador trasciende lo económico. Nos esforzamos por forjar relaciones sólidas, significativas y duraderas, consolidándonos como un socio de confianza para nuestros clientes, aliados estratégicos y la comunidad en general.

Desde 2018, hemos avanzado con determinación hacia la sostenibilidad, guiados por una estrategia global que orienta todas nuestras áreas de negocio. Esta estrategia fomenta la implementación de acciones concretas y efectivas dentro de nuestras operaciones, conscientes de la urgencia de los desafíos ambientales y sociales que enfrentamos. En este sentido, redoblamos nuestros esfuerzos para generar un impacto positivo y duradero.



El propósito central de Zurich Seguros Ecuador es acompañar

a nuestros clientes, socios y la sociedad en su camino hacia una mayor resiliencia frente a los retos más complejos, trabajando en conjunto para construir un futuro mejor. No obstante, entendemos que estas aspiraciones deben traducirse en resultados concretos. Por ello, nos comprometemos a evaluar y comunicar, de manera transparente, los avances obtenidos, a través de nuestros informes de sostenibilidad, los cuales reflejan nuestras acciones y facilitan un proceso continuo de mejora.

En esta cuarta edición de nuestro Informe de Sostenibilidad, reiteramos nuestra dedicación a la evaluación constante de los avances alcanzados respecto a los objetivos establecidos. Este proceso se lleva a cabo anualmente, en paralelo con la elaboración de nuestros informes financieros. Hemos enfocado nuestros esfuerzos en los temas clave para Zurich Seguros Ecuador, asegurando que cada iniciativa esté alineada con nuestros objetivos estratégicos en sostenibilidad y que contribuya de manera efectiva a la creación de valor a largo plazo.

1.1. Mensaje de nuestro CEO

Nicolás Marchant

GRI [2-14 , 2,22] FN-IN-410a.2

Me complace compartir con ustedes esta nueva edición de la Memoria de Sostenibilidad de Zurich Seguros Ecuador, un documento que no solo representa nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también nos permite reflexionar sobre el camino recorrido, los aprendizajes adquiridos y los desafíos que nos impulsan a continuar evolucionando como una empresa sostenible, innovadora y profundamente comprometida con el país.

Desde 2022, he tenido el honor de liderar a Zurich en Ecuador como su CEO. Hoy, asumo con entusiasmo el nuevo desafío de presidir el Directorio de la compañía. Desde esta posición, reafirmo mi plena convicción en la

capacidad transformadora

que tiene nuestro propósito: construir juntos un futuro mejor, protegiendo el esfuerzo de los ecuatorianos. Bajo esta premisa, hemos consolidado una cultura organizacional centrada en las personas, la sostenibilidad y la excelencia operativa. Gracias al talento, compromiso y visión de nuestro equipo, Zurich Seguros Ecuador ha alcanzado importantes logros, entre ellos, consolidarse como la aseguradora con mejor reputación del país y posicionarse como la compañía de seguros de mayor preferencia para los ecuatorianos.

“

Estos resultados no son fruto de acciones aisladas, sino del trabajo coherente y constante que hemos desarrollado, guiados por una estrategia que integra la sostenibilidad como eje transversal en todas nuestras decisiones.

Hemos asumido el compromiso de ser una compañía que entiende profundamente el contexto y las necesidades de Ecuador, para diseñar soluciones que no solamente respondan a los desafíos actuales, sino que también anticipen los riesgos del futuro”.



En Zurich Seguros Ecuador trabajamos con un enfoque centrado en

nuestros clientes,

promoviendo un servicio cada vez más eficiente, empático y simplificado, apoyado en herramientas tecnológicas e innovación continua.

Al mismo tiempo, reconocemos nuestra responsabilidad en el fortalecimiento del tejido social y económico del país, buscando generar bienestar para todas las personas y comunidades que forman parte de nuestra cadena de valor.

Nuestra visión de sostenibilidad es integral. Va más allá de lo económico, e incorpora dimensiones sociales, ambientales y éticas como parte esencial de nuestro modelo de negocio. Desde 2018, avanzamos con decisión en la implementación de una estrategia global de sostenibilidad que nos permite alinear nuestras operaciones locales con los más altos estándares internacionales. Esta estrategia no solo establece una hoja de ruta clara para nuestras iniciativas, sino que también promueve la adopción de prácticas responsables en todas las áreas de la compañía.

Somos conscientes de la magnitud y urgencia de los desafíos que enfrenta nuestra sociedad: el cambio climático, la desigualdad social, la transformación digital, y la necesidad de promover un crecimiento económico inclusivo y resiliente. Frente a este escenario, renovamos nuestro compromiso de actuar con responsabilidad y liderazgo. A través de nuestras acciones buscamos generar un impacto positivo, tanto en el presente como en las generaciones futuras, aportando al desarrollo sostenible del Ecuador desde nuestro rol como aseguradora.

La sostenibilidad, para nosotros, implica también cultivar relaciones duraderas y de confianza con nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, aliados estratégicos, autoridades y sociedad civil.

Queremos ser un socio confiable en cada paso del camino, acompañando a nuestros clientes en sus momentos más importantes, ofreciendo protección real, y construyendo soluciones que aporten tranquilidad y resiliencia.

En Zurich Seguros Ecuador entendemos que nuestras aspiraciones deben traducirse en resultados tangibles. Por eso, cada año evaluamos y comunicamos de forma transparente los avances logrados, los retos pendientes y las oportunidades de mejora, a través de esta memoria de sostenibilidad. Este ejercicio no solo nos permite rendir cuentas, sino también seguir aprendiendo y evolucionando, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua.

La trayectoria global de Zurich Ecuador, con más de 150 años de historia, nos otorga una base sólida sobre la cual construir. Pero es aquí, en Ecuador, donde esa experiencia cobra vida, se transforma y se adapta a las particularidades de nuestro entorno, para generar valor real. Estamos convencidos de que el futuro se construye con responsabilidad, empatía y colaboración. Y es precisamente en esa dirección que seguiremos avanzando.

Quiero agradecer a todos quienes forman parte de esta historia: a nuestros Zurichers, cuyo talento y entrega son la base de nuestros logros; a nuestros clientes, por depositar su confianza en nosotros; a nuestros aliados estratégicos, por caminar junto a Zurich Ecuador en cada desafío; y a toda la comunidad que nos inspira a trabajar cada día con propósito y pasión.

“

Seguiremos apostando por un Ecuador más fuerte, más justo y más resiliente. Y lo haremos siendo fieles a nuestro propósito, con una mirada de largo plazo, y con la firme convicción de que, juntos, podemos construir un futuro mejor”.

Con gratitud y compromiso,
Nicolás Marchant

Presidente del Directorio Zurich Seguros Ecuador



Es un honor para mí asumir el liderazgo de Zurich Seguros Ecuador y presentar esta nueva edición de nuestra

Memoria de Sostenibilidad,

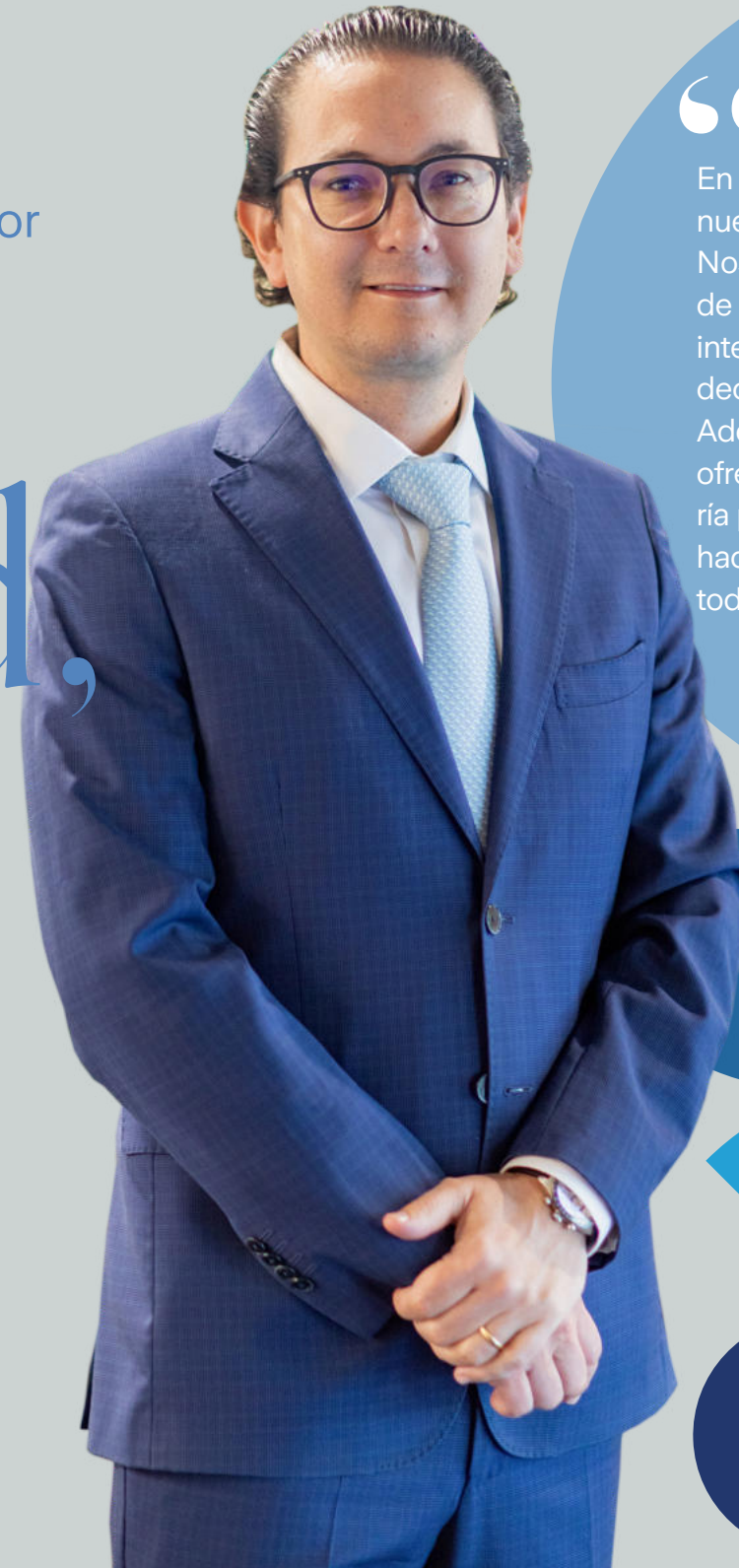
un documento que refleja no solo nuestras acciones y resultados, sino también el propósito que nos guía y el compromiso profundo que tenemos con la sostenibilidad, el bienestar de las personas y el desarrollo del país.

En Zurich Seguros, entendemos que el rol de una aseguradora va mucho más allá de proteger patrimonios. Nuestro verdadero propósito es proteger el esfuerzo de los ecuatorianos y construir juntos un futuro mejor, en armonía con el entorno, las comunidades y las generaciones futuras. Esta visión está profundamente arraigada en cada una de nuestras decisiones, y se traduce en acciones concretas que generan un impacto positivo, medible y duradero.

Desde 2019, hemos logrado reducir en un 78% el consumo energético de nuestras operaciones, gracias a una serie de iniciativas orientadas a mejorar nuestra eficiencia ambiental. Entre los avances más destacados se encuentra la reubicación de nuestras oficinas a un edificio con certificación LEED Platinum, lo cual representa un hito en nuestra gestión ambiental, al operar en un entorno diseñado bajo los más altos estándares de sostenibilidad.

“

En Zurich, la sostenibilidad es parte esencial de nuestra forma de hacer negocios. Nos esforzamos cada día por proteger el futuro de las personas, las comunidades y el planeta, integrando prácticas responsables en cada decisión que tomamos. Además, acompañamos a nuestros clientes ofreciéndoles soluciones innovadoras y asesoría personalizada para que juntos avancemos hacia un mañana más seguro y sostenible para todos.”



Pero nuestro compromiso no se limita al ámbito ambiental. Durante 2024, reafirmamos con firmeza nuestra responsabilidad social, impulsando 19 jornadas de voluntariado corporativo, con la participación activa de 260 colaboradores, quienes dedicaron más de 3,000 horas de servicio comunitario. Estas acciones reflejan el espíritu solidario de nuestros Zurichers y la voluntad colectiva de aportar al desarrollo social de Ecuador.

Además, llevamos adelante, por tercer año consecutivo, nuestro programa de reforestación, a través del cual sembramos 3,000 árboles en la zona de El Pedregal, cerca del Cotopaxi. Esta iniciativa no solo contribuye a la restauración de ecosistemas, sino que reafirma nuestro compromiso con la protección de la biodiversidad y la mitigación del cambio climático.

En Zurich Seguros Ecuador, entendemos que la sostenibilidad es un

camino continuo

y compartido. Nuestra sólida trayectoria de más de 150 años a nivel global respalda nuestra capacidad para ofrecer soluciones innovadoras y resilientes, que permiten enfrentar los riesgos operativos del presente y del futuro con una visión responsable y de largo plazo.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad trasciende lo económico. Nos esforzamos por construir relaciones duraderas, transparentes y de confianza con todos nuestros grupos de interés: clientes, aliados estratégicos, autoridades, comunidades y, por supuesto, nuestros colaboradores. Queremos ser reconocidos no solo por la solidez de nuestras soluciones, sino por el valor humano y social que generamos en cada acción.



Miramos hacia adelante con responsabilidad y optimismo. Esta memoria no es solo un informe, es una declaración de principios, una muestra de resultados concretos, y una invitación abierta a todos quienes, como nosotros, creen que es posible construir un país más justo, resiliente y sostenible.

Gracias por acompañarnos en este camino. Sigamos construyendo juntos ese futuro mejor que todos anhelamos.

Con profundo compromiso,

Andrés Aguirre

**Presidente Ejecutivo
Zurich Seguros Ecuador**



Con una trayectoria de más de siglo y medio, Zurich Seguros Ecuador forma parte de uno de los grupos aseguradores multirramo más

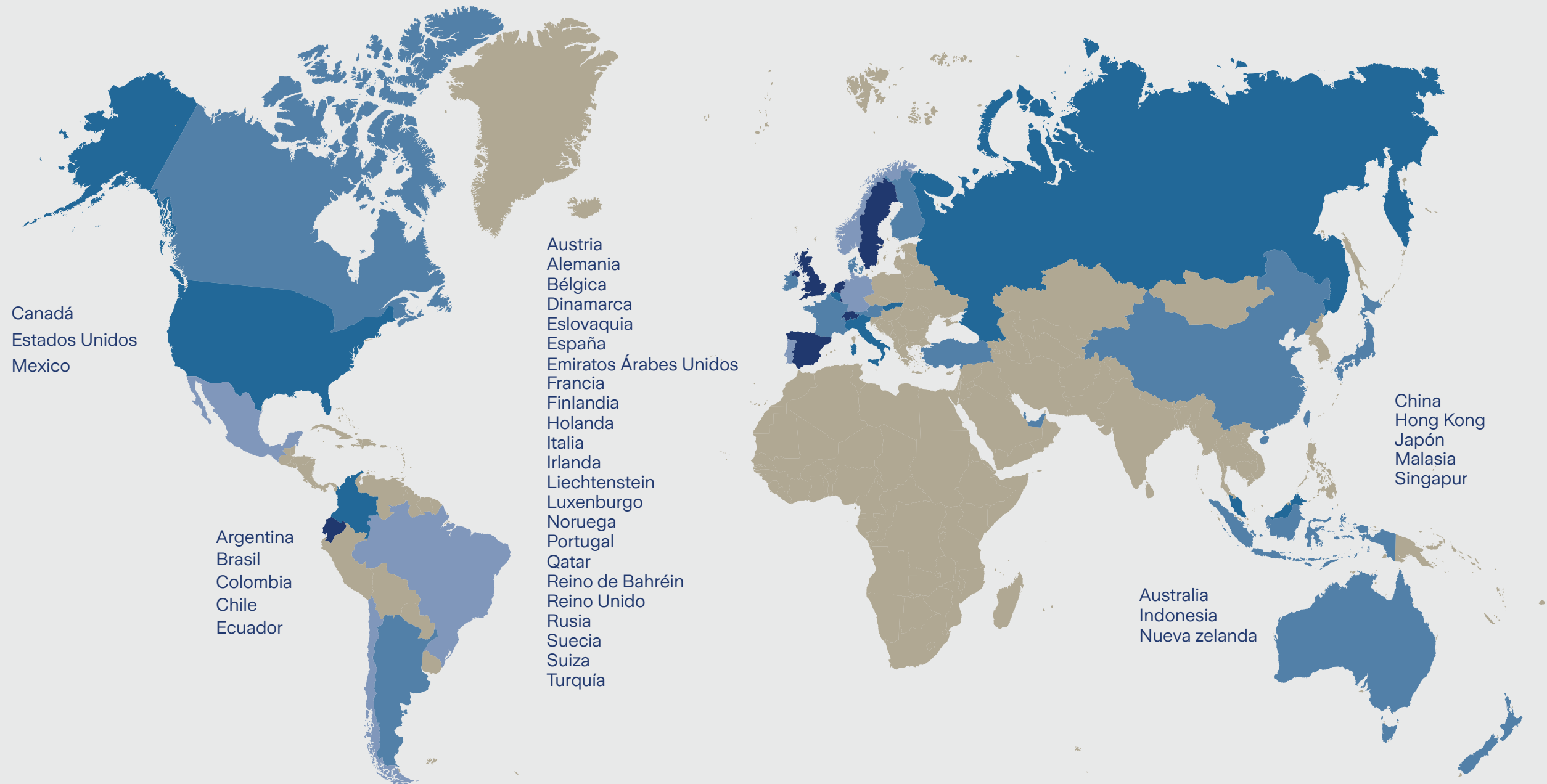
reconocidos

y consolidados del mundo. Con operaciones en más de 210 países y territorios, y respaldada por un equipo humano de aproximadamente 63.840 personas, Zurich no solo protege a individuos y organizaciones, sino que también asume un rol proactivo frente a los grandes desafíos sociales, económicos y ambientales del entorno actual.

Nuestra visión de sostenibilidad va más allá del aseguramiento tradicional: buscamos generar soluciones concretas que contribuyan al bienestar común, integrando prácticas responsables en cada nivel de nuestra operación.

La capacidad de adaptación, impulsada por la innovación y el conocimiento, es un elemento esencial que nos permite mantenernos relevantes en un entorno cambiante. Esta flexibilidad es clave para garantizar el desarrollo continuo de nuestra compañía, así como para fortalecer las relaciones de largo plazo con clientes, aliados estratégicos y colaboradores, aportando valor sostenible a lo largo del tiempo.

Zurich mantiene presencia global en múltiples mercados estratégicos, lo que le permite ofrecer una propuesta de valor coherente, con alcance internacional y enfoque local, respondiendo a las particularidades de cada región.



Zurich Seguros estableció su presencia en Ecuador en octubre de 2018, a partir de la adquisición de QBE Seguros Colonial. Desde entonces, hemos fortalecido progresivamente nuestra operación, consolidando una estructura nacional que nos permite atender de manera eficiente y cercana a nuestros clientes en las principales regiones del país.

A lo largo de aproximadamente siete años, hemos desarrollado una red integrada por oficinas físicas y canales digitales, que nos permite operar estratégicamente en las regiones de la Costa y la Sierra, garantizando cobertura, accesibilidad y calidad de servicio en los territorios clave para nuestra operación.

Nuestra oficina matriz se encuentra en la ciudad de Quito, en la Av. Eloy Alfaro N34-194 y Catalina Aldaz, Edificio Corporativo 194, Planta Baja, desde donde se articula la gestión operativa, comercial y de servicio al cliente así como en nuestras oficinas a nivel nacional:



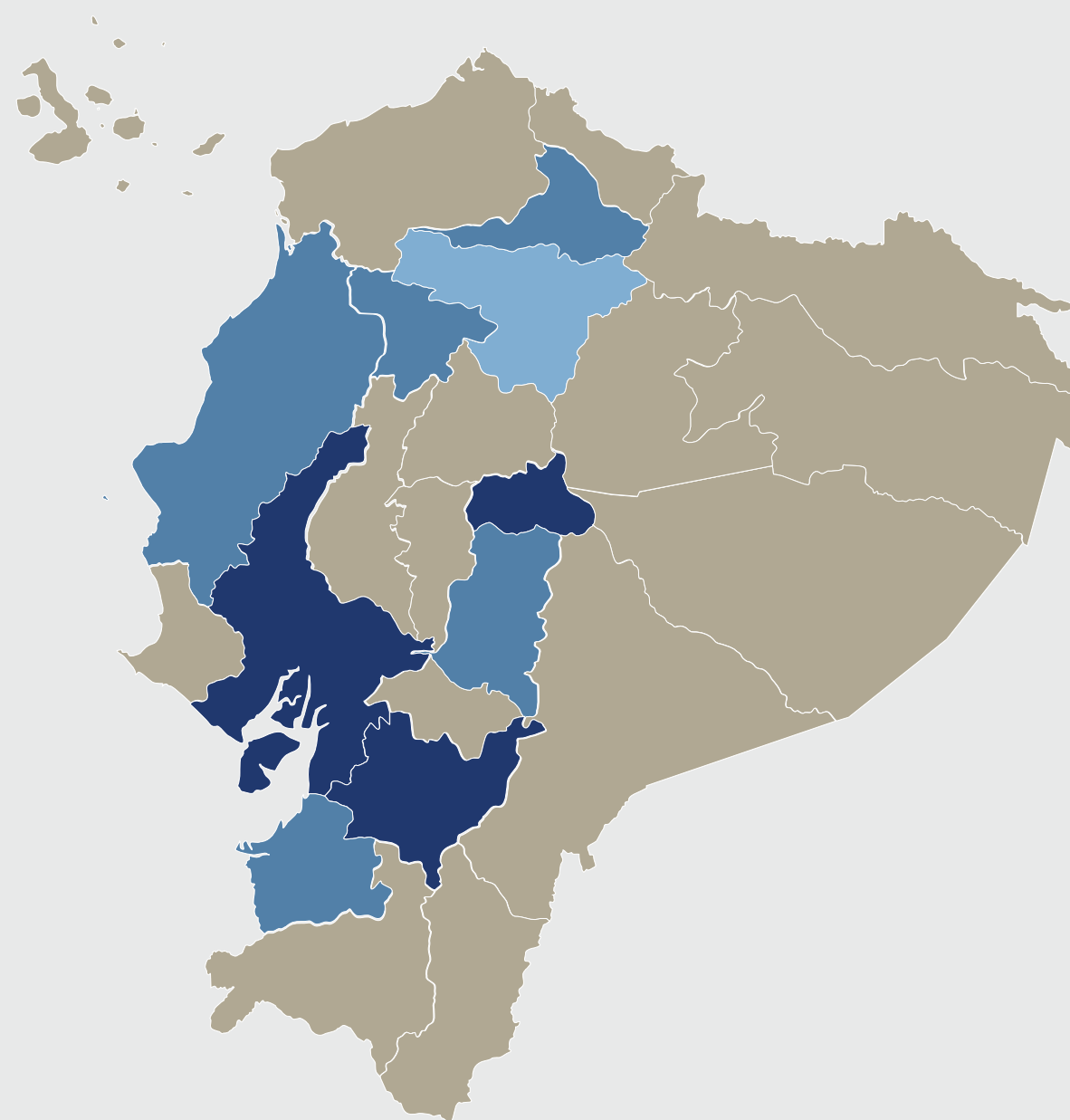
Sucursales:

- Guayaquil
- Manta
- Cuenca
- Ambato



Oficinas Virtuales:

- Ibarra
- Santo Domingo
- Machala
- Portoviejo
- Riobamba



Tenemos una estructura
sólida
para alcanzar nuestras metas estratégicas

Estructura Organizacional
Zurich Ecuador 2024



Nicolás Marchant
CEO Ecuador



Jacqueline González
Compliance
Officer



Durante el año 2024, en Zurich, la gestión estratégica de la organización estuvo liderada por un Comité Ejecutivo que opera como la máxima instancia de dirección interna. Este órgano tiene la responsabilidad de coordinar de manera eficiente las funciones del equipo directivo, velando por la ejecución efectiva de las prioridades corporativas y el alineamiento con los objetivos estratégicos del negocio.

En Zurich Ecuador contamos con un modelo de gestión estructurado bajo

principios

de gobernanza sólida y control institucional, que permite asegurar la integridad de las decisiones estratégicas.

Las funciones clave de la organización —como la gestión de riesgos, los asuntos jurídicos y el cumplimiento normativo— están alineadas a una supervisión funcional regional ejercida por Zurich LATAM. Esta estructura permite mantener la independencia operativa requerida para preservar la objetividad en los procesos y garantizar una adecuada separación de responsabilidades.

En paralelo, la auditoría interna opera de forma autónoma, reportando directamente a la instancia regional, lo que refuerza la transparencia y permite mantener estándares elevados en la supervisión de los sistemas de control. Esta independencia contribuye a fortalecer la rendición de cuentas y la confiabilidad de los procesos institucionales.

Nuestra estructura organizacional se articula en torno al liderazgo del CEO, cuya experiencia acumulada dentro del Grupo Zurich y dominio especializado en seguros de vida y otras líneas de negocio aseguran una conducción estratégica coherente con las dinámicas globales del sector y las necesidades del mercado local.



En línea con el propósito de consolidar una cultura de alto desempeño, la estrategia de Zurich Ecuador promueve el desarrollo de capacidades internas mediante el fortalecimiento de competencias técnicas, especialmente en suscripción, así como una estructura comercial ágil y orientada a resultados.

Esta visión se encuentra alineada con las directrices globales del Grupo, promoviendo una gestión con enfoque integral y sostenible.

El equipo directivo está conformado principalmente por

talento diverso

lo que permite combinar un entendimiento profundo del entorno ecuatoriano con la aplicación de estándares internacionales de gestión. Esta combinación fortalece la toma de decisiones contextualizadas, sin perder la alineación con la estrategia global.

Para maximizar la eficiencia y promover sinergias, todas las líneas de negocio bajo Zurich Ecuador se encuentran integradas en una única plataforma comercial de alcance nacional. Esta configuración centralizada permite una ejecución coherente de la estrategia en todo el territorio, optimizando los recursos, mejorando los tiempos de respuesta y consolidando un enfoque operativo alineado al logro de resultados sostenibles.

Mencionamos a continuación nuestro Comité Ejecutivo 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 proyectos Comité de Indicadores de Operaciones y Cobranzas
Legal	Comité de Auditoría Directorios Comité de Escogencia y Seguimiento de Asesores
Región	Comité de reservas BUR (Business Unit Review) ALMIC (Manage Investment Commitee)
Riesgos RRHH	Comité Integral de Administración de Riesgos Comité de Retribuciones Comité de Ética
UW	Virtuous Circle - Motor Virtuous Circle - Non Motor Virtuous Circle - Vida CUP (Country Underwriting Plan) UPR (Underwriting Performance Review) Comité de Pricing

En Zurich Seguros Ecuador S.A., el proceso de selección y designación de los miembros del Directorio y de los comités consultivos se realiza bajo estrictos estándares de

integridad,

profesionalismo y cumplimiento normativo. Este procedimiento busca asegurar que cada propuesta presentada responda a perfiles con las competencias, conocimientos y experiencia necesarios para asumir con solvencia las responsabilidades inherentes a dichos cargos.

El proceso se ejecuta en cumplimiento de los lineamientos corporativos establecidos por el Grupo Zurich y dentro del marco regulatorio aplicable, conforme a lo dispuesto en la Ley General de Seguros, contenida en el Libro III del Código Orgánico Monetario y Financiero, así como en la normativa emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Adicionalmente, se garantiza la observancia de los principios de buen gobierno corporativo, de las disposiciones estatutarias internas y de los requisitos exigidos por el ente regulador para la calificación de los miembros del Directorio. Esta práctica asegura la conformación de órganos consultivos eficaces, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia institucional y la rendición de cuentas.

El proceso de designación se rige por criterios objetivos alineados a los estándares globales del Grupo Zurich, exigiendo que los candidatos cumplan con condiciones esenciales, tales como:



Dominio técnico, experiencia comprobada y competencias relevantes para el cargo.



Conducta ética intachable y reputación profesional sólida.



Disponibilidad efectiva de tiempo y recursos para el ejercicio pleno de sus funciones.



Ausencia de conflictos de interés que puedan comprometer la imparcialidad en la toma de decisiones.

El presidente del Directorio forma parte del equipo regional de liderazgo del Grupo Zurich, y si bien participa en los procesos estratégicos, no ejerce funciones ejecutivas dentro de la operación local.

Por su parte, nuestro CEO desempeña un papel central en la definición y evolución del propósito institucional, así como en la consolidación de nuestra visión, valores, políticas corporativas y objetivos en materia de sostenibilidad. Su liderazgo garantiza que todos estos elementos se mantengan alineados con los principios rectores del Grupo Zurich y con un horizonte de gestión orientado al valor sostenible de largo plazo.

En Zurich, trabajamos día con día asegurándonos que todas las

decisiones

que tomemos se las realice con los más altos estándares éticos; siendo el área legal una de las áreas que forma parte que forma parte de las líneas de acción en el marco de la sostenibilidad. De acuerdo con Sofía Almeida, nuestra Gerente Legal, el área vela por el cumplimiento de la regulación de una manera impecable con el fin de minimizar cualquier riesgo regulatorio o legal.

Parte de ello, es el Código de Conducta, un documento robusto y transversal, que constituye el fundamento de nuestra cultura organizacional y establece las pautas necesarias para preservar la confianza de nuestros grupos de interés: colaboradores, clientes, socios estratégicos, autoridades regulatorias y la comunidad en general.

Siendo el cliente parte central de nuestra gestión, el Código de Conducta junto con el área legal, protege al cliente, con un firme compromiso de mantener al límite cualquier tipo de riesgo que se pueda generar, garantizando un servicio de calidad, de calidez y que demuestre los valores y reputación de Zurich.

“

Nuestro Código establece principios fundamentales que incluyen la rigurosa protección de datos personales y confidenciales, la prevención de delitos financieros, el respeto absoluto a los derechos humanos, la promoción de la equidad y la libre competencia, el fomento de la diversidad e inclusión, y la adopción de prácticas sostenibles, garantizando así que cada acción de Zurich esté alineada con los valores que nos definen y reafirmando nuestro compromiso como una organización responsable dedicada al desarrollo ético y sostenible de su entorno”.

Sofía Almeida
Gerente Legal



Socialización con empleados, proveedores y aliados.

[GRI 2-23, 2-24, 2-26, 205-2]

Fieles a nuestros valores institucionales y al compromiso con una cultura organizacional basada en la ética, en Zurich Seguros Ecuador implementamos anualmente una capacitación obligatoria sobre nuestro Código de Conducta, dirigida a todos los colaboradores como parte de nuestra plataforma global de formación corporativa.



Este Código constituye un marco de referencia esencial que orienta el comportamiento organizacional, ofreciendo lineamientos claros para la toma de decisiones responsables y promoviendo principios de integridad y transparencia en todos los niveles de gestión.

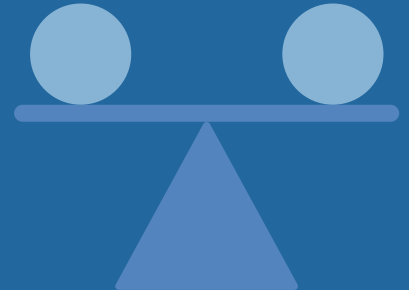
La formación tiene como objetivo principal fortalecer la capacidad del equipo humano para identificar y gestionar dilemas éticos en contextos desafiantes. A través de escenarios prácticos, se consolidan los estándares de comportamiento esperados y se profundiza en la comprensión del rol que desempeña el Código en el quehacer diario de la organización.

Compromisos políticos

[GRI 2-23]

En Zurich contamos con un Código de Conducta que establece los principios fundamentales que guían nuestro comportamiento ético y profesional.

Este código se estructura en torno a seis pilares que reflejan nuestros valores y compromisos como organización:



- Hacer lo que es correcto: Promovemos una cultura basada en hacer lo correcto, guiándonos por nuestro propósito, valores y el compromiso de expresarnos con transparencia y responsabilidad.
- Nos importan nuestros compañeros: Impulsamos un entorno laboral inclusivo, diverso y respetuoso, donde se practique la equidad, la empatía y el liderazgo con el ejemplo, asegurando un espacio de trabajo seguro y solidario para todos.
- Nos importa la integridad empresarial: Mantenemos una posición firme frente a la prevención del delito financiero, incluyendo el combate al soborno y la corrupción, el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, el cumplimiento de obligaciones fiscales, y el respeto a las sanciones económicas y comerciales. Además, promovemos mercados justos y competitivos, y velamos por el respeto a los derechos humanos en todas nuestras operaciones.
- Nos importan nuestros clientes: Nos aseguramos de que todas nuestras interacciones con clientes se desarrollen con ética y respeto, protegiendo su información personal y confidencial, y garantizando el uso responsable y ético de tecnologías como la inteligencia artificial.
- Nos importa nuestra empresa: Gestionamos de forma responsable nuestros registros y recursos, prevenimos y reportamos fraudes y delitos, evitamos conflictos de interés, y aseguramos una comunicación adecuada con terceros, preservando así la integridad de nuestros activos y reputación.
- Nos importa nuestro futuro: Nos comprometemos con el impulso de acciones que contribuyan activamente a la sostenibilidad, promoviendo cambios que generen impacto positivo en el largo plazo.

Como parte de nuestro compromiso institucional, todos los colaboradores de Zurich deben completar anualmente el entrenamiento obligatorio sobre el Código de Conducta, reafirmando así su adhesión a estos principios y su responsabilidad en su cumplimiento.

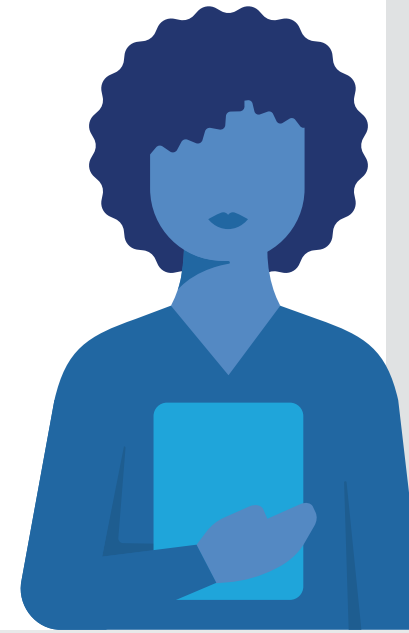
En Zurich, nuestro Código de Conducta establece un firme compromiso con la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de nuestra esfera de influencia. Trabajamos activamente para prevenir cualquier forma de complicidad en violaciones a los derechos humanos, tanto de manera directa como indirecta.

En todas nuestras interacciones —ya sea con clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, comunidades o cualquier otro grupo de interés— promovemos el respeto y la aplicación de estándares internacionales de mejores prácticas, con el fin de gestionar y mitigar posibles impactos adversos sobre los derechos humanos. Entre estos estándares se destacan:

- Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, basados en el marco “Proteger, Respetar y Remediar”.
- Las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Desde nuestra adhesión al Pacto Mundial de la ONU en 2011, hemos reafirmado nuestro compromiso de alinear nuestra estrategia, cultura organizacional y operaciones diarias con los diez principios universalmente reconocidos en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Los compromisos y políticas internas de Zurich son comunicados de manera oficial a todos los colaboradores a través de correos electrónicos masivos, garantizando así su difusión oportuna y homogénea en toda la organización.



Adicionalmente, se implementan capacitaciones obligatorias que deben ser completadas por todos los colaboradores, con el objetivo de asegurar el entendimiento y cumplimiento de las políticas clave de la compañía. Estas formaciones abarcan los siguientes temas:

- Code of Conduct – CoC
- Financial Crime Prevention – FC
- Data Privacy, Records Management and AI – DPRM
- Antitrust and Fair Competition – ATC
- Conflicts of Interest and External Engagements – COI
- Annual Information Security Awareness
- Dealing in Securities – DiS
- Fraud Prevention – FP

Estas iniciativas refuerzan la cultura de cumplimiento, ética e integridad organizacional, y forman parte integral de nuestro sistema de gobernanza y gestión de riesgos.

Gestión de la sostenibilidad en el proceso de suscripción

La integración de criterios de sostenibilidad en el área de underwriting (suscripción) es un componente estratégico en la gestión responsable de riesgos y oportunidades para Zurich. Esta integración se implementa mediante directrices corporativas establecidas en las Underwriting Guidelines, las cuales abordan de forma específica los impactos sociales, ambientales y de gobernanza (ESG) en la suscripción de riesgos.

En términos generales, la gestión en suscripción con enfoque sostenible se articula a través de los siguientes pilares:

- **Evaluaciones de sostenibilidad rigurosas**, con énfasis en actividades y sectores de alto impacto como la construcción de hidroeléctricas, minería, petróleo y gas. Estas evaluaciones consideran aspectos clave como derechos humanos, impactos ambientales críticos y riesgos reputacionales.
- **Identificación de zonas sensibles**, considerando la clasificación de áreas protegidas según las categorías de Patrimonio Mundial de la UNESCO y los humedales registrados en la lista Ramsar.
- **Proceso de evaluación y escalamiento**, mediante el cual los suscriptores analizan los casos con criterios ESG y, cuando corresponde, remiten los hallazgos al Chief Underwriting Officer (CUO) del país. Este proceso permite tomar decisiones informadas sobre la aceptación o rechazo de cuentas, alineadas con las políticas de sostenibilidad de la organización.
- **Documentación de respaldo**, que incluye el detalle de la decisión tomada y su archivo correspondiente en el sistema de gestión de flujos de trabajo (workflow), garantizando trazabilidad, cumplimiento normativo y consistencia operativa.
- **Compromiso con el cliente**, promoviendo relaciones basadas en la responsabilidad social. Zurich colabora activamente en la educación y acompañamiento de sus clientes durante su transición hacia modelos de negocio más sostenibles.
- **Desarrollo de productos sostenibles**, que pasan por un proceso interno de aprobación con el objetivo de cumplir con los compromisos ambientales y sociales de la compañía, minimizando los riesgos e impulsando prácticas empresariales responsables.

Durante 2024, se registraron cinco casos de escalamiento SIBT a región a través del proceso de Request for Empowerment, de los cuales tres fueron rechazados y dos aprobados. Esta cifra refleja la aplicación rigurosa de los lineamientos de suscripción sostenible y el compromiso con una gestión de riesgos basada en principios ESG.



En Zurich, la integración de los compromisos éticos, normativos y de cumplimiento en la gestión corporativa la realizamos mediante un enfoque estructurado, transversal y alineado con las mejores prácticas globales.

Este modelo involucra activamente a todas las áreas de la organización, consolidando una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la legalidad y la integridad.



Desde la Dirección Legal, se promueve la aplicación rigurosa de las políticas internas, tanto propias como aquellas emitidas por otras unidades del Grupo, en el desarrollo cotidiano de nuestras funciones. Más allá del cumplimiento normativo, se impulsa activamente que cada área de la organización opere dentro del marco establecido. En el ámbito de la gestión de reclamos, el área asume la responsabilidad de proteger los intereses de Zurich desde un enfoque técnico y jurídico, manteniendo a su vez una actitud de respeto hacia todas las partes involucradas, incluso cuando se trate de contraparte. En materia contractual, se asegura una revisión exhaustiva de los documentos, priorizando condiciones justas y equilibradas que beneficien a todas las partes intervinientes.

La función de Compliance, actuando como segunda línea de defensa, cumple un rol clave en la identificación, gestión y mitigación de riesgos normativos y reputacionales. A través de un acompañamiento permanente a las áreas operativas, se proporciona asesoría especializada para abordar riesgos vinculados a aspectos críticos como:

- Riesgos de Datos (enfocados a los personales)
- Gobierno Corporativo
- Delitos Financieros
- Outsourcing
- Integridad de Mercado
- Conducta de Cara al Cliente

Adicionalmente, se implementan mecanismos de assurance que permiten monitorear el cumplimiento de cada componente que conforma el marco de Compliance. Estos procesos consideran tanto la legislación local como las directrices corporativas del Grupo Zurich, garantizando una alineación plena con los más altos estándares internacionales en materia de cumplimiento y ética empresarial.

En Zurich promovemos activamente una cultura organizacional fundamentada en la apertura, el respeto y la transparencia, en línea con nuestro compromiso por construir un entorno laboral íntegro, seguro e inclusivo. Como parte de esta visión, contamos con un marco institucional robusto que fortalece el principio de Speaking Up, el cual impulsa a todos los colaboradores a expresar libremente sus ideas, realizar consultas o manifestar inquietudes relacionadas con su entorno laboral o con situaciones que puedan comprometer la conducta ética de la organización.

Nuestros líderes directos —People Managers— representan el primer canal de comunicación para abordar inquietudes vinculadas al desempeño, ambiente de trabajo o condiciones del puesto. A su vez, el equipo de Recursos Humanos está disponible para brindar orientación especializada y apoyo en temas como la gestión de desempeño, relaciones interpersonales, cargas de trabajo, compensación y otros aspectos relevantes del ciclo laboral. Esta área cuenta con herramientas y protocolos que permiten dar seguimiento adecuado a las necesidades del personal.

Como parte de nuestra responsabilidad institucional, promovemos activamente una cultura de reporte responsable. Invitamos a nuestros colaboradores a comunicar, de manera inmediata y de buena fe, cualquier hecho o conducta que pueda considerarse contraria a la ley, fraudulenta, inapropiada o en conflicto con los principios éticos de Zurich. Estos casos, denominados inquietudes sobre integridad, pueden incluir tanto sospechas como hechos comprobados.

Para facilitar este ejercicio, la organización dispone de múltiples canales de reporte, incluyendo a los People Managers, las áreas de Compliance, Recursos Humanos y Asuntos Legales. Además, Zurich ha habilitado la Zurich Ethics Line, un canal confidencial y disponible en todo momento, que permite realizar reportes de manera telefónica o a través de un formulario web. Este canal admite reportes anónimos, aunque quienes decidan identificarse tienen la garantía de que su información será tratada con la máxima confidencialidad y solo será compartida con los actores estrictamente necesarios para abordar el caso.



En Zurich mantenemos una postura firme de cero tolerancia frente a cualquier tipo de represalia contra quienes formulen reportes o consultas en el marco de este sistema. La protección de quienes se manifiestan con integridad es un pilar esencial de nuestra cultura de ética corporativa.

En Zurich tenemos un sistema riguroso para la identificación, gestión y

control

de los conflictos de interés, aplicable a todos los colaboradores y miembros del Directorio.

Este mecanismo se basa en dos procesos institucionalizados que garantizan la detección oportuna de situaciones que pudieran comprometer la objetividad o imparcialidad en la toma de decisiones.

- En primer lugar, al momento de su incorporación a la compañía, todo nuevo colaborador debe declarar posibles vínculos que representen un potencial conflicto de interés, tales como relaciones con personas políticamente expuestas, vínculos familiares o personales con empleados de Zurich, relaciones con actores del mercado, o compromisos externos que puedan interferir con sus funciones. Esta información es gestionada por el área de Recursos Humanos y remitida al equipo de Compliance para su evaluación. En caso de que se determine la existencia de un conflicto real, se solicita al colaborador completar un formulario específico y se establece un control formal, definido en coordinación con su Jefe Directo.
- Adicionalmente, de forma anual, todos los colaboradores deben actualizar su información personal, incluyendo la revisión y declaración de cualquier nuevo conflicto de interés. Esta información es analizada de forma conjunta por las áreas de Compliance y Recursos Humanos para determinar la existencia de nuevos casos y, en su caso, implementar los controles necesarios junto con el Jefe Directo correspondiente.





El cumplimiento de los controles implementados es objeto de revisión anual por parte del equipo de Compliance, como parte del seguimiento sistemático del programa de integridad corporativa.

Si bien estos procesos son periódicos, la compañía mantiene habilitada la posibilidad de que cualquier colaborador pueda reportar o actualizar posibles conflictos de interés en cualquier momento, contactando directamente al área de Compliance o a Recursos Humanos.

Toda la información recolectada, así como los controles establecidos y los resultados de las revisiones anuales, son presentados de forma consolidada al Comité de Cumplimiento Local y al CEO de la compañía, a través de la Subgerencia de Compliance LCO. Este flujo de información permite mantener una supervisión efectiva y alineada con los estándares internacionales de gobierno corporativo.

En cumplimiento de los principios de integridad y transparencia que rigen la gestión corporativa, Zurich Seguros Ecuador requiere que todos los colaboradores declaren, a través del formulario Conozca a su Empleado, cualquier participación que mantengan en órganos de dirección de otras entidades.

El ejercicio de estos cargos externos está sujeto a la aprobación previa de la compañía, la cual se concede únicamente tras verificar que no existe un conflicto de interés con las funciones desempeñadas dentro de Zurich.

Asimismo, en aquellos casos en que la compañía designe formalmente a un colaborador para representarla en consejos directivos externos, dicha responsabilidad estará cubierta por la póliza de responsabilidad civil para directores y administradores (D&O) contratada por Zurich, asegurando la protección institucional correspondiente.

La organización cuenta con mecanismos estructurados para asegurar que las inquietudes críticas, especialmente aquellas vinculadas al cumplimiento normativo y ético, sean comunicadas oportunamente al máximo órgano de gobierno. Todos los asuntos relacionados con Compliance son presentados de manera mensual al Comité de Cumplimiento y, conforme a lo establecido por el equipo Legal, se elevan al Directorio en las fechas previstas. Además, la Subgerente de Compliance sostiene reuniones periódicas con el CEO de la compañía, a fin de mantenerlo informado sobre el avance de las actividades del área y cualquier situación relevante que pudiera surgir. Este esquema de comunicación contribuye a fortalecer la supervisión estratégica y la toma de decisiones responsables por parte de la alta dirección.



Durante el periodo del presente informe, se comunicaron inquietudes críticas al máximo órgano de gobierno a través de los espacios formales establecidos para la supervisión del cumplimiento normativo. En total, se realizaron 12 Comités de Cumplimiento en el año 2024, en los cuales se abordaron temas relacionados con evaluación de políticas de ética y conducta, así como alertas vinculadas a la gestión de terceros. Estos espacios permiten canalizar y escalar oportunamente las preocupaciones relevantes hacia el Directorio, fortaleciendo así los principios de gobernanza, transparencia y responsabilidad corporativa.

En Zurich contamos con una política de compensaciones estructuradas que contemplan diversas modalidades de remuneración y beneficios, aplicables tanto a los altos ejecutivos como al resto del personal. Esta política busca garantizar la equidad interna y competitividad externa, alineándose con los objetivos estratégicos de la empresa y con las mejores prácticas del mercado.

Para los altos ejecutivos, se aplica un esquema de remuneración compuesto por una parte fija y un bono (STIP), que está condicionado al cumplimiento de metas asociadas al desempeño individual, los resultados financieros de la organización y otros factores definidos anualmente. Este mecanismo refuerza la alineación entre la gestión directiva y los resultados corporativos.

La política también contempla la posibilidad de otorgar bonos de contratación (hiring bonus) en determinados casos, como incentivo para atraer talento clave. Estos bonos suelen representar el valor acumulado de fondos de reserva que el colaborador recibiría al completar un año de trabajo. Este beneficio no es exclusivo para altos cargos.

En caso de terminación laboral, la organización aplica las disposiciones legales correspondientes para la liquidación por despido intempestivo. Adicionalmente, el pago del bono STIP en estos casos queda sujeto a una evaluación discrecional por parte de la alta dirección.

Finalmente, la jubilación patronal es calculada y provisionada para todos los colaboradores de manera general, con el acompañamiento de un proveedor externo especializado, garantizando transparencia y cumplimiento normativo en el proceso.

La política de remuneración de los altos ejecutivos y de los miembros del máximo órgano de gobierno contempla un componente variable vinculado directamente al desempeño individual y colectivo, a través del bono STIP. Este bono está condicionado al cumplimiento de objetivos previamente acordados con la Presidencia Ejecutiva, los cuales integran dimensiones clave de desempeño económico, ambiental y social. De esta manera, reforzamos la alineación entre la compensación ejecutiva y la gestión responsable de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Este enfoque promueve una toma de decisiones orientada a la sostenibilidad, asegurando que los resultados financieros vayan de la mano con el compromiso ambiental y el bienestar de los grupos de interés.

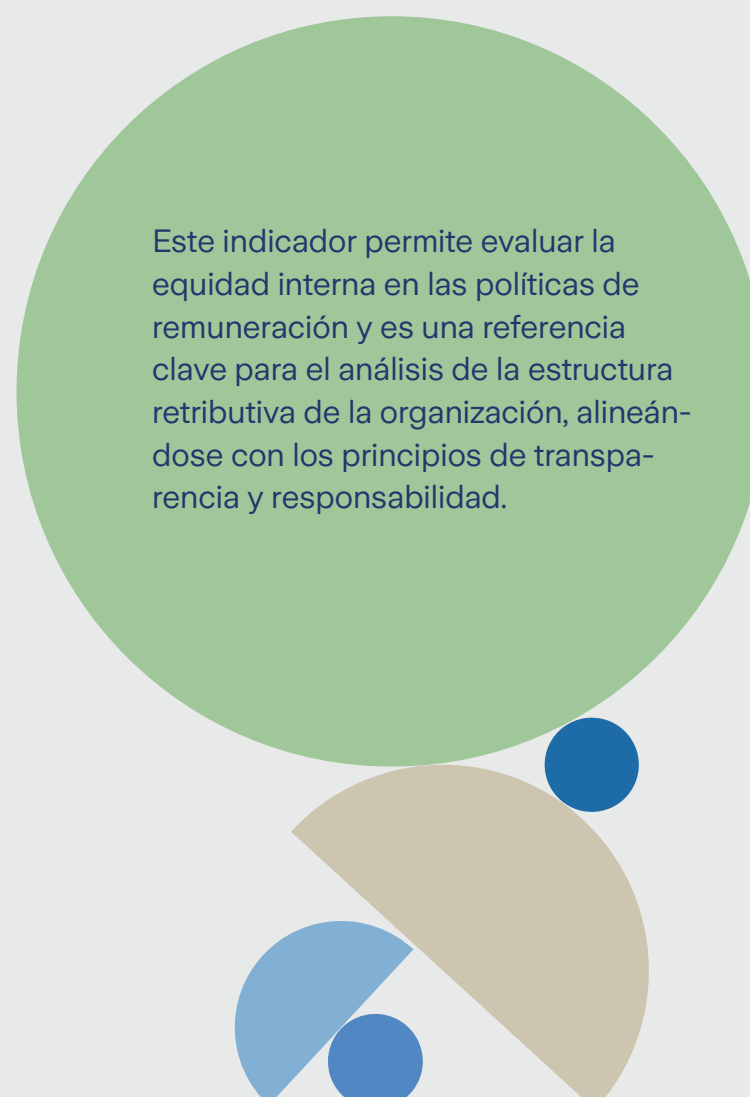
Las políticas de remuneración de la organización las diseñamos con base en las directrices globales establecidas por el grupo corporativo. Estas políticas son posteriormente adaptadas al contexto normativo, económico y laboral del país, y sometidas a una revisión integral por parte de diversas áreas clave, como Riesgos, Legal, Compliance, Recursos Humanos y Presidencia. Este proceso garantiza la coherencia entre los lineamientos internacionales y la realidad operativa local.



La definición de la remuneración contempla la participación de los miembros de la alta dirección del área solicitante, quienes aportan insumos técnicos y operativos que enriquecen el análisis. Aunque no cuentan con capacidad de decisión final, su criterio es valorado como parte del proceso consultivo. La decisión final recae en un **Comité de Retribuciones**, el cual actúa como instancia independiente encargada de supervisar la equidad, la competitividad externa y la alineación estratégica del esquema retributivo. En Zurich contemplamos la inclusión de perspectivas de grupos de interés relevantes en el diseño de las políticas salariales, en especial en lo que se refiere a la percepción de los accionistas. A través de los canales de gobernanza corporativa, estos grupos influyen en la definición de principios rectores de compensación, promoviendo una estructura salarial que responda a criterios de sostenibilidad, desempeño y responsabilidad social.

En el período reportado, la organización presenta una ratio de 6.16 entre la compensación total anual de la persona con mayor remuneración y la mediana de la compensación total anual del resto de los empleados, excluyendo a dicha persona.

Este ratio se calculó con base en la información salarial consolidada del año, considerando todos los componentes aplicables de la compensación (salario base, bonificaciones, incentivos, entre otros), y ajustado para empleados a tiempo parcial mediante unidades equivalentes a tiempo completo.



Este indicador permite evaluar la equidad interna en las políticas de remuneración y es una referencia clave para el análisis de la estructura retributiva de la organización, alineándose con los principios de transparencia y responsabilidad.

Como organización enfocada en la prestación de servicios, nuestras operaciones no generan impactos ambientales relevantes de forma directa o indirecta. Sin embargo, conscientes de nuestro rol en la transición hacia una economía baja en carbono, hemos establecido un ambicioso plan de acción climática que contempla la reducción del 80% de nuestras emisiones operativas de CO₂. Este compromiso se enmarca dentro de nuestra adhesión al Acuerdo de París y se orienta hacia una meta clara: alcanzar la neutralidad de emisiones antes del año 2050.

En Zurich adoptamos un enfoque estructurado y orientado al cliente para la gestión de reclamos, priorizando la transparencia, la eficacia operativa y la satisfacción de sus asegurados.

- **Canales de Recepción y Registro:** Con el propósito de brindar accesibilidad y agilidad, la compañía pone a disposición de sus clientes diversas plataformas para la presentación de reclamos, entre ellas canales digitales (como formularios de contacto y encuestas de satisfacción), centros de atención telefónica y oficinas presenciales. Esta diversidad garantiza que los asegurados puedan reportar sus inquietudes de manera oportuna y adecuada al canal de su preferencia.
- **Análisis y Resolución:** Una vez recibido un reclamo, el equipo especializado en Experiencia del Cliente realiza un análisis técnico detallado del caso. Esta revisión contempla la evaluación del incidente reportado, la interpretación de los términos contractuales y la validación de la cobertura, procurando siempre ofrecer una respuesta ágil y ajustada a la normativa vigente.
- **Gestión de Quejas y Solución de Controversias:** Zurich cuenta con mecanismos internos destinados a la recepción y tratamiento de quejas asociadas al proceso de reclamos. Asimismo, la compañía participa activamente en instancias de mediación y resolución de controversias, fortaleciendo su compromiso con una gestión imparcial, justa y centrada en el cliente.
- **Seguimiento y Optimización Continua:** Como parte de su cultura de mejora permanente, Zurich Seguros lleva a cabo un monitoreo sistemático de sus procesos de atención al cliente. Las observaciones y sugerencias recibidas son valoradas como insumos clave para optimizar las prácticas internas y consolidar una experiencia de servicio cada vez más eficiente y satisfactoria.



La participación de los grupos de interés en el diseño, revisión, operación y mejora de los mecanismos de quejas y reclamaciones se garantiza mediante herramientas de retroalimentación directa, como encuestas de satisfacción y la medición del Índice Neto de Promotores (NPS), las cuales permiten recoger percepciones, identificar áreas de mejora y ajustar los procesos de atención conforme a las expectativas y necesidades reales de los usuarios.

La organización realiza un seguimiento continuo de la eficacia de sus mecanismos de quejas y reclamos mediante la identificación y análisis de los puntos críticos en el recorrido del cliente (Customer Journey), poniendo especial atención en los momentos sensibles como la atención en casos de siniestros. Las quejas detectadas a través de canales externos, como redes sociales, son gestionadas directamente por el equipo de Experiencia de Cliente, con el objetivo de ofrecer soluciones oportunas y adecuadas que respondan al malestar del usuario, permitiendo así evaluar y mejorar la efectividad de los mecanismos implementados para fortalecer la satisfacción y confianza del cliente.

En cumplimiento de las disposiciones internas de

integridad

Zurich ha establecido como requerimiento obligatorio que la totalidad de sus colaboradores participe en los programas de formación vinculados a las políticas y procedimientos de Compliance. Estos entrenamientos forman parte de la estrategia institucional para fomentar una cultura ética, prevenir riesgos de corrupción y asegurar el entendimiento y la aplicación efectiva de los lineamientos normativos en el desarrollo de sus funciones.

En Zurich Ecuador, la seguridad de la información es una prioridad estratégica que forma parte de nuestros compromisos globales de sostenibilidad y gobernanza. Nuestra gestión se basa en la aplicación rigurosa de políticas, estándares y herramientas incluidas en el Global Security Toolkit, cuya implementación es monitoreada a través de indicadores alineados a los objetivos corporativos del Grupo.

Durante el año 2024, los indicadores de seguridad en estaciones de trabajo (workstations) se mantuvieron dentro de los rangos esperados, reflejando la efectividad de las medidas preventivas aplicadas en la protección de la información y los activos digitales. En cuanto a los servidores, si bien se observaron desviaciones en algunos indicadores, estas no representan vulnerabilidades reales, sino que obedecen a decisiones operativas orientadas a la eficiencia energética, como la desconexión programada de servidores durante la noche. Esta medida, implementada para optimizar costos, afecta los registros automatizados de las herramientas de monitoreo sin comprometer la integridad del sistema ni la confidencialidad de la información.

Nuestro enfoque continuo en la mejora de la ciberseguridad incluye la actualización permanente de los controles técnicos, la capacitación del personal y la evaluación de riesgos tecnológicos, en línea con los estándares internacionales y con el compromiso del Grupo Zurich de garantizar una gestión ética, segura y responsable de la información.

En Zurich Ecuador, la gestión integral de riesgos constituye un pilar clave para el fortalecimiento de la resiliencia organizacional y la sostenibilidad del negocio. Hemos implementado un sistema robusto que permite identificar, evaluar, controlar y monitorear de manera continua los riesgos que pueden afectar la operación y el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos. Este enfoque busca no solo proteger los activos de la organización, sino también fomentar una cultura corporativa donde el riesgo sea asumido de forma consciente, disciplinada y con una clara comprensión del retorno asociado. La gestión de riesgos se concibe así como una herramienta generadora de valor, que promueve la toma de decisiones informadas y transparentes. El área de Riesgos y Control Interno lidera este proceso mediante la aplicación de metodologías especializadas y herramientas técnicas, que son compartidas con las distintas unidades de negocio. Esto garantiza una gestión descentralizada pero coordinada de los principales tipos de riesgos: estratégicos, de seguros, de crédito, de liquidez, de mercado, operativos, legales y reputacionales.

Nuestro sistema se encuentra alineado con la Zurich Risk Policy (ZRP) y el Marco de Gestión de Riesgos del Grupo Zurich, cumpliendo a su vez con la normativa local vigente en materia de control y administración de riesgos. Esta integración asegura que todos los riesgos relevantes asociados a la estrategia empresarial sean identificados oportunamente y gestionados de manera eficaz, fortaleciendo así nuestra capacidad de respuesta frente a escenarios adversos.

La gestión de riesgos en Zurich Ecuador está orientada a fortalecer la toma de decisiones estratégicas, resguardar la integridad del negocio y consolidar una cultura organizacional basada en la transparencia y la responsabilidad. Entre sus principales objetivos se destacan:

- Respalda la ejecución de la estrategia corporativa
- Promover una gestión de riesgos basada en criterios disciplinados
- Asegurar una diversificación adecuada y eficiente de los riesgos
- Fortalecer una cultura de apertura y transparencia
- Facilitar procesos de toma de decisiones informadas y,
- Salvaguardar tanto la reputación como la identidad de marca de Zurich.



Asimismo, el área de Riesgos y Control Interno actúa como un facilitador clave en los procesos de decisión proporcionando herramientas y lineamientos que permiten anticipar escenarios, mitigar impactos potenciales y alinear los riesgos con el apetito y perfil corporativo del Grupo Zurich.

Como parte de este modelo, Zurich Ecuador ha establecido una red de Risk Champions, integrada por colaboradores estratégicamente distribuidos en distintas áreas del negocio. Estos profesionales cumplen un rol esencial como embajadores de la cultura de riesgos, promoviendo su gestión activa desde cada unidad operativa. Su labor contribuye no solo a garantizar la continuidad del negocio, sino también a posicionar a Zurich como un referente en el mercado asegurador ecuatoriano en materia de gobierno corporativo y gestión responsable del riesgo.

En nuestra calidad de aseguradora, en Zurich desempeñamos un papel fundamental en la gestión y cobertura de los riesgos que enfrentan terceros. No obstante, en el desarrollo de nuestras operaciones —ya sea en seguros de vida colectiva o en ramos generales— la compañía puede verse expuesta a niveles de incertidumbre superiores a los inicialmente previstos, como consecuencia inherente a la naturaleza de los riesgos asumidos.

En Zurich Ecuador, estamos comprometidos con la gestión integral de todos los

riesgos

que enfrentamos en nuestro negocio. Contamos con un riguroso informe semestral de riesgos que nos permite monitorear y evaluar continuamente nuestro desempeño y la efectividad de las estrategias implementadas. Como parte de nuestro seguimiento, utilizamos indicadores claves al cierre del 2024, basados en el reporte RCC Q4 2024, que nos brindan una visión clara y objetiva de nuestra situación actual.

Actualmente, nuestro perfil de riesgo se mantiene en un nivel alto, principalmente debido a las condiciones externas que afectan nuestro entorno. El año 2024 ha sido particularmente desafiante para Ecuador, marcado por una desaceleración económica, crisis energética y una creciente incertidumbre política. Factores macroeconómicos como la inflación, el empleo, la deuda pública y la seguridad han influido considerablemente en la estabilidad del país, y por ende, en nuestro mercado.

Mirando hacia el 2025, proyectamos un crecimiento moderado del PIB en torno al 1.6%, impulsado por inversiones en infraestructura energética y programas de estabilización fiscal. No obstante, observamos con atención el aumento en la morosidad de los créditos, un aspecto que representa un riesgo para la estabilidad financiera tanto del país como de nuestras operaciones. Además, enfrentamos un mercado cada vez más agresivo y competitivo, con oportunidades que requieren ser aprovechadas con agilidad y precisión.

“

Nuestra estrategia para mitigar estos riesgos se centra en la sólida gobernanza estratégica que aplicamos, que nos permite tomar acciones concretas en el corto, mediano y largo plazo.

Reconocemos que el mayor desafío está en el crecimiento del negocio, afectado por la desaceleración económica y la fuerte competencia, por lo que trabajamos día a día para fortalecer nuestra posición y adaptarnos a las condiciones cambiantes”.

Andrés Cortés
Gerente de Riesgos 2024



En el ámbito operativo, identificamos la necesidad de avanzar en proyectos de

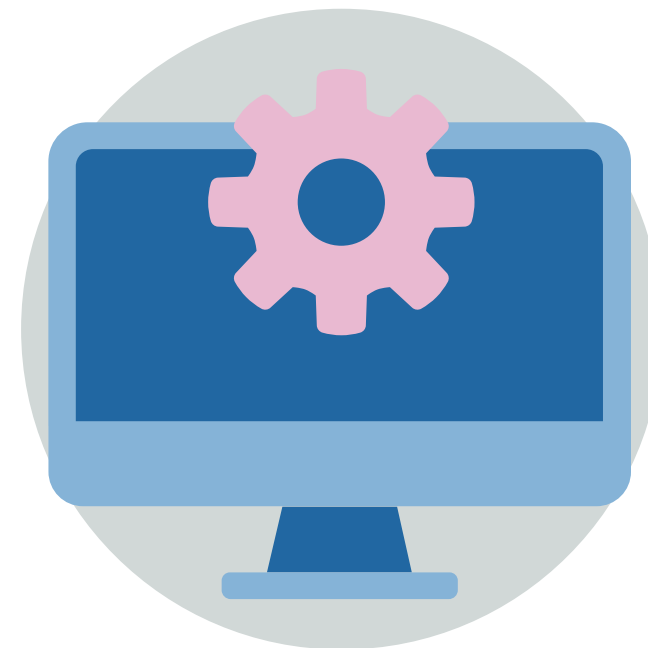
mejora tecnológica

que nos permitan automatizar procesos y mejorar la eficiencia. Por ello, estamos invirtiendo en la adquisición de licencias perpetuas para nuestro sistema core y Middleware, reduciendo nuestra dependencia de proveedores externos y asegurando una mayor estabilidad tecnológica.

Respecto a nuestros procesos internos, hemos implementado células SQUADS y fomentamos la mejora continua para agilizar la gestión comercial, aunque seguimos trabajando para alinear completamente todos los procesos con este objetivo. En la gestión de proyectos clave, damos prioridad a la planificación y a la evaluación de capacidades, asegurándonos de cumplir con los tiempos y resultados esperados.

En cuanto a los riesgos financieros, mantenemos un enfoque prudente y realista, reconociendo que uno de los retos es el optimismo en los supuestos de ejecución presupuestaria. Por ello, reforzamos la ejecución de nuestra estrategia y gestión comercial para cerrar cualquier brecha identificada.

Para nuestro Gerente de Riesgos en el 2024, Andrés Cortés, el área es una segunda línea de defensa, siendo la primera el establecimiento de los potenciales riesgos antes descritos para posteriormente establecer metodologías, políticas, y una adecuada gestión de los riesgos. Nuestro enfoque es integrar el riesgo en la toma de decisiones para mejorar el valor de la compañía, especialmente considerando la sostenibilidad como un riesgo latente externo. Reconocemos que los mayores desafíos son estratégicos, macroeconómicos y políticos, pero también vemos oportunidades para innovar y abrir nuevos nichos de mercado.



Actualmente no se han detectado desviaciones significativas en la siniestralidad, aunque mantenemos un monitoreo constante y una atención especial a las alertas tempranas para prevenir cualquier eventualidad. También estamos atentos a posibles impactos regulatorios, como el Proyecto de Reforma a la Norma de Inversiones, que podría afectar de forma significativa nuestro portafolio.

En Zurich Ecuador asumimos con responsabilidad y transparencia la gestión integral de riesgos, adaptándonos a las condiciones externas y fortaleciendo nuestra capacidad interna para seguir brindando seguridad y confianza a nuestros clientes y aliados.

En Zurich Seguros, concebimos la transparencia como un principio transversal que sustenta la construcción de relaciones de confianza y fortalece el compromiso con nuestros públicos estratégicos.

Conscientes de nuestra responsabilidad corporativa, mantenemos una comunicación abierta y rigurosa que permite compartir, de forma estructurada y accesible, información relevante sobre nuestro desempeño organizacional, así como sobre los impactos derivados de nuestras actividades en el entorno social y ambiental.



Certificado de Calificación de Riesgo Zurich Ecuador:

En el ejercicio 2024, Zurich Seguros Ecuador ratificó su solidez financiera al mantener la calificación crediticia AAA, otorgada por la firma especializada BankWatch Ratings S.A., lo que evidencia la confianza en nuestra gestión y respaldo patrimonial.



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

La auditoría externa de los estados financieros fue realizada por la firma internacional Ernst & Young (EY), cumpliendo con los estándares establecidos por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador, garantizando así la veracidad y legalidad de nuestra información contable.



Información Financiera:

La información financiera de la compañía se publica con periodicidad mensual, permitiendo a nuestros grupos de interés acceder a datos actualizados sobre el desempeño económico, incluyendo ingresos, egresos y balances generales.



Condiciones Generales:

En cuanto a los productos, cada uno de ellos cuenta con la respectiva aprobación de condiciones generales por parte del organismo regulador competente, lo que respalda su validez y cumplimiento normativo.



Rendición de Cuentas:

Finalmente, en el marco de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, compartimos de manera anual nuestras prácticas de buen gobierno corporativo, facilitando su consulta por todos los actores relevantes del entorno institucional.

Reconocemos a nuestros clientes como un grupo de interés fundamental y mantenemos diversos mecanismos activos para facilitar su participación continua, garantizar la transparencia en la relación comercial y fortalecer la mejora continua de los servicios.

Durante el año 2024, ejecutamos una encuesta de percepción bajo el programa Voz Del cliente, con el fin de recabar información cuantitativa y cualitativa sobre la experiencia del cliente y su nivel de satisfacción con los servicios prestados. Esta metodología permitió obtener retroalimentación clave para identificar oportunidades de mejora y ajustar procesos internos.

Como parte del proceso de mejora del servicio, se gestionaron los mecanismos de quejas y reclamos, los cuales se analizaron y respondieron de forma estructurada. Al cierre del periodo 2024, este sistema registró una calificación de desempeño de 46,1 sobre 100, evidenciando áreas críticas de atención y sirviendo como base para el diseño de acciones correctivas en el corto plazo.

Este enfoque nos permite incorporar de manera activa la voz del cliente en la toma de decisiones operativas, promoviendo así relaciones más sólidas, transparentes y centradas en el usuario.

En Zurich Seguros Ecuador, nuestra promesa de valor se fundamenta en brindar soluciones aseguradoras diseñadas para cada tipo de cliente, garantizando protección integral, respaldo oportuno y atención personalizada. Cada línea de negocio incorpora atributos diferenciadores que responden a las expectativas de nuestros asegurados, generando confianza y relaciones sostenibles a largo plazo.

Para evaluar y mejorar continuamente esta propuesta de valor, hemos implementado mecanismos de escucha activa como la medición del RNPS (Recomendación Neta del Promotor del Servicio).

Al cierre del 2024, nos posicionamos en el top 5 del mercado asegurador ecuatoriano. Este resultado refleja el compromiso de nuestros equipos con la excelencia en el servicio y la experiencia del cliente.



Nuestra estrategia de atención está alineada con altos estándares de calidad y seguridad, asegurando que los productos y servicios ofrecidos no solo cumplan con los requerimientos regulatorios, sino que también generen impactos positivos en la vida de nuestros clientes.

Estos principios son integrados en nuestros procesos mediante capacitación continua, canales de atención empáticos y herramientas tecnológicas que fortalecen la experiencia del usuario en cada punto de contacto.

Respaldo Internacional

Con una trayectoria de más de 150 años y presencia en más de 200 países y territorios, en Grupo Zurich continuamos posicionándonos como un referente internacional en el sector asegurador. Nuestro enfoque va más allá de la provisión de seguros tradicionales, promoviendo soluciones integrales de prevención, bienestar y resiliencia climática, en coherencia con su propósito corporativo:

"Construir juntos un futuro mejor"

En el contexto ecuatoriano, el año 2023 representó un desafío significativo debido al entorno económico complejo, la inseguridad y la coyuntura política.

Zurich Ecuador respondió con determinación mediante la implementación de estrategias orientadas a la eficiencia y sostenibilidad del negocio. Estas acciones permitieron fortalecer su posición en 2024 y proyectar un crecimiento sostenido.

Durante el primer semestre de 2024, en Grupo Zurich alcanzamos un desempeño financiero sólido. El Beneficio Operativo Empresarial (BOP) registró un crecimiento del 7% frente al mismo periodo del año anterior, mientras que el retorno sobre el capital (BOPAT ROE) se incrementó en un 25%, marcando un récord histórico. Asimismo, el beneficio neto atribuible a los accionistas ascendió a USD 4.000 millones, lo que refleja la eficacia de la estrategia financiera y operativa.



En términos de solvencia, alcanzamos un robusto 232% según la Prueba de Solvencia Suiza, consolidando nuestra estabilidad financiera. Esta solidez se ve respaldada por la calificación internacional AA con perspectiva estable otorgada por Standard & Poor's, que confirma la alta capacidad de Zurich Insurance Group para cumplir nuestros compromisos financieros y garantizar la confianza de nuestros grupos de interés.

Durante el ejercicio 2024, en Zurich Seguros Ecuador adoptamos medidas estratégicas orientadas a preservar la estabilidad técnica de nuestras operaciones, destacándose la constitución de una reserva de suficiencia de primas por USD 4.4 millones, enfocada especialmente en la línea de seguros vehiculares.

Como resultado de una estrategia integral centrada en la eficiencia operativa y la gestión técnica del riesgo, se logró una notable reducción en la tasa de siniestralidad, que descendió hasta un 43.7%. Este desempeño fue consecuencia directa de acciones concretas como:



La reestructuración del portafolio de seguros de vida, mejorando la calidad de las coberturas ofrecidas y ajustando los niveles de exposición al riesgo.



El rediseño técnico del portafolio de autos, que permitió una disminución de 24 puntos porcentuales en la siniestralidad con relación al año anterior.



La implementación de nuevas estrategias de expansión en productos patrimoniales y canales de distribución masiva.



La optimización de procesos internos clave, lo que se tradujo en mejoras significativas en productividad y control operativo.

Situación financiera

Gracias a nuestro enfoque estratégico, en Zurich Seguros Ecuador hemos consolidado alianzas clave y destinado más de 8 millones de dólares a iniciativas de innovación y transformación digital, fortaleciendo así nuestra competitividad y liderazgo en un mercado dinámico y en constante cambio. De cara al 2025, en la Compañía nos proyectamos con firmeza hacia nuevos retos relacionados con el crecimiento y la rentabilidad, respaldada por estrategias robustas que garantizan la excelencia operativa y sostenibilidad a largo plazo.



En 2024, en Zurich Seguros Ecuador reafirmamos nuestro compromiso con el mercado nacional al fortalecer nuestra solidez financiera mediante un aporte de capital de USD 10 millones, a pesar de un entorno de resultados adversos. Esta decisión refleja la confianza sostenida en el potencial del negocio en el país.

Mantenemos un firme compromiso con accionistas, clientes, colaboradores y demás grupos de interés, guiándonos por principios de equidad, transparencia y responsabilidad. Nuestra estructura organizativa, junto con normativas y procesos definidos, garantiza una gestión empresarial sólida y coherente, respaldando eficazmente las operaciones en cada país donde está presente.

Durante el año 2024,

reafirmamos nuestra estabilidad financiera mediante un crecimiento sostenido de los principales indicadores patrimoniales. El total de activos ascendió a USD 119,3 millones, superando los USD 111,9 millones registrados en 2023, reflejo del incremento en las primas aseguradas y del respaldo continuo proporcionado por los reaseguradores.

En paralelo, los pasivos de la compañía también experimentaron un aumento, en correspondencia con la constitución de reservas técnicas adicionales y una gestión más eficiente de los programas de reaseguro. Este comportamiento respondió al fortalecimiento de la política de suficiencia de primas, orientada a garantizar el cumplimiento de las obligaciones futuras con los asegurados.

El patrimonio técnico se ubicó en USD 22,1 millones, cumpliendo con las disposiciones regulatorias locales y fortalecido gracias a un aporte de capital extraordinario de USD 10 millones. Este respaldo refuerza la confianza de los grupos de interés en la continuidad y solvencia del negocio.

Adicionalmente, mantuvimos nuestra calificación de fortaleza financiera AAA con perspectiva estable, reflejo de nuestra capacidad robusta para afrontar compromisos financieros y sostener un desempeño sólido en un entorno de mercado desafiante.

Concepto	2023 Dic	2024 Dic
Activos		
Financieros	62.74	62.03
Deudores por primas	35.70	39.62
Deudores de Reaseguros y Coaseguros	8.86	10.68
Otros Activos	4.63	7.01
Total Activos	111.94	119.35
Pasivos		
Reservas Técnicas	49.26	53.57
Reaseguros y Coaseguros Cedidos	2.51	3.60
Otros Pasivos	27.48	28.81
Total Pasivos	79.25	85.99
Patrimonio		
Capital	28.59	22.10
Reservas	21.87	22.77
Resultados	-17.78	-11.52
Total Patrimonio	32.69	33.36
Total Pasivos y Patrimonio	111.94	119.35



Nuestra sólida solvencia patrimonial

Nuestro indicador de solvencia se situó al 125% por ciento, denota nuestra solidez y capacidad para afrontar desafíos del mercado para tranquilidad de nuestros clientes y socios estratégicos

Índice Solvencia	2021	2022	2023	2024
Patrimonio Requerido	20.0	19.1	28.2	25.3
Patrimonio Reportado	24.7	31.0	31.0	31.6
Exceso/(Déficit)	4.7	11.9	2.7	6.3
%	123%	163%	110%	125%



Portafolio de inversiones

En Zurich Seguros Ecuador disponemos de lineamientos y mecanismos establecidos para la identificación, evaluación, gestión y seguimiento de las exposiciones asociadas a nuestro portafolio de inversiones, asegurando el cumplimiento de las normativas regulatorias vigentes y alineando nuestras decisiones a los niveles de riesgo aceptados por la Compañía.

Cobertura Inversiones	2021	2022	2023	Dic.2024
Inversiones Obligatorias	52.2	52.6	49.1	46.4
Inversiones Admitidas	63.9	60.1	54.4	56.5
Exceso /(Déficit)	11.7	6.5	5.4	10.1
Cobertura (%)	122%	112%	111%	122%

La visión de Zurich Ecuador en materia de
responsabilidad social y

ambiental

se alinea de manera coherente con los principios globales del Grupo Zurich.

Entendemos que la sostenibilidad no solo constituye una ventaja competitiva estratégica, sino que responde también a una necesidad crítica y compartida a nivel mundial. En nuestra condición de aseguradora con presencia internacional, reafirmamos el compromiso de ejercer un liderazgo responsable, aprovechando nuestra capacidad de incidencia para fomentar un impacto positivo en las personas y en el planeta. Para Zurich, la sostenibilidad no es un complemento, sino un pilar fundamental de una gestión empresarial consciente, transversal e integrada a largo plazo.

Grupo Zurich ha implementado un proceso

robusto y sistemático

para identificar los temas materiales relevantes, considerando que la sostenibilidad es un tema que se transforma constantemente, Zurich Ecuador ha mantenido una estrategia clara para enfrentar estos desafíos y aprovechar las oportunidades.

Los temas materiales son diligenciados desde la casa matriz en Suiza y los mismos son aterrizados a la realidad nacional, dando un enfoque de participación a través del Consejo de Líderes de Sostenibilidad.



En este año, nos complace mencionar que se ha establecido metodologías para alcanzar una doble materialidad en Zurich Ecuador, teniendo en cuenta la materialidad de impacto ambiental / social determinada por el Grupo y entrelazándola con los criterios financieros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), organismos internacional reconocido por reconocer el impacto financiero en la sostenibilidad. En nuestro caso se ha considerado los estándares para nuestro sector de Seguros.

El proceso se estructuró en las siguientes etapas:

- Identificación inicial de asuntos relevantes a partir de fuentes externas (como marcos GRI y SASB, regulaciones financieras, tendencias ESG y revisiones sectoriales).
- Análisis de impacto con participación de áreas clave de sostenibilidad, del ExCO (Executive Committee) de Zurich Ecuador, considerando los impactos positivos y negativos en el entorno.
- Consulta interna y análisis de entrevistas cualitativas a altos mandos, con el fin de incorporar la visión estratégica del negocio frente a los factores ESG.
- Evaluación de riesgos y oportunidades financieras, vinculadas a los asuntos identificados, que puedan afectar los resultados operativos, la reputación o el cumplimiento regulatorio.
- Elaboración de una matriz de doble materialidad, en la cual se cruzan ambas dimensiones: la relevancia de los impactos generados hacia afuera (impacto) y los riesgos hacia la organización (financiera).

Participación y Contextualización Local

En un contexto donde la sostenibilidad evoluciona constantemente, Zurich Ecuador reafirma su compromiso con una visión estratégica clara y proactiva ante los retos y oportunidades emergentes. Implementamos un análisis global de doble materialidad con periodicidad trienal, complementado con revisiones cualitativas anuales lideradas por el Consejo de Líderes de Sostenibilidad con sede en Suiza. Esta combinación nos permite anticipar cambios en la relevancia de los temas y adaptar prioridades conforme al entorno global cambiante.

A nivel nacional, la metodología se ajusta para incorporar las particularidades sociales, económicas y ambientales propias del Ecuador, asegurando que las iniciativas se mantengan alineadas con la estrategia corporativa global y respondan eficazmente a las necesidades del país.

Resultados e Integración en la Estrategia

Los resultados de estas evaluaciones han sido esenciales para actualizar el Marco de Sostenibilidad de Zurich, facilitando la conexión de los temas materiales con metas concretas y estratégicas. Este proceso fue enriquecido mediante entrevistas estratégicas con referentes de diversas áreas de la organización, promoviendo la integración transversal de la sostenibilidad en los objetivos institucionales.

Los temas identificados como doblemente materiales reflejan su relevancia tanto para el entorno como para el negocio, incluyendo: cambio climático y transición energética, gestión ética y cumplimiento, ciberseguridad y privacidad de datos, diversidad, equidad e inclusión, gobernanza ESG, riesgos en la cadena de suministro, inversión responsable, bienestar de los colaboradores y gestión reputacional.



Diligencia y Gestión Responsable

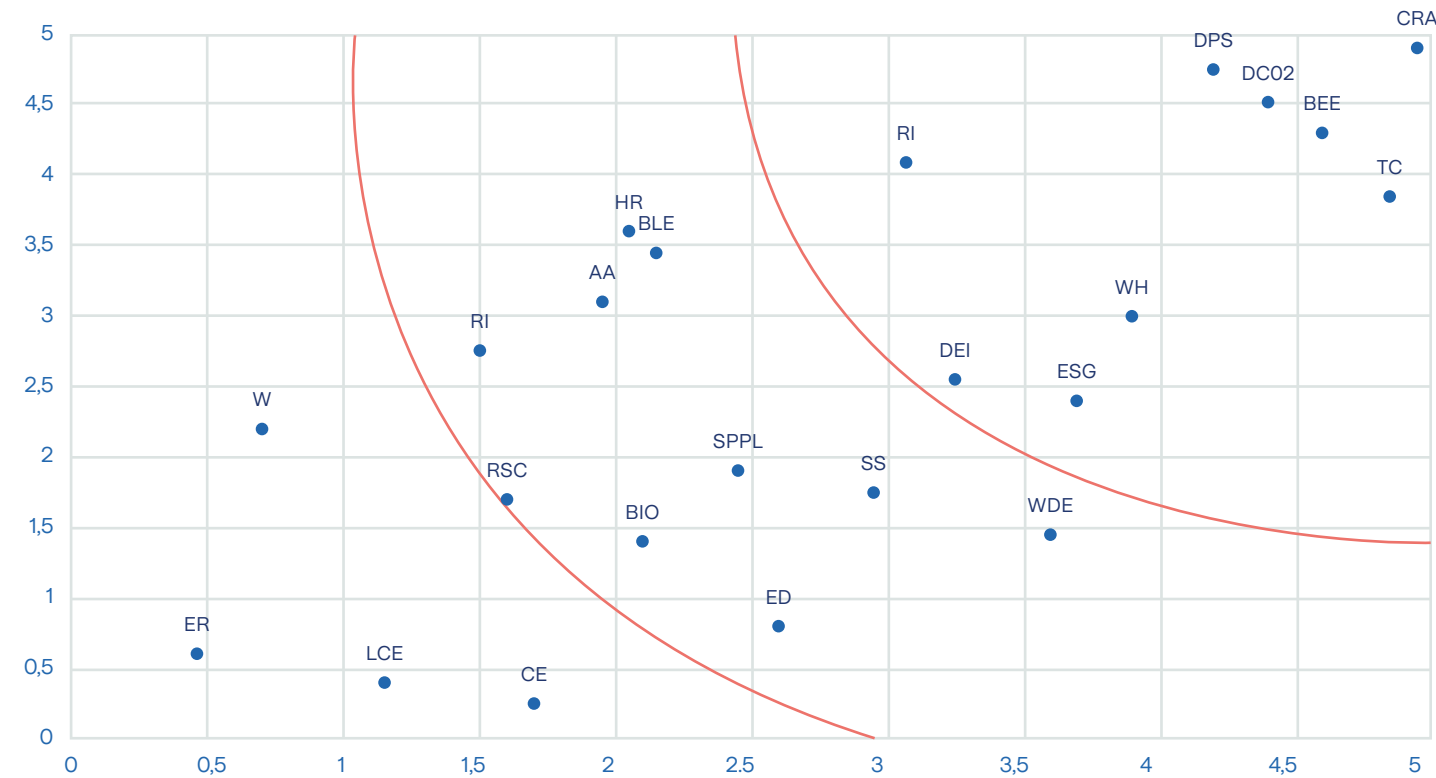
Durante la operación, no se han detectado impactos negativos significativos directamente vinculados a la actividad principal de Zurich Ecuador. Sin embargo, en cumplimiento con los principios de debida diligencia, se mantiene una evaluación continua para identificar cualquier posible vinculación directa o indirecta con impactos adversos económicos, sociales o ambientales. Hasta la fecha, no se han evidenciado relaciones comerciales ni procesos internos con consecuencias negativas relevantes, lo que reafirma el compromiso con una gestión empresarial responsable y conforme a los estándares más altos de sostenibilidad.

Representación gráfica y uso estratégico

La matriz de doble materialidad resultante, que representa en el eje horizontal la materialidad de impacto y en el eje vertical la materialidad financiera, es una herramienta clave para priorizar temas críticos que alimentan la estrategia de sostenibilidad, el sistema de gestión de riesgos y la toma de decisiones a nivel ejecutivo.

La materialidad de impacto ambiental y social, se puede apreciar en el siguiente cuadro:

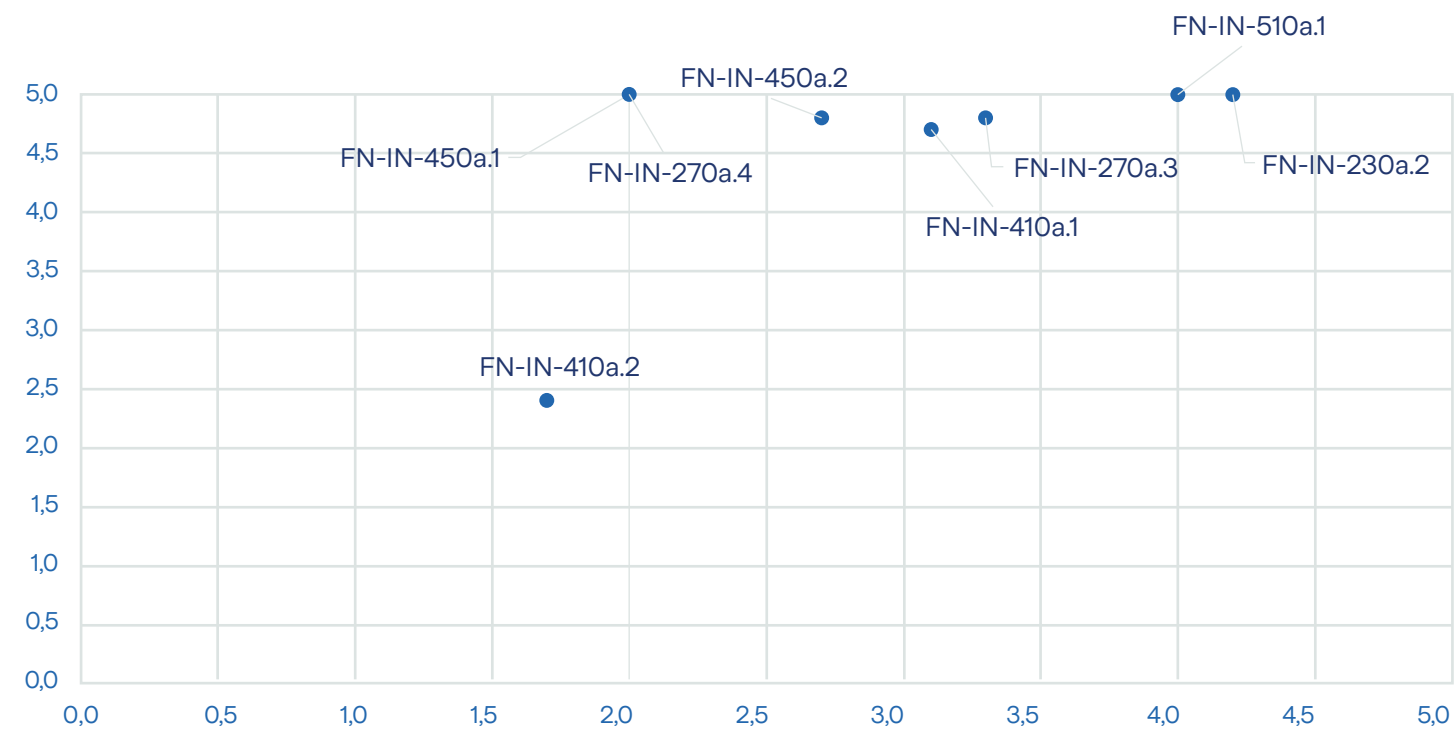
Materialidad



Materialidad	Símbolo
Agua	W
Derechos humanos	HR
Acceso y asequibilidad	AA
Transparencia en los reportes	RT
Cadena de suministro responsable	RSC
Biodiversidad	BIO
Remuneración ejecutiva	ER
Participación de la comunidad local	LCE
Economía circular	CE
Liderazgo y eficacia del consejo directivo	BLE
Privacidad y seguridad de los datos	DPS
Resiliencia y adaptación al clima	CRA
Descarbonización	DCO2
Ética y conducta empresarial	BEE
Inversión responsable	RI
Trato a los clientes	TC
Bienestar y salud	WH
Diversidad, equidad e inclusión	DEI
Integración ESG en la estrategia	ESG
Prácticas de venta y etiquetado de productos	SPPL
Soluciones sostenibles	SS
Desarrollo y compromiso de la fuerza laboral	WDE
Uso ético en digitalización e IA	ED

Por otro lado, se ha establecido la materialidad financiera, como se presenta a continuación:

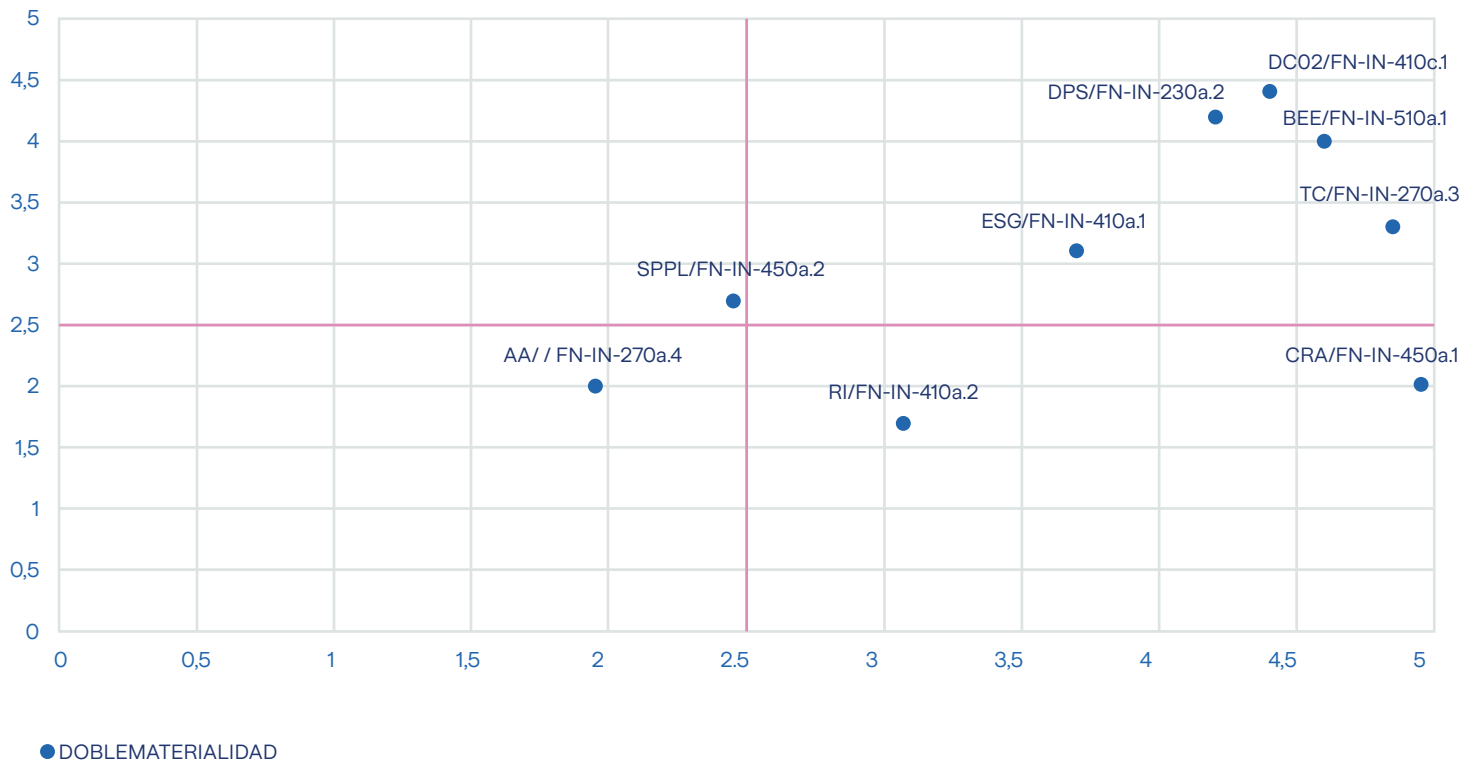
Materialidad Financiera



Materialidad Financiera	Símbolo
Número de pólizas diseñadas para clientes con bajos ingresos	FN-IN-270a.4
Monto total de pérdidas aseguradas por eventos catastróficos.	FN-IN- 450a.1
Porcentaje de primas en regiones expuestas a riesgos físicos relacionados con el cambio climático	FN-IN-450a.2
Número de incidentes de ciberseguridad y pérdidas financieras asociadas	FN-IN-230a.2
Cantidad de reclamos y pérdidas de controversias legales o regulatorias	FN-IN-510a.1
Número de quejas de clientes relacionadas con reclamaciones de seguros	FN-IN-270a.3
Valor de los activos bajo gestión (AUM) con criterios ESG aplicados	FN-IN-410a.2
Políticas y prácticas para la integración de factores ESG en decisiones de inversión	FN-IN-410a.1
Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	FN-IN-410c.1

Una vez obtenida ambas materialidades se ha genera un único gráfico para determinar los temas doblemente materiales, teniendo los siguientes resultados:

Doble Materialidad

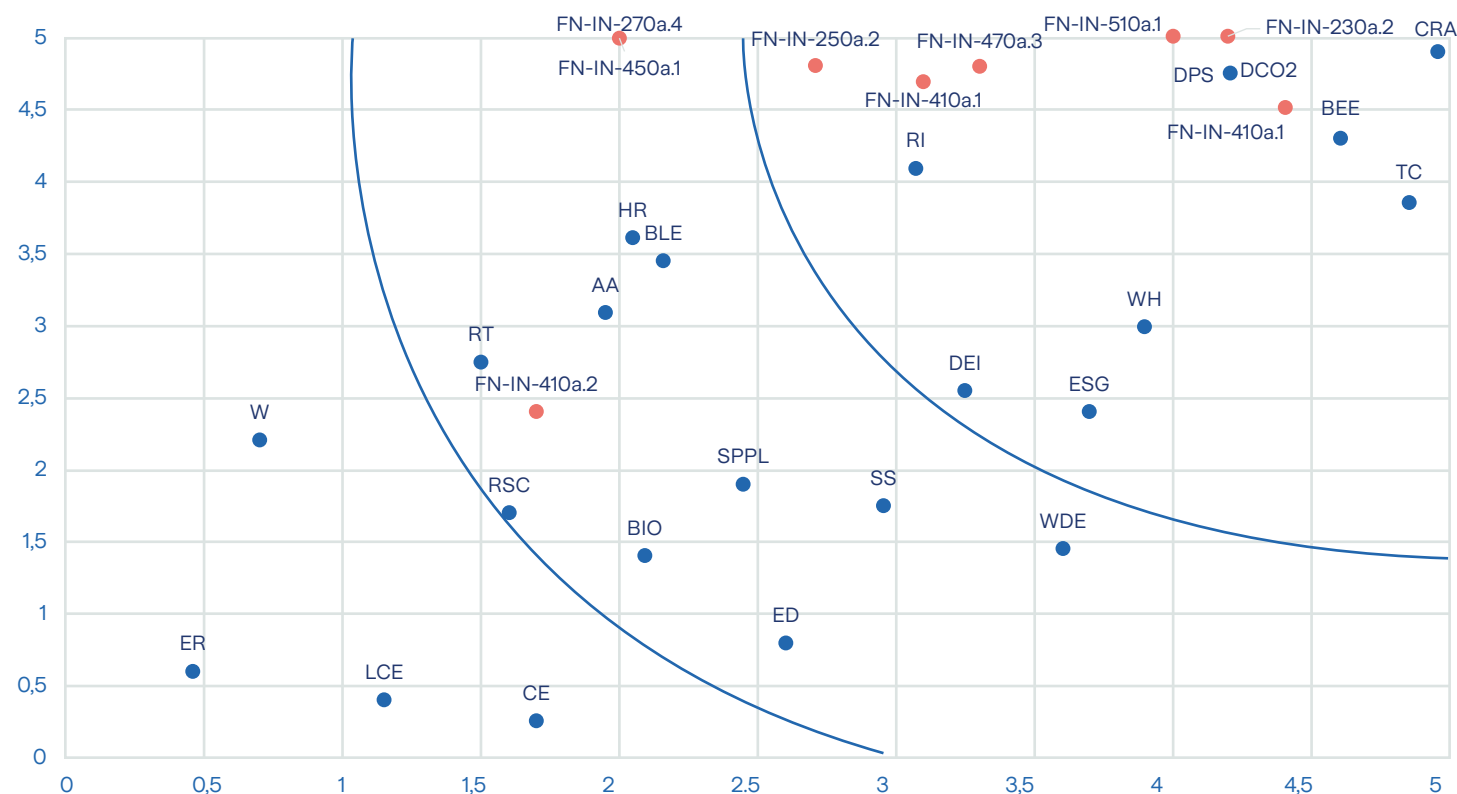


Doble materialidad	Impacto ambiental / social	Impacto financiero
AA / / FN-IN-270a.4	1,95 bajo	2 bajo
DPS / FN-IN-230a.2	4,2 alto	4,2 alto
CRA / FN-IN- 450a.1	4,95 bajo	2 alto
DCO2 / FN-IN-410c.1	4,4 alto	4,4 alto
BEE / FN-IN-510a.1	4,6 alto	4 alto
RI / FN-IN-410a.2	3,07 bajo	1,7 alto
TC / FN-IN-270a.3	4,85 alto	3,3 alto
ESG / FN-IN-410a.1	3,7 alto	3,1 alto
SPPL / FN-IN-450a.2	2,45 alto	2,7 bajo

4.2. Nuestra Materialidad

[GRI 3-1, 3-2, 3-3]

Adaptando a la matriz de materialidad del Grupo Zurich, se tendría graficada de la siguiente manera:



Los resultados obtenidos en estos procesos han sido esenciales para la actualización continua de nuestro Marco de Sostenibilidad, facilitando la conexión de los temas materiales identificados con metas concretas y estratégicas. Este avance se vio enriquecido mediante entrevistas estratégicas con referentes de diversas áreas, promoviendo así una integración transversal de la sostenibilidad dentro de los objetivos institucionales.

Los temas identificados como doblemente materiales reflejan su importancia tanto para el entorno como para el negocio, destacando aspectos como el cambio climático y la transición energética, la gestión ética y cumplimiento normativo, la ciberseguridad y privacidad de datos, la diversidad, equidad e inclusión, la gobernanza ESG, los riesgos en la cadena de suministro, la inversión responsable, el bienestar de los colaboradores y la gestión reputacional.

Durante nuestra operación, no se han identificado impactos negativos significativos directamente relacionados con la actividad principal de Zurich Ecuador. No obstante, en cumplimiento con los principios de debida diligencia, mantenemos una evaluación continua para detectar cualquier posible vinculación directa o indirecta con impactos adversos económicos, sociales o ambientales. Hasta la fecha, no se han evidenciado relaciones comerciales ni procesos internos que generen consecuencias negativas relevantes, lo que reafirma nuestro compromiso con una gestión empresarial responsable y alineada con los más altos estándares de sostenibilidad.

La matriz de doble materialidad resultante es una herramienta estratégica fundamental para priorizar los temas críticos que guían nuestra estrategia de sostenibilidad, el sistema de gestión de riesgos y la toma de decisiones a nivel ejecutivo, asegurando un enfoque integrado y alineado con las expectativas de nuestros grupos de interés y con el entorno local y global.

Durante el periodo objeto del presente informe, no se han realizado actualizaciones a la información publicada en ciclos anteriores. Esta situación obedece a que la organización opera bajo un marco de trabajo unificado establecido por Zurich Group a nivel global, el cual garantiza la consistencia metodológica la integridad de los datos reportados.



Compromiso con la Sostenibilidad del Cliente

En Zurich, trabajamos activamente para facilitar la transición de nuestros clientes hacia un futuro sostenible, integrando esta visión a lo largo de toda la cadena de valor de nuestros servicios de seguros. Nuestro objetivo es guiar e inspirar a nuestros clientes a formar parte de este proceso, impulsándolos a adoptar prácticas sostenibles en su día a día.

- **Soluciones:**

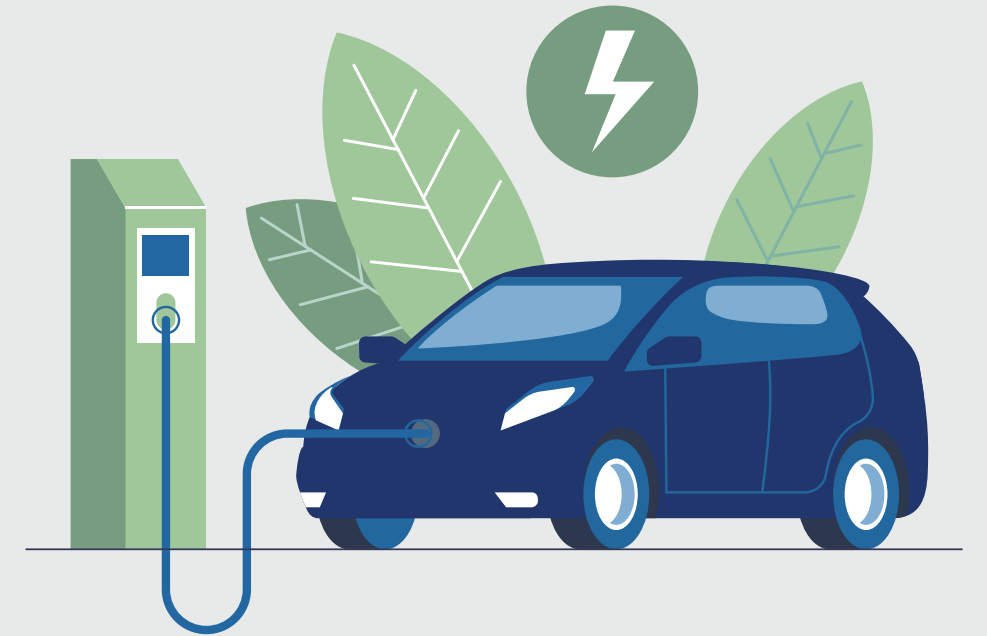
Ampliamos constantemente nuestra oferta de productos y soluciones que fomentan la sostenibilidad, proporcionando opciones innovadoras que contribuyan a un futuro más responsable.

- **Impacto:**

Colaboramos estrechamente con nuestros clientes para maximizar el impacto positivo de nuestras acciones conjuntas en la sociedad, promoviendo cambios significativos que beneficien al entorno.

- **Cuidado:**

Nos aseguramos de ofrecer una experiencia que se caracterice por la empatía y la atención personalizada, velando siempre por el bienestar de nuestros clientes en cada interacción.



Sostenibilidad del Planeta y la Comunidad

Nuestra empresa mantiene un firme compromiso con el cuidado de nuestro planeta y las comunidades a las que servimos. Estamos enfocados en contribuir de manera significativa a un futuro libre de emisiones, positivo para la naturaleza y resiliente al cambio climático.

- **Net-Zero:**

Reforzamos nuestras capacidades con el fin de posicionarnos como líderes en la lucha contra el cambio climático, avanzando hacia el objetivo de emisiones netas cero.

- **Resiliencia:**

Trabajamos para garantizar que tanto nuestro negocio como las comunidades que apoyamos sean resilientes frente a los desafíos que el cambio climático nos presenta.

- **Sociedad:**

A través de la Z Zurich Foundation, nos comprometemos a generar un impacto positivo en nuestra comunidad, apoyando iniciativas que promuevan el bienestar social y ambiental.



Sostenibilidad de las Personas



En Zurich, nos comprometemos a mejorar la empleabilidad de nuestros colaboradores, alineando nuestras acciones con las necesidades tanto de los clientes como de la sociedad. Promovemos una cultura inclusiva en el entorno laboral, creando un espacio de apoyo que fomente el bienestar integral de nuestros empleados en todas sus dimensiones: física, mental, emocional y económica.

- **Desarrollo:**

Trabajamos para crear un entorno de alto rendimiento, donde podamos atraer y cultivar el talento de manera constante.

- **Diversidad e Inclusión:**

Nos aseguramos de ofrecer igualdad de oportunidades a todos nuestros empleados, promoviendo un lugar de trabajo diverso y respetuoso.

- **Bienestar:**

Nos enfocamos en construir un ambiente laboral que favorezca el bienestar emocional y mental de nuestros colaboradores, permitiéndoles crecer y prosperar.



Sostenibilidad del Negocio



En Zurich, entendemos que la sostenibilidad es clave para el éxito de nuestra estrategia y para el futuro del negocio local. Por ello, hemos integrado la sostenibilidad de manera transversal en nuestra operación, incorporando un cuarto pilar centrado exclusivamente en garantizar la viabilidad sostenible de nuestras actividades en las áreas más críticas.

Estamos en constante búsqueda de nuevos desafíos y oportunidades para generar un impacto positivo en todos nuestros grupos de interés. Nuestro objetivo es comprender mejor el entorno en el que operamos y aprovechar las oportunidades que surgen en un mundo cada vez más dinámico.

Adoptar una visión integrada nos ha permitido colocar la sostenibilidad en el núcleo de nuestra organización y en todas nuestras interacciones con las partes interesadas, lo cual consideramos fundamental para nuestro éxito y crecimiento.



En Zurich Seguros reconocemos que la generación de valor

sostenible

trasciende los resultados financieros. Nuestra capacidad para responder a los desafíos globales depende, en gran medida, del diálogo permanente y constructivo con quienes se ven impactados por nuestras decisiones y operaciones.

Por ello, mantenemos un compromiso activo con la identificación, comprensión y atención de las expectativas de nuestros grupos de interés clave. A través de canales de comunicación efectivos y mecanismos de colaboración, fortalecemos relaciones basadas en la transparencia, la confianza y el beneficio mutuo, integrando sus perspectivas en el diseño de nuestros proyectos e iniciativas de sostenibilidad. Este enfoque nos permite avanzar hacia un futuro más equitativo, resiliente y responsable.

Zurich Seguros estructura su estrategia de sostenibilidad conforme a los lineamientos establecidos por su casa matriz, lo que implica una participación limitada de los grupos de interés a nivel local en la definición de dicha estrategia. No obstante, se mantiene un enfoque claro y estructurado para asegurar la transparencia y el involucramiento informado de las partes interesadas.

La organización identifica categorías clave de grupos de interés —incluyendo clientes, colaboradores, proveedores, entes reguladores y la comunidad— mediante un análisis de su impacto en la operación y su nivel de influencia. El propósito de esta participación es fortalecer la toma de decisiones responsables, identificar expectativas relevantes y alinear los objetivos organizacionales con las prioridades sociales, ambientales y económicas del entorno.

Para garantizar que dicha participación resulte provechosa, Zurich comparte de manera pública los avances, metas y compromisos a través de sus reportes anuales de sostenibilidad, fomentando con ello un diálogo abierto y transparente con sus grupos de interés, aun cuando las decisiones estratégicas sean determinadas a nivel global.





Empleados

En Zurich Seguros valoramos profundamente a las personas que forman parte de nuestra organización. Fomentamos un entorno laboral que prioriza la inclusión, la diversidad y el respeto, asegurando condiciones que promuevan tanto el bienestar físico como emocional de nuestros colaboradores. Impulsamos su crecimiento mediante oportunidades equitativas de desarrollo profesional y personal, con el firme propósito de construir una cultura organizacional segura, saludable y orientada al progreso conjunto.



Clientes

En Zurich Seguros, asumimos con responsabilidad el compromiso de generar valor para nuestros clientes, colocando sus intereses como prioridad en cada decisión que tomamos. Nos enfocamos en ofrecer soluciones integrales que no solo respondan a sus necesidades actuales, sino que también anticipen escenarios futuros. Nuestro modelo de atención se fundamenta en la calidad, la claridad informativa y la cercanía, con el objetivo de construir vínculos sólidos y sostenibles basados en la confianza mutua.



Aliados y Proveedores

En Zurich Seguros reconocemos el papel clave que desempeñan nuestros aliados estratégicos y proveedores en la creación de valor sostenible. Establecemos vínculos comerciales fundamentados en la ética, la transparencia y el cumplimiento de principios responsables, promoviendo estándares elevados en materia ambiental, social y de gobernanza. A través de una colaboración activa, buscamos fortalecer una cadena de suministro resiliente e innovadora, que contribuya de manera significativa al desarrollo sostenible de nuestro entorno.



Comunidad y medio ambiente

Nos comprometemos activamente a generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos, impulsando acciones que promuevan el desarrollo sostenible y fortalezcan el bienestar social y económico. Participamos en iniciativas y respaldamos proyectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población, reafirmando nuestro propósito de construir entornos más equitativos, resilientes y sostenible.



ONG's

Trabajamos de manera conjunta con organizaciones no gubernamentales para desarrollar proyectos y programas que fomenten la sostenibilidad y fortalezcan la responsabilidad social. Estas alianzas nos permiten abordar desafíos sociales prioritarios, impulsando iniciativas que contribuyen de manera significativa al bienestar de las comunidades y a la construcción de una sociedad más equitativa.



Gobierno

Actuamos en estricto cumplimiento de las leyes y regulaciones locales, manteniendo una conducta ética y transparente en nuestra interacción con las autoridades gubernamentales. Asimismo, contribuimos activamente al impulso de políticas públicas orientadas a abordar los retos sociales y ambientales que inciden en nuestras actividades y en el entorno en el que operamos. En Zurich, trabajamos de manera decidida para impulsar el cumplimiento de la Agenda 2030, integrando en nuestra gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Nuestro compromiso se refleja en acciones concretas que buscan generar un impacto positivo y sostenible, en concordancia con las prioridades globales en materia social, económica y ambiental.

En Zurich, trabajamos de manera decidida para impulsar el cumplimiento de la

Agenda 2030,

integrando en nuestra gestión los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas. Nuestro compromiso se refleja en acciones concretas que buscan generar un impacto positivo y sostenible, en concordancia con las prioridades globales en materia social, económica y ambiental.



Objetivo 3:

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Desde nuestra posición como empleador y proveedor de seguros generales y de vida, impulsamos el desarrollo de iniciativas orientadas a la promoción de estilos de vida saludables y prácticas sostenibles. Adicionalmente, en colaboración con UNICEF, impulsamos el bienestar emocional y la salud mental de niños, niñas y adolescentes en comunidades vulnerables. Esta iniciativa apoyada por la Z Zurich Foundation busca promover ambientes seguros y fortalecer las capacidades de padres, maestros y cuidadores para identificar y responder adecuadamente a situaciones en las que los menores estén expuestos a estrés, ansiedad o depresión. Reafirmamos nuestro compromiso con la protección y promoción del bienestar integral de las nuevas generaciones, contribuyendo a crear comunidades más fuertes, saludables y emocionalmente preparadas para enfrentar los desafíos actuales.



Objetivo 4:

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

En Zurich Ecuador, con el apoyo de la Z Zurich Foundation, llevamos adelante el programa de Inclusión Social, Educación y Transformación Comunitaria, orientado a generar un impacto positivo en seis instituciones educativas de los cantones de Esmeraldas y San Lorenzo. En colaboración con nuestro aliado Unidos por la Educación, impulsamos un modelo de intervención integral que involucra activamente a las comunidades, promoviendo su empoderamiento como protagonistas del cambio y el desarrollo sostenible. Esta iniciativa ha beneficiado a 8.952 personas, fortaleciendo la educación y el tejido social en las zonas de intervención.



Objetivo 5:

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

En Zurich Ecuador promovemos la equidad de género en todos los niveles de la organización, fomentando el empoderamiento de las mujeres y el crecimiento profesional de nuestros colaboradores. A través de la implementación de nuestras políticas de Diversidad e Inclusión, Pay Gap y My Development de nuestros Zurichers, en el cual reforzamos nuestro compromiso con un entorno laboral equitativo y respetuoso. Creemos firmemente que avanzar hacia la igualdad de género es un pilar fundamental para construir una sociedad más justa, inclusiva y sostenible.



Objetivo 8:

Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

En Zurich Ecuador, mantenemos una vigilancia constante sobre aquellas transacciones que pudieran implicar riesgos para los derechos humanos. Internamente, hemos definido lineamientos claros que reflejan nuestro compromiso con las buenas prácticas de mercado.

Asimismo, ofrecemos asesoría y programas de capacitación dirigidos a nuestros clientes y grupos de interés clave, fortaleciendo su capacidad de actuar conforme a principios éticos. Contamos, además, con procesos estructurados de evaluación y gestión de riesgos, orientados a prevenir y mitigar posibles impactos negativos.



Objetivo 11:

Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

En Zurich Ecuador tenemos la certeza de que una gestión empresarial responsable es fundamental para fortalecer la resiliencia futura. Con este propósito, y en alianza con la Z Zurich Foundation, hemos invertido en un proyecto de alto impacto en las ciudades de Guayaquil y Portoviejo, enfocado en fortalecer la capacidad de las comunidades para enfrentar inundaciones, mejorar sus condiciones de vivienda y fomentar su prosperidad a largo plazo. Este programa, desarrollado en colaboración con Plan International, benefició a 42.000 personas, contribuyendo al desarrollo sostenible y a la reducción de riesgos en las zonas intervenidas.



Objetivo 13:

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

En Zurich Ecuador consolidamos nuestro compromiso con la acción climática al fijar como objetivo alcanzar la neutralidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en nuestras operaciones y carteras de suscripción de seguros y reaseguros para el año 2050. Además, nos hemos propuesto reducir en un 80 % las emisiones de CO₂ originadas en nuestras actividades operativas para 2030, tomando como punto de partida nuestra línea base de 2019. Estas metas reflejan nuestro firme propósito de impulsar la transición hacia un modelo de negocio más sostenible y resiliente frente al cambio climático.





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.

En Zurich Seguros, empresa

líder en soluciones

de seguros generales, seguros de vida, reaseguros, gestión de riesgos y asesoría financiera, la cadena de valor constituye un eje estratégico de nuestra operación sostenible. Desde la selección de proveedores hasta la colaboración activa con socios comerciales, nuestras políticas de gestión están plenamente alineadas con nuestros compromisos en materia de sostenibilidad, promoviendo prácticas éticas, sociales y ambientales en cada eslabón de nuestra red de valor.

En cumplimiento del marco de referencia TPGF (Third Party Governance Framework) y de las directrices establecidas por el Grupo Zurich, todos los proveedores y socios comerciales son evaluados y gestionados en función del nivel de riesgo asociado y del tipo de servicio prestado, bajo los siguientes principios:

- **Alcance:** Se definen de manera precisa los terceros sujetos al proceso de debida diligencia.
- **Segmentación:** Se clasifica a los proveedores en críticos y no críticos para determinar los procedimientos de gestión aplicables.
- **Administración de Riesgos:** La gestión de riesgos se estructura conforme a la metodología de Riesgos Zurich, asegurando la identificación y mitigación adecuada de riesgos asociados.
- **Gobernanza:** Se asignan roles y responsabilidades claras para todas las etapas del proceso de control y monitoreo de terceros.



Nuestra cadena de valor en Zurich Ecuador se extiende desde nuestros intermediarios comerciales —como brokers, concesionarios y canales retail— hasta los proveedores de servicios y asistencia, incluyendo talleres automotrices, servicios de grúas, firmas legales y expertos técnicos, todos ellos fundamentales para garantizar un servicio de calidad y un impacto sostenible en nuestras operaciones.

Zurich Seguros dispone de un portafolio diversificado de productos y servicios enfocados en brindar protección integral a personas, familias, empresas y sectores específicos. Su oferta se estructura en cuatro grandes líneas: seguros de Motor, seguros No Motor, seguros de Vida y programas Affinities, permitiendo atender de manera especializada las distintas necesidades de cobertura y gestión de riesgos.

Nuestra cadena de suministro en Zurich Seguros abarca todas las etapas necesarias para ofrecer soluciones aseguradoras de alta calidad, desde la detección de necesidades del mercado hasta la atención postventa. Este proceso integral se estructura en componentes esenciales y los detallamos a continuación:

- **Análisis de Necesidades:** A través de estudios de mercado y consultas directas, Zurich Seguros identifica riesgos emergentes y expectativas de los clientes, garantizando una oferta de productos que responde de manera precisa a sus requerimientos.
- **Innovación y Desarrollo de Soluciones:** Se diseñan productos de seguros ajustados a las necesidades del cliente, preferencias de los segmentos, considerando la gestión de riesgos y la competitividad en precios y coberturas.
- **Relaciones Estratégicas:** Se trabaja estrechamente con proveedores de servicios especializados, como talleres y centros de asistencia, así como con aliados tecnológicos que optimizan la administración de pólizas y la atención de siniestros.
- **Comercialización Multicanal:** Se implementan estrategias de distribución a través de agentes, corredores, plataformas digitales y alianzas estratégicas, complementadas con acciones de marketing y educación al cliente.

- **Proceso de Suscripción:** Se realiza la evaluación de riesgos de cada solicitud para definir las condiciones de cobertura, asegurando la emisión de pólizas transparentes y adaptadas a las necesidades del asegurado.
- **Atención de Reclamaciones:** Se gestionan los siniestros de manera ágil y justa, asegurando la protección efectiva del cliente en momentos críticos.
- **Soporte al Cliente:** Se brinda asistencia continua mediante servicios de atención y programas de fidelización que fortalecen la experiencia y la confianza del asegurado.
- **Evaluación y Mejora Continua:** Se monitorean indicadores de desempeño, satisfacción del cliente y tendencias de mercado para ajustar y perfeccionar los productos y procesos de forma permanente.

Esta visión holística garantiza que Zurich Seguros mantenga elevados estándares de calidad y relevancia en cada etapa de su propuesta de valor.

Por otra parte, en el marco de nuestras operaciones, mantenemos relaciones comerciales clave con diversos canales de distribución y socios estratégicos que fortalecen nuestra propuesta de valor. Hasta el cierre del 2024, Zurich Ecuador trabajó con:

- 374 brokers
- 7 Managing General Agents (MGA's),
- 81 canales especializados en seguros de vida,
- 65 canales orientados al segmento automotriz,
- 7 canales dedicados a programas de Affinities y Bancassurance; y
- 12 canales enfocados en el sector agro.

Estas alianzas siguen constituyendo un componente esencial de nuestra cadena de valor, permitiéndonos ampliar nuestro alcance y atender de manera efectiva las necesidades de nuestros clientes.

Durante el periodo reportado, no se registraron terminaciones de contratos con proveedores por causas vinculadas a sostenibilidad ambiental. Los riesgos detectados fueron clasificados como de baja criticidad, lo que permitió priorizar acciones de fortalecimiento en lugar de la suspensión de relaciones comerciales. Se establecieron planes de mejora específicos, orientados a subsanar las brechas identificadas, y se formalizaron compromisos de implementación en un plazo de hasta doce meses, promoviendo el cumplimiento de nuestras expectativas ambientales y asegurando una mejora continua en la cadena de suministro.

En Zurich Seguros, aseguramos que los procesos de selección de proveedores consideren estrictamente el respeto a los

derechos humanos fundamentales,

entre ellos la erradicación del trabajo infantil y de cualquier forma de explotación laboral. Como parte de nuestras prácticas de debida diligencia, realizamos un análisis exhaustivo de la trayectoria legal y del comportamiento ético de los potenciales proveedores, asegurando su alineación con los valores y principios reflejados en nuestro Código de Conducta y en las políticas corporativas vigentes.

“

Nos enfocamos en el cliente, en negocios sostenibles y en quienes colaboran en su equipo. Establecemos políticas donde la sostenibilidad es clave para mantener el equilibrio entre primas e ingresos, garantizando la sostenibilidad financiera.

La evaluación de cada cliente se basa en criterios de sostenibilidad, que incluyen derechos humanos, impactos ambientales, reputación, afectación a áreas protegidas, programas de sostenibilidad, demandas legales y redes sociales. Si una evaluación no es favorable, no se emite la póliza”.

Juan Francisco Gallegos
Chief Underwriting Officer



Durante el año 2024, trabajamos con un total de ocho proveedores clave de servicios de asistencia, responsables de la atención oportuna y eficaz en diversas líneas de servicio. En conjunto, estos aliados estratégicos permitieron gestionar:

- **17.806 asistencias viales**, representando el mayor volumen de atención y reflejando la relevancia operativa de este servicio para nuestros clientes.
- **118 asistencias correspondientes a otros ramos**, que abarcan servicios diversos y especializados.
- **4 asistencias orientadas a pequeñas y medianas empresas (Pymes)**, evidenciando nuestro compromiso de extender la cobertura a diferentes segmentos de clientes.

Este desempeño operativo refuerza el enfoque de la organización en mantener una cadena de suministro eficiente y centrada en la calidad de servicio, priorizando la selección y supervisión de proveedores con altos estándares técnicos y de cumplimiento.

En Zurich Seguros reconocemos que la gestión de proveedores es un elemento fundamental dentro de nuestro proceso de mejora continua en prácticas comerciales responsables y sostenibles.

Desde la etapa de selección hasta la colaboración activa, aseguramos que nuestras políticas y acciones en materia de proveedores estén plenamente alineadas con nuestros compromisos de sostenibilidad, promoviendo altos estándares éticos, sociales y ambientales a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

El área de Adquisiciones (Procurement) desempeña un rol estratégico dentro de Zurich Ecuador, al garantizar la provisión eficiente, oportuna y responsable de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las operaciones.

Su gestión se basa en el cumplimiento del proceso integral de adquisiciones bajo el enfoque End to End, asegurando que cada etapa —desde la identificación de necesidades hasta la evaluación de proveedores— se desarrolle conforme a los lineamientos corporativos y a la normativa vigente.

En concordancia con el Third Party Governance Framework (TPGF), el equipo de Procurement es responsable de aplicar criterios de evaluación de criticidad, mantener actualizado el inventario de terceros (especialmente proveedores administrativos), y verificar la existencia de acuerdos contractuales vigentes. Adicionalmente, actúa como primer filtro en la detección de alertas o irregularidades en los procesos de vinculación de terceros, remitiendo oportunamente cualquier hallazgo a los departamentos de Cumplimiento y Riesgos, particularmente en lo relativo a revisiones en listas restrictivas o antecedentes judiciales.



Las funciones clave que desempeña esta área incluyen:

- **Definición de requerimientos:** Identificar con precisión los bienes y servicios requeridos por las distintas áreas operativas.
- **Evaluación y selección de proveedores:** Analizar opciones disponibles en el mercado con base en criterios de calidad, cumplimiento, sostenibilidad y costos.
- **Negociación de condiciones comerciales:** Alcanzar acuerdos favorables que equilibren eficiencia financiera con valor agregado.
- **Gestión contractual:** Formalizar relaciones con terceros mediante contratos transparentes y alineados a la normativa corporativa.
- **Seguimiento de desempeño:** Realizar un monitoreo constante del cumplimiento de los acuerdos establecidos por parte de los proveedores.
- **Control de inventarios:** Asegurar niveles óptimos de abastecimiento evitando tanto el desabastecimiento como el sobrestock.
- **Eficiencia en costos:** Identificar oportunidades de optimización en los procesos de adquisición sin afectar la calidad de los productos o servicios contratados.



El enfoque integral de Procurement permite fortalecer la competitividad organizacional, garantizar la trazabilidad en la gestión de la cadena de suministro y promover relaciones comerciales basadas en la responsabilidad, la transparencia y la sostenibilidad.

Número de proveedores calificados, por tipo de riesgo.

El 2024 finalizó con **295 proveedores calificados** y acorde a su criticidad se encontraban calificados de la siguiente manera:



Medidas de sostenibilidad adoptadas:



Durante el año 2023, el equipo de Procurement consolidó su compromiso con la sostenibilidad mediante la implementación de prácticas responsables en la gestión de proveedores.

En articulación con los departamentos de Compliance y Operaciones, se incorporó la aceptación del Código de Conducta como un requisito obligatorio en el proceso de vinculación de nuevos terceros. En aquellos casos donde se identificarían riesgos específicos o situaciones sensibles, se integra la participación del área de Sostenibilidad en los procesos de Due Diligence.

En Zurich, la tecnología es una aliada fundamental para avanzar en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Hemos incorporado diferentes herramientas digitales, como plataformas de gestión de datos y aplicaciones móviles, que nos ayudan a mejorar nuestros procesos y operaciones. Gracias a estas soluciones, promovemos una mayor transparencia, eficiencia y participación de todos nuestros grupos de interés, contribuyendo así de manera activa a construir un futuro más justo y sostenible para todos.



Indicadores herramientas digitales

Chatbot de Inteligencia artificial				
	2021	2022	2023	2024
Whatsapp	14.330	24.686	29.259	28.200
Web	3.317	12.539	19.407	5.112

Pagos Electrónicos				
	2021	2022	2023	2024
Canal tradicional	160.939	153.086	169.110	
Pagos electrónicos (crédito y débito)	49.555	60.638	53.592	

Preinspección de vehículos IA				
	2021	2022	2023	2024
Inspecciones Virtuales	9.675	10.786	7.233	3.997
Inspecciones Presenciales	5.294	3.801	3.826	3.906

Oficina Virtual - Brokers				
	2021	2022	2023	2024
Usuarios Totales	1.849	2.233	4.081	4.786
Usuarios Activos	360	799	1.068	2.107

Motor - Cotización y Emisión				
	2021	2022	2023	2024
# de cotizaciones	59.000	119.000	133.000	121.001
# de pólizas emitidas	12.300	26.900	24.800	14.123

Hogar				
	2021	2022	2023	2024
# de cotizaciones	515	1.990	3.700	2.656
# de pólizas emitidas	71	308	630	666



**Empresa
Socialmente
Responsable**

En el 2024, por segundo año consecutivo, hemos sido reconocidos por CERES como Empresa Socialmente Responsable, un hito que reafirma nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa.

Este reconocimiento refleja el trabajo integral que desarrollamos en cinco ámbitos estratégicos: la gestión de la responsabilidad social empresarial, la promoción de prácticas éticas en los negocios, el fortalecimiento de la calidad de vida laboral, el establecimiento de vínculos sólidos con la comunidad y la implementación de acciones orientadas a la protección del medio ambiente.

Cada logro refleja nuestro compromiso. Asimismo, Los siguientes reconocimientos son testimonio de ello:



- **Great Place to Work 2024:**

En 2024, fuimos reconocidos con la certificación Great Place to Work®, un hito que reafirma nuestro compromiso con el bienestar y desarrollo integral de nuestros colaboradores. Este reconocimiento internacional se basa en la percepción directa de nuestro equipo sobre aspectos clave como la confianza, el respeto, la imparcialidad, el orgullo y la camaradería dentro del entorno laboral. Alcanzar esta certificación refleja el éxito de nuestras políticas de talento humano orientadas a construir una cultura organizacional sólida, inclusiva y centrada en las personas.

Asimismo, fortalece nuestra marca empleadora y nos posiciona como una organización que promueve ambientes de trabajo positivos y sostenibles.



- **Great Place to Work for Women 2024:**

Reconocimiento que destaca nuestro compromiso con la igualdad de género y la creación de un entorno laboral justo, inclusivo y con oportunidades equitativas para todas las personas. Esta distinción valida que nuestras políticas de desarrollo profesional, liderazgo, conciliación y bienestar son percibidas de manera positiva y consistente por nuestras colaboradoras.

Ser reconocidos como un excelente lugar para trabajar para las mujeres refleja nuestro esfuerzo continuo por construir una cultura organizacional que valora la diversidad, impulsa el talento femenino y contribuye activamente al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 5: Igualdad de género.



- **Empresas más sostenibles del Ecuador – Metodología Triple Impacto:**

Fuimos reconocidos como una de las Empresas Más Sostenibles del Ecuador 2024 por la revista Ekos, gracias a nuestra destacada actuación en la Metodología Triple Impacto, que evalúa el impacto económico, social y ambiental.

Este reconocimiento refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de iniciativas como programas de responsabilidad social corporativa, eficiencia energética, gestión de residuos y políticas de inclusión y diversidad.



- **Ranking PXI Ecuador 2024:**

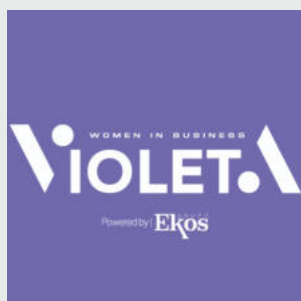
En Zurich Ecuador, hemos sido galardonados con el prestigioso Ranking PXI, un reconocimiento que destaca nuestra excelencia en la experiencia del cliente.

Este premio resalta nuestro compromiso por ofrecer un servicio excepcional a lo largo de toda la jornada del cliente, desde la cotización hasta el cierre de la póliza. Hemos implementado buenas prácticas que aseguran una atención personalizada, eficiente y alineada con las expectativas de nuestros clientes, logrando una gestión integral que optimiza la experiencia en cada punto de contacto.

- **Pioneros por la Equidad de Género:**

En 2024 fuimos galardonados con el reconocimiento "Pioneros por la Equidad de Género" por Violeta Summit del grupo Ekos, destacando nuestro compromiso con la igualdad de género.

Nuestras iniciativas incluyen políticas de igualdad de oportunidades, programas de desarrollo y mentoría para mujeres, un ambiente de trabajo inclusivo y medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar.



- **Ranking Merco: #1 en sector asegurador:**

Ranking Reputación Corporativa MERCO:

En 2024, fuimos reconocidos como la empresa número uno del sector asegurador en el prestigioso Ranking Merco, consolidando nuestro liderazgo y reputación en la industria.

Este reconocimiento es el resultado de una evaluación integral que considera la percepción de múltiples grupos de interés, así como la coherencia entre nuestro propósito, desempeño ético, compromiso social y calidad en la gestión. Alcanzar esta posición nos motiva a continuar fortaleciendo nuestra cultura organizacional, nuestra propuesta de valor hacia los clientes y nuestro impacto positivo en la sociedad.



- **MERCO ESG 2024:**

Fuimos reconocidos como la empresa número uno en el sector asegurador en el ranking MERCO ESG 2024, destacando nuestro liderazgo en sostenibilidad y responsabilidad corporativa. Este reconocimiento destacó nuestras iniciativas en la reducción de la huella de carbono, programas comunitarios y altos estándares de ética y transparencia. Como empresa, estamos comprometidos a continuar mejorando nuestras prácticas en los ámbitos ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG), asegurando así un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente, y manteniendo nuestra posición de liderazgo en el sector.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad e innovación, Zurich Ecuador reafirma su compromiso con el desarrollo económico local mediante la ejecución del **Zurich Innovation Championship (ZIC)**,



Innovation Championship

by  ZURICH®

una plataforma global que promueve soluciones tecnológicas disruptivas dentro del sector asegurador. En su edición 2024, el ZIC registró la participación de **69 startups ecuatorianas**, reflejando un incremento del **383 %** en comparación con el año anterior. Este crecimiento no solo evidencia un mayor interés por parte del ecosistema emprendedor, sino también una notable mejora en la calidad y madurez de las propuestas, que se alinearon más eficazmente a los retos definidos para esta edición.

Para garantizar un proceso de evaluación riguroso y objetivo, se conformaron dos jurados multidisciplinarios, integrados por directivos de Zurich Ecuador y referentes del entorno empresarial del país, tales como **Ricardo Dueñas** (CEO de Grupo Ekos), **Martín Váscónes** (Presidente de la Junta Directiva de CERES), **Gonzalo Carranza** (Director General de LLYC) y **Juan Bernardo Proaño** (CEO de Authority). Esta articulación interinstitucional evidencia nuestra activa participación en asociaciones estratégicas que comparten nuestra visión de sostenibilidad e innovación.

Las startups **Sekure e InsureHero** fueron seleccionadas como ganadoras del SuperDay Local por su alto potencial transformador. InsureHero ofrece una solución API que optimiza la gestión de siniestros y previene fraudes mediante inteligencia artificial, mientras que Sekure desarrolla seguros digitales personalizados de fácil acceso para los clientes. Ambas presentaron sus propuestas en el SuperDay Global, buscando acceder al Programa de Aceleración Internacional del ZIC.



Con esta iniciativa, Zurich Ecuador no solo potencia el desarrollo de capacidades tecnológicas y emprendedoras, sino que también contribuye al fortalecimiento de la economía local a través de inversiones no financieras de alto valor estratégico, en línea con nuestro propósito de generar impactos positivos a largo plazo en las comunidades donde operamos.

Zurich Seguros ha demostrado un fuerte compromiso con la

sostenibilidad

y el bienestar de las comunidades y colaboradores.

Con una historia de más de 150 años, la compañía ha enfrentado diversos retos, pero siempre con el objetivo de transformar y evolucionar para las futuras generaciones.

En Ecuador, la sostenibilidad es clave en nuestra estrategia de negocio, enfocándose en cuatro pilares: sostenibilidad del negocio, el cliente, los colaboradores, el planeta y la comunidad.

A través de la implementación de herramientas digitales, hemos logrado reducir significativamente el uso de papel, pasando de 2.2 millones de impresiones a solo 44,000 al año. Además, Zurich Ecuador ha sido pionera en lanzar productos de seguros para vehículos eléctricos e híbridos y seguros para mascotas, siempre buscando innovar y adaptarse a las necesidades del cliente. También hemos realizado importantes inversiones en la sostenibilidad, como la adaptación de nuestras oficinas a estándares LEED y el cambio de la flota corporativa hacia vehículos híbridos, con el objetivo de reducir nuestra huella de carbono.

“

El compromiso de Zurich con la comunidad es igualmente relevante. En proyectos de resiliencia, salud mental y educación, hemos trabajado en diversas regiones de Ecuador, impactando a 62.000 personas”.

Estos esfuerzos reflejan nuestra visión integral, donde no solo buscamos la sostenibilidad ambiental y empresarial, sino también el bienestar social y humano, asegurando que todas nuestras acciones estén alineadas con las expectativas de nuestros clientes y las necesidades del entorno.

Cynthia Dueñas
Chief Customer Officer



6.1. Experiencia de cliente

En Zurich Seguros, situamos al cliente en el centro de todas nuestras decisiones y acciones, con el firme propósito de ofrecerle una experiencia excepcional. Nuestro objetivo es construir vínculos sólidos, duraderos y de confianza, convirtiéndonos en un aliado estratégico para cada uno de nuestros asegurados.

Nuestra gestión se basa en cinco pilares fundamentales:

- **Personalización:** Diseñamos soluciones que se adaptan de manera específica a las necesidades individuales de cada cliente.
- **Eficiencia:** Ofrecemos respuestas rápidas y oportunas, disponibles siempre que nuestros clientes lo requieran.
- **Seguridad:** Nos enfocamos en proteger los intereses de nuestros clientes, asegurando su bienestar e integridad en cada etapa del servicio.

Satisfacción: Promovemos una cultura de excelencia, procurando superar las expectativas en cada interacción y solicitud.

Acompañamiento: Brindamos un seguimiento cercano y constante, especialmente en momentos críticos, garantizando el respaldo necesario en los puntos más sensibles de su experiencia.



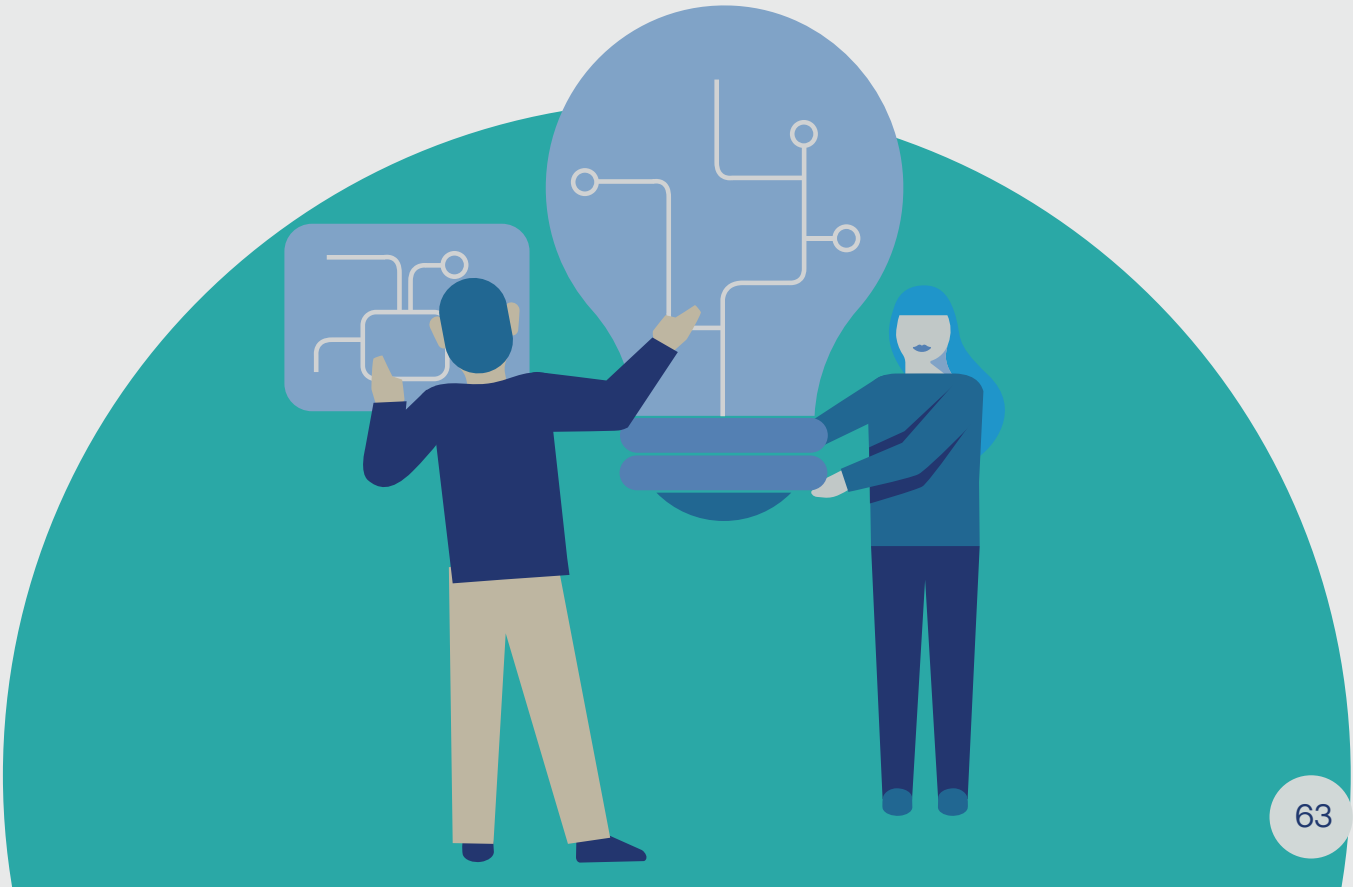
Durante el año 2024, Zurich experimentó tres incidentes relacionados con el manejo inapropiado de datos personales. En cada uno de estos casos, la organización adoptó una respuesta inmediata y efectiva, activando los protocolos internos establecidos para la gestión de incidentes de privacidad. Se garantizó una comunicación fluida y transparente con las personas afectadas, informándolas oportunamente sobre las acciones tomadas. Las medidas adoptadas no solo abordaron de manera eficaz cada incidente, sino que también fortalecieron los controles internos para prevenir la ocurrencia de eventos similares en el futuro, en pleno cumplimiento con los principios de protección de datos y la normativa vigente.

Durante el periodo reportado, se registraron un total de 718 casos de insatisfacción sobre un universo de 3.633 encuestas de satisfacción del servicio, lo que representa un 19% de oportunidades de mejora. Estos puntos están principalmente asociados al proceso de siniestros, tiempos de respuesta y percepción en calidad de la atención. Esta información permitió identificar áreas de mejora en la experiencia del cliente y refuerza nuestro compromiso con una gestión más empática, eficiente y centrada en las necesidades de los asegurados.

En Zurich Ecuador, medimos y gestionamos los Indicadores de Seguridad de la Información de acuerdo con los objetivos globales de la organización, con el propósito de crear un entorno digital seguro. A continuación, se describen los principales indicadores que se implementan localmente:

- **Métricas de Seguridad de la información para Endpoint Devices:**
Nos aseguramos de que las estaciones de trabajo de nuestros colaboradores y contratistas cuenten con las herramientas de seguridad proporcionadas por el Security Kit de Zurich. Además, mantenemos un proceso constante de monitoreo y gestión de vulnerabilidades en estos dispositivos.
- **Public Facing Servers:**
Ante el incremento constante de ataques cibernéticos, adoptamos medidas estrictas para proteger las IP abiertas, las cuales representan una exposición significativa frente a riesgos de pérdida de datos e incidentes de seguridad. Zurich Ecuador cumple completamente con este indicador de seguridad.

- **End Users/Human Risk :**
Realizamos periódicamente simulacros de Phishing, así como campañas educativas sobre seguridad informática (Education & Awareness), que son evaluadas mediante indicadores diseñados para medir la eficacia de estas actividades en nuestros colaboradores.
- **Third Parties:**
Garantizamos que todos nuestros proveedores adhieran a los estándares de seguridad definidos por Zurich Insurance Group, llevando a cabo una gestión eficaz de los riesgos detectados en sus operaciones y servicios.
- **Core Infra:**
Nos aseguramos de que los servidores que sustentan nuestra infraestructura tecnológica estén protegidos con las herramientas de seguridad del Security Kit de Zurich. Además, realizamos una gestión constante de las vulnerabilidades relacionadas con estos entornos.



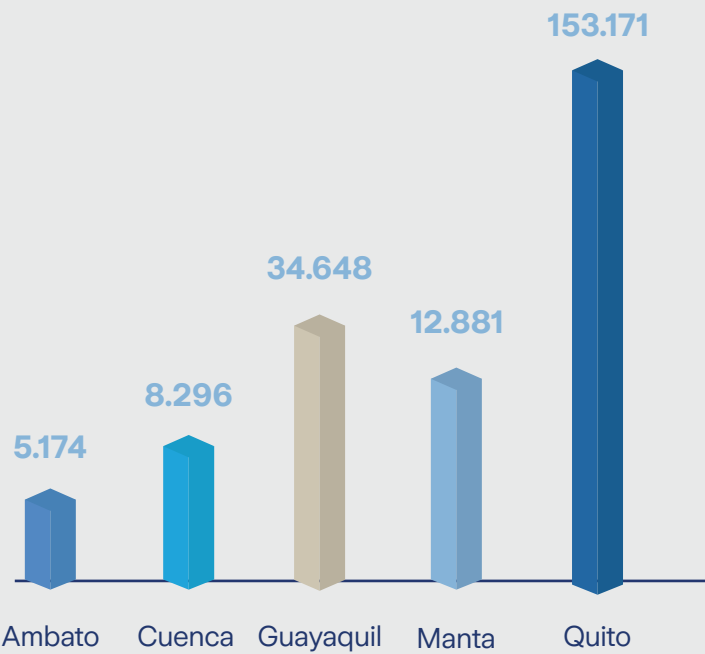
Consumo de energía dentro de la organización

[GRI 302-1]

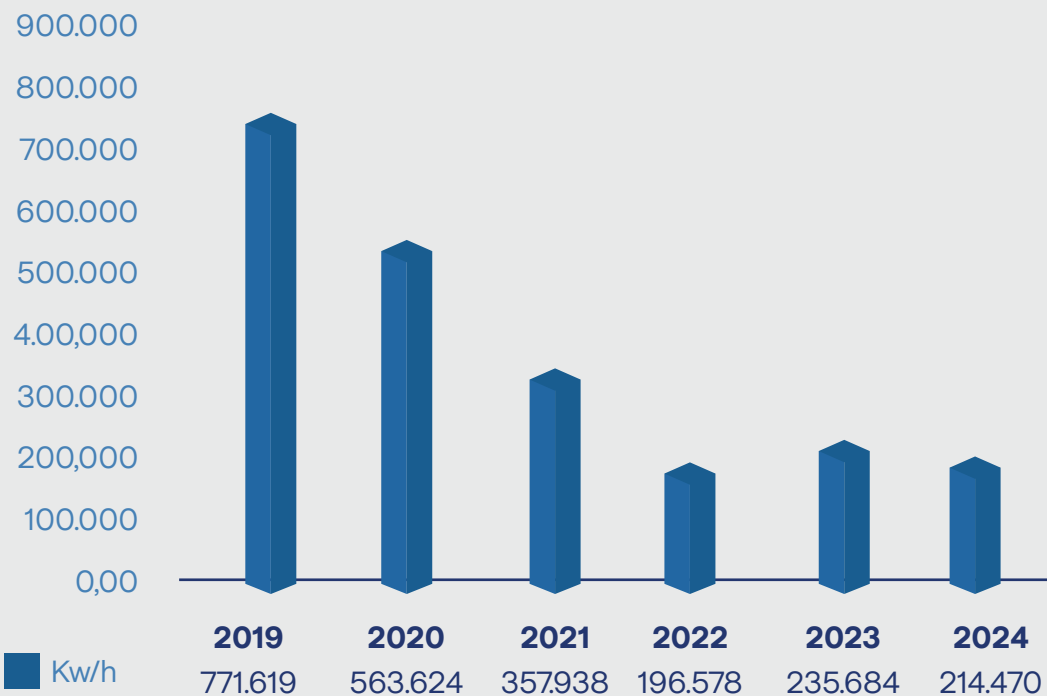
Durante el año 2024, Zurich Ecuador registró un consumo total de energía de 214.169,86 kWh, que abarca todas sus sucursales a nivel nacional.

En particular, la sucursal de la región Costa reportó un consumo de 47.529,20 kWh, mientras que las sucursales ubicadas en la región Interandina presentaron un consumo de 166.640,66 kWh. Estos valores reflejan el consumo energético distribuido entre nuestras distintas localidades y permiten realizar un análisis detallado de la eficiencia energética en las diferentes zonas operativas del país.

Consumo de energía por Sucursal 2024:



Reducción de consumo energético;



Desde el año 2022, hemos implementado una iniciativa significativa para mitigar nuestro impacto ambiental mediante la compensación de nuestro consumo de energía. Esta acción se lleva a cabo a través de la compra de Certificados de Energía Renovable (REC100), los cuales garantizan que la electricidad que utilizamos proviene de fuentes 100% renovables.

Con esta medida, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella de carbono, contribuyendo activamente a la transición hacia un futuro más verde y responsable.

Desde 2019, hemos logrado una reducción

del 70%

en el consumo energético de nuestras operaciones, lo cual se ha visto reflejado en diversas iniciativas implementadas a lo largo de los años.

Este avance incluye la reubicación de nuestras oficinas a un edificio certificado LEED Platinum, lo que contribuye a un entorno más eficiente y sostenible. Adicionalmente, se han sustituido las luminarias convencionales por sistemas de iluminación de bajo consumo, y se han incorporado equipos con certificación de eficiencia energética, optimizando así el uso de la energía. La implementación de sistemas automatizados de control de luz ha permitido reducir aún más el consumo, alineándose con nuestros objetivos de eficiencia energética y sostenibilidad.

Este enfoque integral ha permitido una significativa mejora en el desempeño energético de la organización, contribuyendo a la reducción de nuestra huella de carbono y a la promoción de prácticas sostenibles dentro de nuestra operación.



Dentro del marco global de nuestro compromiso con la sostenibilidad en el ámbito ambiental, desde el año 2019 hemos implementado un conjunto de medidas orientadas a mitigar el impacto ambiental generado por nuestras emisiones operativas. Estas acciones forman parte integral de nuestra estrategia de sostenibilidad, la cual está alineada con un plan a largo plazo con objetivos claros para el año 2030. El enfoque de esta estrategia está orientado a lograr avances significativos de manera anual, estableciendo metas específicas que nos permitan evaluar y mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.

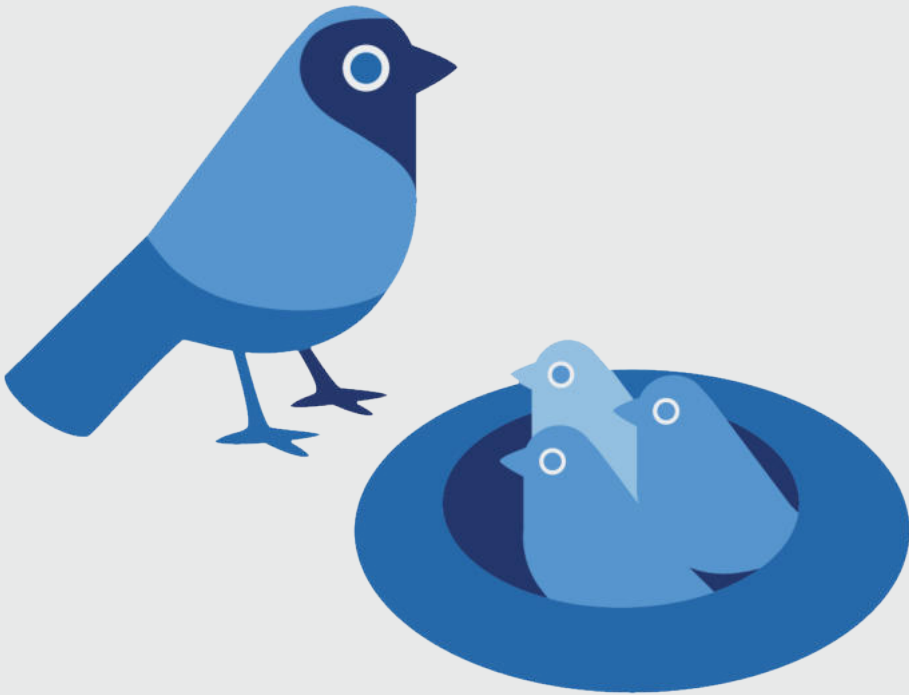
	2019 Linea Base	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Emisiones CO2 Totales (Tn)	1.446	539	592	505	514	487	438	445	405	364	324
Objetivo de Reducción (%)		63%	59%	65%	64%	66%	69%	69%	72%	75%	78%

En el contexto de la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) correspondientes al período 2024, hemos llevado a cabo un proceso de cálculo detallado de nuestras emisiones, utilizando como año base el 2019. Este enfoque nos permite comparar de manera precisa y consistente nuestras emisiones actuales con las de un año base establecido, asegurando la trazabilidad y la coherencia en el seguimiento de nuestro desempeño ambiental a lo largo del tiempo.

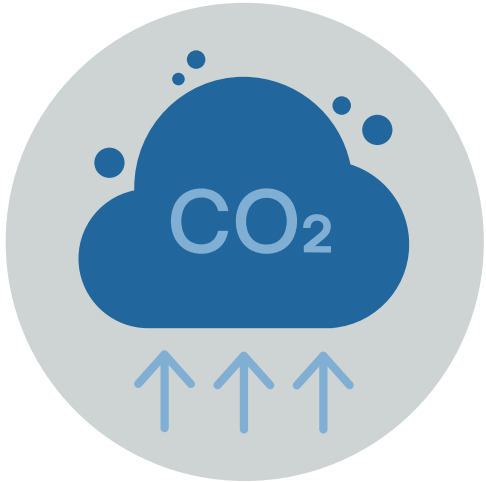
- **Emisiones directas de GEI (alcance 1)**
Consumo de combustible – vehículos propios de la empresa
- **Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)**
Consumo eléctrico
- **Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)**

Transporte aéreo
Flota de vehículos
Desplazamiento de los empleados
Impresiones de papel
Residuos generados

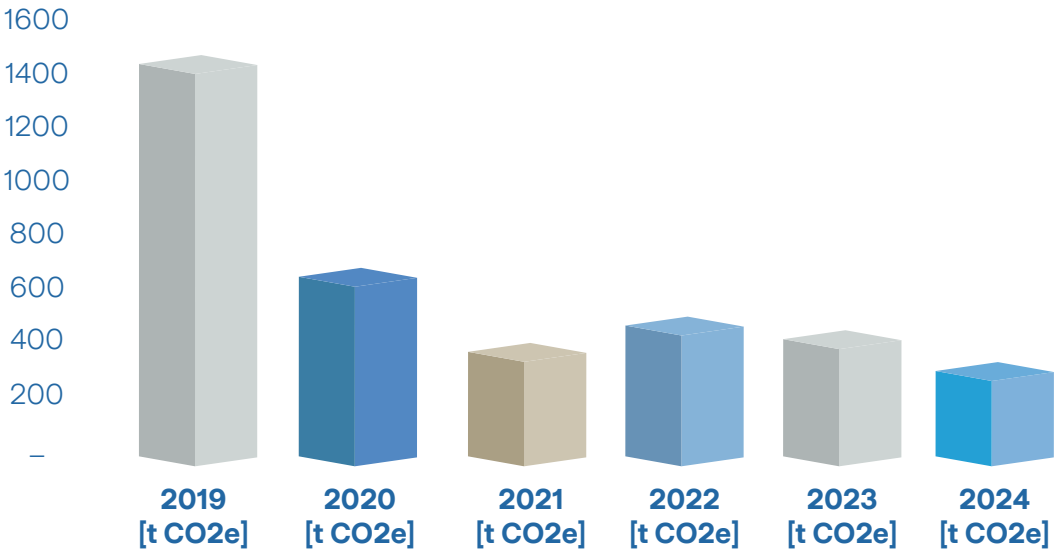




Emisiones por tipo	2019 [t CO2e]	2020 [t CO2e]	2021 [t CO2e]	2022 [t CO2e]	2023 [t CO2e]	2024 [t CO2e]
Transporte aéreo Viajes de Operaciones	552	75	53	112	138	85
Flota de vehículos A nombre de Zurich	243	216	150	136	69	62
Desplazamiento de los empleados	387	120	37	151	160.12	146
Consumo Eléctrico	117	118	54	-	-	-
Impresiones de papel	9	2	0	0	0.053	0.5
Consumo de combustibles Flota vehicular	128	112	65	34	0.	16
Residuos generados	10	6	-	-		0.5
Emisiones Totales de CO2e generadas	1.446	647	359	433	370	310
Objetivo SOI anual		539	592	505	514	487
Cumplimiento Objetivo SOI		80%	>100%	>100%	138%	157%



Emisiones Totales de CO2e generadas



En Zurich Ecuador, hemos logrado un significativo avance en la reducción de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero. En comparación con el año base de 2019, hemos disminuido un total de 799 t CO2e. Para el año 2024, hemos superado este logro con una reducción adicional de 310 Tn CO2eq, en relación con el mismo año base. Este progreso refleja nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y con la implementación de estrategias efectivas para mitigar nuestro impacto ambiental.

Durante los años 2023 y 2024, Zurich Ecuador enfrentó siniestros significativos asociados a eventos naturales, que impactaron directamente diversos segmentos asegurados como vehículos, infraestructura, agricultura y bienes empresariales.



En **2024**, hasta la fecha de corte, se han registrado pérdidas aseguradas por un valor de **USD 190.426**, destacándose:

- La **inundación de marzo en Guayaquil junto aluvión las Gascas**, que suma más de **USD 28.000** en el segmento de vehículos livianos y masivos.
- La **inundación en la región Costa** bajo la categoría de “Equipo y Maquinaria”, con un valor de **USD 1.681**.
- El evento de **aluvión en La Gasca**, en abril de 2024, con afectaciones por **USD 1.478**.



Estas cifras reflejan el compromiso de Zurich Ecuador con la protección del patrimonio de sus clientes y la resiliencia operativa ante el incremento en la frecuencia e intensidad de eventos climáticos extremos. En línea con nuestro enfoque de gestión integral del riesgo, continuamos fortaleciendo los modelos de suscripción, prevención y respuesta para garantizar la sostenibilidad financiera del portafolio frente al cambio climático.

Suma de valor reparto	
Ramo	Año 2024
Equipo y Maquinaria	\$ 1.682
Incendio	\$ 151.987
Seguro Agrícola	\$ 6.729
Todo Riesgo Contratista	\$ 60
Vehiculos	\$ 29.960
Total General	\$ 190.418

Desde 2020, la organización ha implementado estaciones de clasificación de residuos en todas sus sucursales a nivel nacional como parte de una estrategia de prevención en la generación de residuos sólidos. Estas estaciones permiten la separación eficiente en la fuente y promueven prácticas de economía circular, facilitando la valorización de materiales reciclables. Como parte de esta iniciativa, mantenemos una alianza estratégica con la organización ReciVeci, encargada de la recolección y gestión de residuos reciclables. Esta gestión externa se realiza conforme a los lineamientos legales y contractuales vigentes, y es supervisada mediante mecanismos de seguimiento que aseguran el cumplimiento de los estándares ambientales aplicables.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la minimización de impactos negativos asociados a los residuos, integrando medidas de circularidad y promoviendo una cultura organizacional orientada a la sostenibilidad.

 Residuos generados
[GRI 306-3]

Durante el año 2024, la organización generó un total de **824 kilogramos** de residuos reciclables, correspondientes a sus actividades propias. Esta cifra incluye **papel y cartón (513 kg), plástico (151 kg) y otros residuos reciclables (159 kg)**, como se detalla a continuación. Los residuos fueron clasificados en origen y cuantificados mensualmente en las instalaciones, excluyendo efluentes líquidos, conforme a lo establecido por el Estándar GRI. La recolección de datos se realizó mediante registros directos proporcionados por los operadores encargados de la gestión de residuos, los cuales consolidaron los pesos mensuales por tipo de material.

Los meses con mayor generación fueron octubre (**196 kg**) y diciembre (**198 kg**), explicados por el incremento de actividades administrativas y logísticas en cierre de año. Esta información resulta clave para fortalecer estrategias de reducción y valorización, así como para identificar oportunidades de mejora en la gestión sostenible de materiales en la organización.



Papel / cartón:
513 Kg



Plástico:
151 Kg



Otros:
159 Kg



Total:
824 Kg

Gracias a nuestra colaboración con ReciVeci en la gestión de nuestros residuos, hemos logrado un impacto ambiental significativamente positivo. Al reciclar adecuadamente, hemos evitado la extracción de **1236 kg de madera**, lo que ayuda a preservar nuestros bosques y mantener el equilibrio ecológico. Además, hemos ahorrado **314 litros de petróleo crudo**, reduciendo nuestra dependencia de combustibles fósiles y disminuyendo la contaminación. La correcta gestión del vidrio ha evitado la generación de **173.56 kg de residuos de este material**, contribuyendo a un entorno más limpio. Más notablemente, hemos logrado una reducción de **2291.78 kg de emisiones de CO2-eq**, lo que representa un avance significativo en la lucha contra el cambio climático. Todo esto ha sido posible gracias al trabajo conjunto con **6 recicladores de base**, quienes desempeñan un papel crucial en este proceso, promoviendo la sostenibilidad y el bienestar ambiental.



Extracción de madera
1236 kg



Petróleo Crudo
314 L



Vidrio
173 k



CO2-eq
2291 kg



Recicladores Base
6

Voluntariado corporativo



En Zurich Ecuador, durante el año 2024, reafirmamos nuestro firme compromiso con la responsabilidad social mediante diversas iniciativas que han tenido un impacto positivo y duradero en nuestra comunidad. A lo largo de este año, facilitamos 19 oportunidades de voluntariado, que resultaron en un total de 3,044 horas de servicio, con la participación de 260 colaboradores comprometidos con el bienestar social.

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Participación de nuestros Zurichers	-	-	101	213	167	260
Horas de voluntariado	52	350	976	1.495	1.672	3.044



Apoyo a las fundaciones locales



Por otra parte, a través de una colaboración estrecha con tres fundaciones clave – Alberque San Juan de Dios, REDNI y Wiñariña – brindamos apoyo a sus iniciativas y fortalecimos los programas que impulsan su misión. Además, seguimos adelante con tres proyectos de alto impacto en áreas esenciales para el desarrollo sostenible: Resiliencia a Inundaciones, en conjunto con Plan International; Educación y Transformación Social, con Unidos por la Educación; y Salud Mental, en colaboración con UNICEF.

Reforestación – Guardianes del viento



Asimismo, como parte de nuestro esfuerzo por preservar el medio ambiente, realizamos por tercer año consecutivo nuestro programa de reforestación, durante el cual plantamos 3,000 árboles en el sector El Pedregal, en las cercanías del Cotopaxi, contribuyendo a la restauración y conservación de la biodiversidad local.



Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades en Ecuador y subrayan nuestra creencia de que, mediante esfuerzos colectivos, podemos generar un cambio significativo y duradero.

Resiliencia a Inundaciones:

Aprovechando la experiencia de la Alianza para la Resiliencia ante las Inundaciones, hemos acelerado los esfuerzos para mejorar y transformar la vida de 23 comunidades en las áreas más vulnerables de Guayaquil y Portoviejo, impactando positivamente a 45497 personas. En colaboración con Plan International, logramos alcanzar el 165% de nuestro objetivo inicial, capacitando a 23 comunidades en competencias y conocimientos para enfrentar riesgos naturales y climáticos. Además, se crearon más de 15 escuelas de liderazgo para capacitar a niños y adolescentes, e involucramos a nuestras sucursales en actividades de voluntariado corporativo.

A lo largo del proyecto, enfrentamos varios desafíos y aprendimos valiosas lecciones. La violencia en las comunidades del proyecto nos obligó a tomar medidas preventivas para garantizar la seguridad del equipo. Identificamos que la herramienta CRMC presenta redundancias en ciertas preguntas, lo cual podría gestionarse de manera más eficiente. Las condiciones en las comunidades vulnerables nos impulsaron a buscar estrategias para superar el machismo e incrementar la participación comunitaria.



Asimismo, la colaboración con entidades gubernamentales responsables de la gestión de riesgos resultó esencial para el éxito y la sostenibilidad del programa. Sin embargo, los constantes cambios de autoridades en Ecuador representaron un desafío, ya que cada nueva autoridad requería reiniciar conversaciones, lo que dificultó el proceso.

A pesar de estos desafíos, el proyecto ha tenido un impacto significativo en el fortalecimiento de la resiliencia de las comunidades ante las inundaciones, mejorando su capacidad para enfrentar y adaptarse a los riesgos naturales y climáticos.



Inclusión, Educación y Transformación Social,

En conjunto con Fundación Unidos por la Educación beneficiamos a 8,952 personas en la provincia de Esmeraldas. Nuestro objetivo fue transformar de manera holística e integral seis instituciones educativas para que se convirtieran en promotoras de transformación y desarrollo en sus comunidades. Intervenimos en 6 escuelas, mejorando su infraestructura, áreas de servicios y jardines. Capacitamos a 60 docentes con el modelo ChanGo y logramos transformar la vida de 1,350 estudiantes y más de 7,000 miembros de las comunidades involucradas. Además, expandimos nuestra filosofía y logramos que más actores privados inviertan en la educación del Ecuador.

El proyecto enfrentó riesgos debido a su ubicación en áreas vulnerables dominadas por grupos criminales, lo que puso en peligro al personal de campo. En el caso de Isla Vargas Torres, tuvimos que abandonar el territorio por razones de seguridad. Inicialmente, se planeó contratar mano de obra local para los ajustes de infraestructura, pero debido a la falta de calificación, se transfirió personal de otros proyectos sin causar retrasos. A medida que el proyecto avanzaba, se identificaron brechas en lenguaje, literatura y matemáticas tanto en estudiantes como en docentes. Para abordar estas cuestiones, se contrataron dos educadores especialistas que proporcionan apoyo y seguimiento continuo a ambos grupos.

La intervención de Zurich Ecuador y la Z Zurich Foundation motivó a otras empresas públicas y privadas, como La Fabril y Corporación Favorita, a unirse al proyecto. A pesar de los desafíos, este proyecto ha tenido un impacto significativo en la transformación y desarrollo educativo de las comunidades de Esmeraldas, mejorando sus capacidades y fomentando un entorno más inclusivo y participativo.

Salud Mental para Adolescentes

En colaboración con UNICEF y la Z Zurich Foundation, buscamos optimizar la salud mental de los jóvenes a través de campañas, apoyo a cuidadores e intervenciones psicosociales, centrándonos en las comunidades rurales e indígenas. Transformamos la vida de 1,200 adolescentes, 803 cuidadores y 218 profesores en zonas vulnerables del norte del Ecuador. Además, desarrollamos herramientas para tratar la salud mental en los colegios, con el apoyo del Ministerio de Educación, y creamos resiliencia hacia el respeto del ser humano, levantando fondos para la educación y protección de los niños.

Los resultados para los adolescentes incluyeron la identificación y manejo de emociones, el desarrollo de habilidades socioemocionales y blandas, la creación de redes de apoyo entre compañeros y adultos, y la reducción del estigma alrededor de la salud mental. Para los cuidadores, mejoramos la comunicación con los adolescentes, la comprensión de la adolescencia como una etapa de cambios físicos, psicológicos y sociales, la creación de espacios de conexión con los adolescentes, la identificación y manejo de emociones, y la implementación de disciplina positiva y resolución de conflictos.

En cuanto a los profesores, se desarrollaron habilidades blandas como liderazgo, comunicación efectiva, creatividad y resolución de conflictos. También se les capacitó en las directrices HAT para apoyar a los adolescentes en el entorno escolar y se les proporcionó conocimiento sobre salud mental y prevención de trastornos mentales y conductas autolesivas.

Este proyecto ha tenido un impacto significativo en la mejora de la salud mental de los adolescentes en comunidades vulnerables, promoviendo un entorno más comprensivo y de apoyo tanto para los jóvenes como para sus cuidadores y profesores.





En Zurich Ecuador, estamos convencidos de que la sostenibilidad no solo se trata de los productos que ofrecemos, sino también de cómo gestionamos nuestro

talento humano.

En nuestra organización, las personas son el pilar fundamental para alcanzar nuestros objetivos y garantizar que nuestro modelo de negocio sea sostenible a largo plazo. El equipo de Talento Humano desempeñan un papel crucial en este proceso, ayudando a crear un entorno donde cada colaborador puede desarrollarse, contribuir y generar resultados positivos.

Nos enfocamos en tres pilares clave para fomentar la sostenibilidad de las personas: cultura, experiencia y capacidades. En cuanto a la cultura, trabajamos para que nuestros valores y comportamientos estén alineados con las necesidades del mercado. Fomentamos una cultura preventiva, dinámica y orientada al cliente, en la que nuestras células ágiles de trabajo están constantemente aprendiendo nuevos métodos para mejorar la eficiencia y la efectividad en lo que hacemos. Nos aseguramos de que todos, desde el liderazgo hasta los colaboradores, adopten una mentalidad de acción rápida, empoderamiento y colaboración.

En cuanto a la experiencia, nuestra propuesta de valor para el colaborador abarca todo su recorrido dentro de Zurich, desde su llegada hasta su salida. Creemos que la

experiencia

de nuestros colaboradores es directamente proporcional a la experiencia de nuestros clientes, por lo que nos aseguramos de crear una conexión genuina entre ambos. Les damos la autonomía para que se desarrollen y les brindamos las herramientas necesarias para que se sientan escuchados, apoyados y motivados. Además, entendemos la importancia del bienestar integral, por lo que ofrecemos apoyo en áreas como salud mental, bienestar financiero, físico y social. La diversidad también es un pilar clave para nosotros, promoviendo la inclusión y creando espacios donde los colaboradores puedan participar en proyectos interdisciplinarios y comunitarios, fortaleciendo así el vínculo entre todos.

Finalmente, en cuanto a capacidades, nos aseguramos de que nuestros colaboradores cuenten con las habilidades necesarias para adaptarse a los cambios y mantenerse innovadores. Sabemos que el futuro del trabajo requiere que todos estemos preparados, por eso promovemos capacitaciones constantes y oportunidades para reinventarnos. En Zurich, primero buscamos cubrir las vacantes internamente, fomentando el crecimiento dentro de la empresa. Además, hacemos un mapeo continuo del talento para identificar a futuros sucesores y garantizar la continuidad de nuestras operaciones.

Creemos que el desarrollo de nuestras personas es la clave para una organización sostenible y exitosa. Zurich Ecuador también entiende que el bienestar de nuestros colaboradores está estrechamente ligado a la salud y seguridad ocupacional, y por eso cumplimos con todas las normativas relacionadas. Pero vamos más allá: brindamos programas de bienestar financiero y mental, apoyamos la diversidad y trabajamos por la inclusión social a través de diversas iniciativas comunitarias. Todo esto nos permite crear un entorno de trabajo donde cada persona se sienta valorada, apoyada y preparada para enfrentar cualquier desafío.

“

Estamos comprometidos con crear un lugar donde todos podamos prosperar y contribuir, no solo al éxito de Zurich, sino también al bienestar de las comunidades en las que trabajamos.

Sabemos que, al invertir en las personas, estamos invirtiendo en un futuro más sostenible para todos”.

Rosa Yáñez
HRBP



Los principios fundamentales que sustentan nuestra capacidad para cumplir con nuestra promesa de valor a los Zurichers, permitiéndoles destacarse y posicionarse como los verdaderos protagonistas en la experiencia 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 2024 se ejecutaron las siguientes acciones:



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



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



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



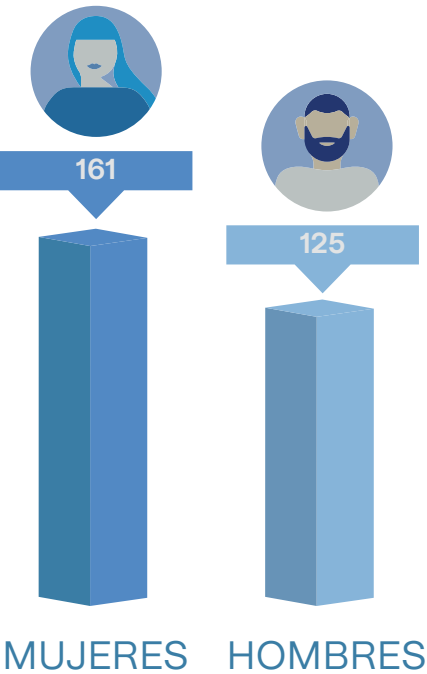
- GPTW para mujeres.
- Modelo de trabajo Híbrido.
- Marco de Diversidad.
- Marca empleadora.
- Programa de reconocimiento.

Impulsar un entorno laboral equitativo, donde cada persona reciba un trato justo, es clave tanto para el crecimiento personal como para el progreso de la organización.

Con ese compromiso, seguimos perfeccionando nuestras políticas internas, métodos de trabajo y procesos de selección, con el objetivo de asegurar condiciones igualitarias en el acceso y desarrollo del empleo.

Durante el año 2024, alcanzamos un total de 286 contratos permanentes a nivel nacional. De este grupo, el 56.29% corresponde a mujeres (161 colaboradoras) y el 43.71% a hombres (125 colaboradores), clasificados según género en los siguientes términos.

Cantidad de Población Zurich Seguros Ecuador



Total Población Trabajadora = **286**



Sucursales	Población
Ambato	7
Cuenca	11
Guayaquil	23
Machala	2
Manta	4
Portoviejo	3
Quito	234
Riobamba	1
Santo Domingo	1

8.3. Diversidad, Equidad de Género e Inclusión

[GRI 2-7, 401-1, 405-1, 405-2, 406-1]

En 2024 se contrató un total de 54 empleados:



Los cuales fueron:

- Gen X: 6
- Gen Y: 24
- Gen Z: 24

Por sucursales:

- Ambato: 1
- Cuenca: 1
- Guayaquil: 2
- Manta: 1
- Quito: 49

Tasa de contratación	19%
Salida de empelados de la compañía	41
Salida femenina	18
Salida masculina	23
Tasa de rotación de empleados	14%
Tasa de rotación voluntario	6%
Tasa de rotación involuntario	8%

Pay Gender Gap: Nos mantenemos con un 4.64% 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, nuestra formación continua es una herramienta clave para el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores. Durante el año 2024, se registró un promedio general de 102 horas de capacitación por empleado, lo que refleja nuestro compromiso con la mejora constante de competencias a todo nivel organizacional.

Al desagregar esta información por género, se observa que las colaboradoras recibieron un promedio de 101 horas, mientras que los colaboradores masculinos alcanzaron un promedio de 102 horas, manteniéndose una distribución equitativa en el acceso a oportunidades de aprendizaje.

En cuanto a la distribución por categoría laboral y género, se detalla lo siguiente:

- **Directores y/o responsables de área funcional:** Mujeres 54%, Hombres 46%
- **Mandos intermedios:** Mujeres 55%, Hombres 45%
- **Profesionales cualificados / técnicos especialistas:** Mujeres 57%, Hombres 43%
- **Empleados operativos, administrativos y auxiliares:** Mujeres 63%, Hombres 38%

Estos datos demuestran una participación activa y equilibrada en los programas de formación, con una alta representación femenina en todos los niveles, consolidando nuestro enfoque hacia la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional inclusivo.

En Zurich, entendemos que el motor de nuestro crecimiento y sostenibilidad está en las personas que forman parte de nuestra organización. Por eso, dedicamos esfuerzos estratégicos a identificar, desarrollar y retener a quienes impulsan nuestro éxito.

Contamos con iniciativas orientadas a potenciar el crecimiento acelerado de colaboradores con alto potencial, preparados para asumir nuevos retos con dinamismo y eficacia. Asimismo, promovemos activamente una cultura donde el aprendizaje es constante, alentando a nuestros equipos a perfeccionar sus competencias, explorar nuevas capacidades y enriquecer su trayectoria profesional a través de experiencias significativas en su día a día laboral.

Durante el año 2024, se registraron dos solicitudes de permiso parental en Zurich, una correspondiente a una colaboradora y otra a un colaborador. Ambos empleados regresaron a sus funciones una vez finalizado el período de permiso, lo que representa una tasa de retorno del 100% tanto en mujeres como en hombres.

En Zurich, consideramos que la evaluación periódica del desempeño es una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento profesional y alinear los objetivos individuales con los estratégicos de la organización.

Durante el período reportado, **el 99% de nuestros colaboradores participaron en evaluaciones estructuradas de desempeño y desarrollo de carrera. De este total, el 56% corresponde a mujeres y el 44% a hombres**, reflejando un acceso equitativo al proceso de retroalimentación, independientemente del género.



Participación en evaluaciones estructuradas de desempeño y desarrollo		99%
Mujeres		56%
Hombres		44%

Estas evaluaciones permiten identificar fortalezas, establecer planes de mejora y promover el desarrollo continuo en todas las categorías laborales, reforzando así nuestro compromiso con una gestión del talento justa y transparente.

En Zurich, hemos implementado un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) con el objetivo de proteger la integridad física, mental y social de todas las personas que forman parte de nuestras operaciones. Este sistema responde tanto a requisitos legales nacionales como a estándares internacionalmente reconocidos, y está diseñado para aplicarse de manera integral en todas nuestras actividades y sedes a nivel nacional.

El SGSST se estructura en torno a los siguientes pilares:

1. **Planificación y compromiso** La Alta Dirección manifiesta su liderazgo y compromiso mediante una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, que guía toda nuestra gestión preventiva.
2. **Evaluación y control de riesgos** Realizamos evaluaciones constantes del entorno laboral para identificar riesgos, detectar brechas y establecer acciones de mejora en pro del bienestar de nuestra gente.
3. **Alcance del sistema**
 - **Trabajadores:** El sistema aplica a todo el personal, sin distinción del tipo de contrato. Esto incluye empleados permanentes, temporales, contratistas, proveedores, clientes y visitantes que se encuentren en nuestras instalaciones.
 - **Lugares de trabajo:** El SGSST se aplica en la totalidad de nuestras sucursales y centros de operación a nivel nacional, sin distinción de ubicación o tamaño.
4. **Implementación de procedimientos** Contamos con protocolos específicos para el manejo de riesgos, incluyendo planes de emergencia, uso de equipos de protección personal, gestión de sustancias peligrosas y programas de formación en temas de salud y seguridad ocupacional.
5. **Registros de incidentes y accidentes** Llevamos un control detallado de todos los eventos relacionados con la seguridad, desde incidentes menores hasta enfermedades laborales, con el fin de monitorear tendencias y prevenir recurrencias.
6. **Exclusiones**

El sistema excluye actividades que no están directamente relacionadas con el ámbito laboral, como eventos sociales o actividades recreativas fuera del horario de trabajo.



Como parte integral de nuestra estrategia de bienestar, contamos con el **Programa de Seguridad y Salud Ocupacional**, enfocado en cuatro pilares fundamentales: **Salud Física, Salud Mental, Salud Social y Salud Financiera**, detallando acciones concretas que promueven entornos laborales seguros, saludables e inclusivos.

En Zurich, la protección de nuestros colaboradores es una prioridad, por lo que hemos establecido procesos sólidos para la **identificación, evaluación y gestión de riesgos laborales**, así como para la **investigación de incidentes**, con el objetivo de promover una mejora continua en materia de seguridad y salud ocupacional.

- 1. Identificación y gestión de riesgos laborales** Aplicamos de forma sistemática una Matriz de Riesgos Laborales para cada puesto de trabajo, en la cual se evalúan y cuantifican los riesgos asociados utilizando la Metodología NTP 330. Esta herramienta permite priorizar los peligros identificados e implementar controles específicos para mitigar los riesgos significativos. Este proceso está documentado en el Procedimiento de Identificación y Medición de Riesgos, que establece criterios técnicos y operativos para asegurar un entorno laboral seguro y controlado.
- 2. Notificación de peligros y retiro seguro** Promovemos una cultura organizacional en la que los trabajadores están facultados para notificar condiciones peligrosas y, de ser necesario, retirarse de situaciones que representen un riesgo inminente para su salud o seguridad, sin temor a represalias. Estos mecanismos forman parte de nuestras buenas prácticas en gestión preventiva y de comunicación efectiva.
- 3. Investigación de accidentes e incidentes** Contamos con un Procedimiento de Investigación de Accidentes e Incidentes, que aplica la metodología de los "3 Por Qué" para identificar las causas raíz de cada evento. Esta herramienta nos permite obtener aprendizajes clave y establecer acciones correctivas que eviten la recurrencia de incidentes similares en el futuro. Todas las investigaciones se documentan rigurosamente, y las lecciones aprendidas se socializan como parte de nuestro compromiso con la mejora continua.

Estas acciones integradas aseguran que todos los colaboradores estén protegidos mediante un sistema proactivo, transparente y en constante evolución, alineado con las mejores prácticas internacionales y los principios de sostenibilidad corporativa.

En Zurich, contamos con un sistema integral de servicios de salud ocupacional, cuyo objetivo principal es proteger, mantener y promover la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Estos servicios están diseñados para ser accesibles, de alta calidad y respetuosos de los derechos de confidencialidad de cada persona.

Funciones principales del servicio de salud en el trabajo



Evaluación de riesgos y vigilancia de la salud

Exámenes médicos: Se realizan evaluaciones médicas preocupacionales, periódicas y de reincorporación laboral para garantizar la aptitud de los trabajadores y prevenir riesgos asociados al entorno de trabajo.

Monitoreo de salud: Se lleva a cabo un seguimiento constante del estado de salud de los empleados, con énfasis en la detección temprana de afecciones relacionadas con la actividad laboral.



Gestión de incidentes y emergencias

Contamos con protocolos de primeros auxilios y planificación de emergencias, que permiten una respuesta oportuna y eficaz ante situaciones de riesgo o accidentes laborales.



Capacitación y ergonomía

Se imparten programas de formación en seguridad y salud ocupacional, incluyendo buenas prácticas ergonómicas y adecuaciones en los puestos de trabajo para prevenir enfermedades musculoesqueléticas.

Calidad de los servicios

- Garantizamos el cumplimiento de estándares profesionales y normativos, asegurando la calidad en cada uno de los procesos relacionados con la salud laboral.
- Nuestros profesionales reciben capacitación continua, lo que les permite mantenerse actualizados en las mejores prácticas clínicas y preventivas.

Accesibilidad

- Los servicios de salud están disponibles para todos los empleados, sin importar su lugar de trabajo, tipo de contrato o turno, asegurando igualdad de acceso en toda la organización.

Confidencialidad y uso justo de la información de salud

- Se protege estrictamente la información médica de los trabajadores, cumpliendo con las normas legales de protección de datos y garantizando que el acceso a esta información esté restringido exclusivamente al personal autorizado. 99%
- Todas las evaluaciones médicas y acciones relacionadas con la salud se realizan con el consentimiento informado del trabajador, respetando su autonomía y privacidad.

Estas acciones se integran en nuestro Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual estructura sus actividades en torno a cuatro pilares clave: Salud Física, Salud Mental, Salud Social y Salud Financiera, promoviendo un enfoque integral del bienestar laboral.



En Zurich Seguros S.A., creemos firmemente que la participación activa de nuestros colaboradores en la gestión de la salud y seguridad ocupacional es esencial para construir ambientes laborales seguros, sostenibles y centrados en el bienestar. Por ello, hemos establecido mecanismos formales y efectivos de consulta y participación que aseguran la representación de los trabajadores en la toma de decisiones preventivas.

Estos procesos se canalizan principalmente a través de nuestros Organismos Paritarios de Seguridad y Salud, los cuales están compuestos por representantes de los trabajadores y del empleador, quienes colaboran activamente en la identificación de riesgos, el análisis de incidentes y la definición de medidas correctivas.

Los Organismos Paritarios sesionan de manera ordinaria cada dos meses, y en situaciones de emergencia o incidentes críticos, se activan reuniones diarias durante la duración del evento, garantizando una respuesta inmediata y coordinada.

Estructura de los Organismos Paritarios

- Comité Paritario principal, ubicado en la sucursal con el mayor número de trabajadores.
- Delegados paritarios distribuidos en cuatro sucursales adicionales de menor tamaño, permitiendo una cobertura nacional del sistema de gestión preventiva.

Funciones del Comité de Seguridad y Salud

Las funciones específicas del Comité están formalmente definidas en el Reglamento de Seguridad e Higiene de Zurich Seguros e incluyen, entre otras:

- Identificar y evaluar riesgos laborales.
- Proponer e impulsar acciones correctivas y preventivas.
- Revisar procedimientos de trabajo seguro.
- Dar seguimiento a incidentes y planes de acción.
- Promover la cultura de seguridad y salud mediante formación y campañas de sensibilización.

Asimismo, Zurich garantiza el acceso transparente y continuo a la información en salud y seguridad para todo su personal, asegurando que los trabajadores conozcan los riesgos asociados a sus labores, las medidas de control aplicadas y sus derechos y responsabilidades en materia preventiva.

Este enfoque participativo consolida una cultura organizacional basada en la corresponsabilidad y mejora continua, en línea con los más altos estándares de sostenibilidad corporativa.

Formación en salud y seguridad en el trabajo

[GRI 403-5]

En Zurich Seguros, la formación en salud y seguridad laboral es un pilar fundamental de nuestra estrategia preventiva. Contamos con un programa estructurado que garantiza la capacitación continua de nuestros colaboradores, tanto en contenidos generales como en riesgos específicos asociados a sus funciones.

Formación obligatoria y especializada

El plan formativo abarca diversas áreas críticas, y es de carácter mandatorio para todos los trabajadores, incluyendo:

- **Capacitación de brigadas de emergencia** y conocimiento del **Plan de Emergencias institucional**.
- Formación sobre **riesgos específicos por puesto de trabajo**, orientada a la identificación y prevención de peligros particulares según la función desempeñada.
- Talleres sobre **riesgos psicosociales**, abordando el impacto del estrés laboral, la carga emocional y el clima organizacional.
- Sensibilización sobre el **uso y abuso de alcohol y drogas**, con un enfoque preventivo y de acompañamiento.
- Formación sobre **VIH, salud reproductiva y violencia familiar**, integrando una perspectiva de salud integral y derechos humanos.

Programas por pilares de bienestar

Nuestra estrategia se complementa con una oferta de capacitaciones orientadas al bienestar integral, organizadas en torno a los cuatro pilares del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional:

- **Salud Física:**
 - Charlas de **ergonomía** en el puesto de trabajo.
 - **Charlas preventivas** sobre salud general.
 - Formación en **nutrición** y promoción de hábitos saludables.
- **Salud Financiera:**

Talleres y charlas sobre **educación financiera**, manejo de presupuesto personal y planificación económica.
- **Salud Mental:**

Espacios de formación sobre **manejo del estrés, trastornos de ansiedad y salud emocional**.

Prácticas de bienestar como **Yoga Office**, promovidas dentro del horario laboral.

Formación para actividades de alto riesgo

Para trabajadores que ejecutan tareas de alto riesgo, se realizan charlas de cinco minutos previas a cada jornada o actividad crítica, abordando prácticas seguras para:

- Trabajos en alturas
- Izaje de cargas
- Montaje de estructuras
- Trabajos en caliente

Estas capacitaciones específicas están diseñadas para prevenir accidentes y reforzar el uso correcto de los equipos de protección personal, asegurando condiciones seguras en las tareas más exigentes.

Este enfoque integral garantiza que todos los trabajadores, sin distinción de rol o nivel, reciban formación adecuada, oportuna y contextualizada a los riesgos reales de su entorno laboral, fortaleciendo así nuestra cultura de prevención y autocuidado.

Promoción de la salud y acceso a servicios médicos no laborales

[GRI 403-6]

En Zurich Seguros, entendemos que la salud de nuestros colaboradores va más allá del ámbito estrictamente laboral. Por ello, hemos desarrollado un enfoque integral de bienestar que combina cobertura médica formal y una amplia oferta de programas de promoción de la salud enfocados en la prevención, el autocuidado y la calidad de vida.

- Acceso a servicios médicos no laborales

Todos nuestros colaboradores cuentan con el respaldo de un seguro médico privado, que incluye cobertura tanto para el empleado como para su núcleo familiar. Este beneficio forma parte de nuestra propuesta de valor al talento humano y responde a nuestro compromiso con el bienestar integral.

- Programas de promoción de la salud

Adicionalmente, desplegamos iniciativas mensuales de salud preventiva orientadas a reducir riesgos no laborales y fomentar hábitos saludables. Estas actividades están dirigidas a todos los colaboradores, y en algunas ocasiones, también incluyen a contratistas y familiares, extendiendo el impacto positivo más allá del entorno corporativo.

Entre los servicios destacados se incluyen:

- **Programas de inmunización y campañas preventivas como:**
 - Densitometría ósea
 - Evaluación de hígado graso
 - Hipertensión y glucosa
 - Exámenes ginecológicos
 - Cuidado de la piel
- **Terapias alternativas y complementarias:**
 - Acupuntura, reflexología, biomagnetismo, podología
 - Nutrición personalizada
 - Aromaterapia
- **Actividades de bienestar emocional y físico:**
 - Yoga Office, como espacio para el manejo del estrés y la relajación durante la jornada laboral

Estas iniciativas forman parte de nuestro Programa de Seguridad y Salud Ocupacional, que abarca no solo el cumplimiento normativo, sino también una visión holística del bienestar de las personas. De esta forma, promovemos entornos laborales saludables, humanos y sostenibles.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

[GRI 403-8]

En Zurich Seguros, hemos implementado un robusto Sistema de Gestión de Salud y Seguridad que cumple con los requisitos legales establecidos por el Ministerio de Trabajo y las plataformas del Sistema Único de Trabajo (SUT) y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Este sistema es la base sobre la que gestionamos la protección y el bienestar de nuestros empleados, asegurando el cumplimiento de las normativas nacionales y las mejores prácticas en salud y seguridad ocupacional.

- **Cobertura y Auditoría**

Cobertura total: El 100% de nuestros empleados están cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, lo que garantiza que todas las actividades laborales se realicen dentro de un entorno seguro y conforme a los estándares establecidos.

Auditorías internas y externas: En el año 2023, Zurich fue sometido a una auditoría externa realizada por el Ministerio de Trabajo, la cual no reportó no conformidades, lo que refleja la efectividad de nuestro sistema de gestión y el compromiso con la mejora continua.



Accidentes laborales, lesiones y enfermedades

[GRI 403-9]

En Zurich Seguros, la seguridad de nuestros colaboradores es una prioridad. Nos comprometemos a minimizar los riesgos laborales mediante la implementación de medidas preventivas y el seguimiento continuo de los indicadores de salud y seguridad. A continuación, se detallan las estadísticas relacionadas con accidentes laborales, incluyendo tasas de incidencia y los esfuerzos realizados para reducir los peligros asociados.

Estadísticas de accidentes laborales (2024)

- **Tasa de fallecimientos: 0%**
- **Tasa de lesiones graves: 0%**
- **Lesiones registradas por accidentes laborales: 1**
- **Lesiones más comunes: Tendinitis y síndrome de túnel carpiano**

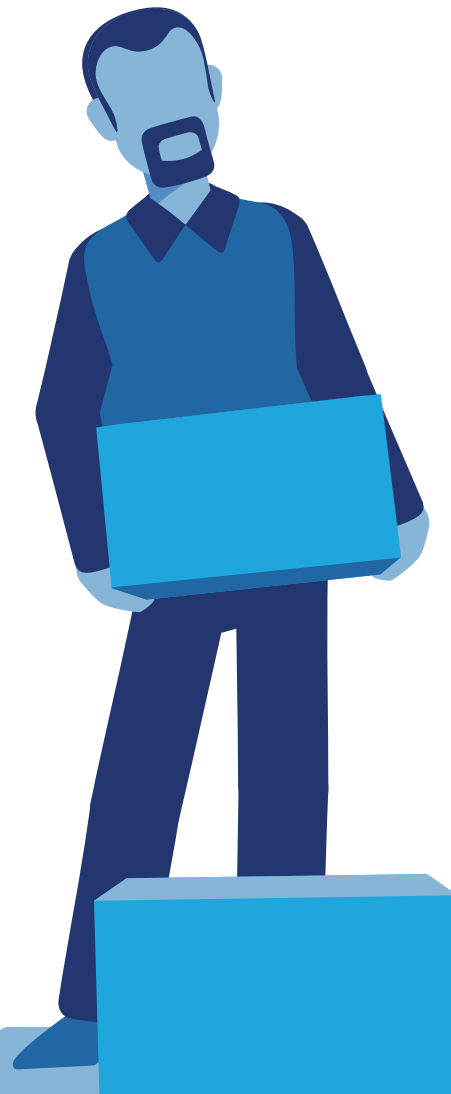
Estas cifras reflejan un año con bajo índice de accidentes graves, lo que demuestra la efectividad de las medidas preventivas implementadas en el lugar de trabajo.

Horas trabajadas

- **Horas hombre trabajadas en 2024: 578.118 horas**

Tasas de incidencia

- **Índice de Frecuencia: 0**
- **Índice de Gravedad: 0**
- **Tasa de Riesgo: 1**



Dolencias, enfermedades laborales y fallecimientos relacionados

[GRI 403-10]

En Zurich Seguros, nos comprometemos a proteger la salud de nuestros colaboradores, gestionando proactivamente los riesgos laborales y asegurando un entorno de trabajo seguro. A continuación, se detallan los casos de dolencias y enfermedades laborales registradas durante el año 2024, los peligros asociados, y las medidas preventivas implementadas para minimizar los riesgos.

Morbilidad y dolencias

Las principales dolencias y enfermedades relacionadas con el entorno laboral en Zurich incluyen:

- **Enfermedades osteomusculares:** Estas son las más comunes, derivadas principalmente de posturas inadecuadas o movimientos repetitivos en los puestos de trabajo.
- **Enfermedades digestivas:** Debido a factores como estrés laboral y hábitos alimenticios irregulares.
- **Enfermedades respiratorias:** Relacionadas con condiciones de ventilación y exposición a ambientes no óptimos.
- **Problemas visuales:** Causados por el uso prolongado de pantallas y equipos informáticos sin las pausas adecuadas.

Fallecimientos relacionados

Durante el periodo informado, no se registraron fallecimientos relacionados con accidentes o enfermedades laborales.

Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil

[GRI 408-1]

En Zurich Seguros S.A., nos comprometemos firmemente a evitar el trabajo infantil y el trabajo de jóvenes en condiciones peligrosas en todas nuestras operaciones y con nuestros proveedores. Para garantizar que nuestras prácticas comerciales sean éticas y responsables, hemos implementado un enfoque riguroso tanto para la selección de proveedores como para el monitoreo continuo de sus operaciones.

Evaluación de proveedores

Durante el proceso de calificación de proveedores, evaluamos cuidadosamente si estos cumplen con los 10 Principios de la ONU que incluyen la exclusión del trabajo infantil y la esclavitud moderna. Esta evaluación es fundamental para asegurarnos de que nuestros proveedores respeten los derechos humanos y se alineen con nuestras políticas corporativas.

Análisis Exhaustivo del historial legal

Adicionalmente, llevamos a cabo un análisis exhaustivo del historial legal de cada proveedor para identificar posibles incumplimientos de derechos laborales, en especial aquellos relacionados con el trabajo infantil o juvenil en condiciones peligrosas. Este análisis tiene como objetivo evitar realizar negocios con empresas que no cumplan con nuestras políticas y el Código de Conducta corporativo, que establece estrictos estándares de ética y respeto por los derechos humanos.

En línea con nuestro compromiso de

bienestar laboral,

detallamos a continuación los beneficios diferenciados ofrecidos a su personal, según su modalidad de contratación.

Los colaboradores con contrato fijo tienen acceso a un paquete de beneficios más amplio, que incluye Bono Navideño, Bono Conexión, Seguro Médico, Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro de Vida, almuerzo diario, Bono Supermaxi en diciembre y días adicionales de vacaciones.

Por su parte, el personal temporal recibe el Bono Conexión, Seguro Médico, Seguro de Gastos Médicos Mayores, Seguro de Vida y almuerzo, mientras que los pasantes cuentan con Bono Conexión, Seguro de Vida y almuerzo.

Esta diferenciación responde a las políticas internas de compensación y beneficios, buscando reconocer la estabilidad y permanencia del personal fijo, sin dejar de garantizar condiciones dignas y adecuadas a quienes se encuentran en modalidades temporales o de formación práctica.





Zurich Seguros Ecuador
José Andrés Aguirre
Presidente Ejecutivo

Análisis de Doble Materialidad: Francisco Cevallos - SICMA Ecuador

Levantamiento de Información: Daniel Rivadeneira - Zurich Ecuador

Estructuración de Informe Técnico: Francisco Cevallos y Mariana Ramírez - SICMA Ecuador.

Revisión de información y aprobación: Cynthia Dueñas y Daniel Rivadeneira - Zurich Ecuador.

Fotografía y Diseño Gráfico: Esteban Cordero - Agencia Estudio Creativo.

Comunicación: Alejandra Romero y Camila Estrella - Zurich Ecuador.

Nota: Documento elaborado en referencia a los estándares GRI y SASB.

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 2 -Información General	Contenido 2-1 Detalles organizativos	Página 2, 3 ,8, 9, 10.		8. Trabajo decente y crecimiento económico 11. Ciudades y comunidades sostenibles
	Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presencia de la memoria de sostenibilidad	Página 2, 3.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-3 Periodo objeto de la memoria, frecuencia y punto de contacto	Página 2, 3.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido: 2-4 Declaración de la alta gerencia		No se han presentado actualizaciones debido a que nos manejamos bajo un marco de trabajo de Zurich Group a nivel global.	

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 2 -Información General	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Páginas 51, 52, 53, 54, 55, 56.	Actualmente no se ha implementado una política formal de aseguramiento externo del reporte.	3. Salud y bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico 11. Ciudades y comunidades sostenibles
	Contenido 2-7 Empleados	Páginas 77, 88.		5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados		En el periodo objeto del presente informe, Zurich Seguros Ecuador no ha contado con trabajadores que no sean empleados	
	Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	Página 11, 12, 13.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Página 11, 12, 13, 14, 15.		

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 2 -Información General	Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Página 11, 12, 13.		
	Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Página 11, 12, 13.		
	Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos		Esta gestión se realiza de manera integrada y transversal entre las áreas de negocio, sin una asignación formal exclusiva que requiera ser reportada bajo este indicador	
	Contenido 2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Página 4, 5, 6, 7.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-15 Conflictos de interés	Página 23.		4. Educación de calidad
	Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Página 24.		8. Trabajo decente y crecimiento económico

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 2 -Información General	Contenido 2-19 Políticas de remuneración	Página 24.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	Página 25		4. Educación de calidad 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-21 Proceso para determinar la remuneración	Página 25		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Página 37, 44, 45, 49, 50.		8. Trabajo decente y crecimiento económico 13. Acción por el clima
	Contenido 2-23 Compromisos y políticas	Página 16, 17, 18, 19.		5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 13. Acción por el clima
	Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Página 16, 17.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Página 26, 28, 29.		13. Acción por el clima

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 2 -Información General	Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Página 17, 21.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Página 73, 74		3. Salud y bienestar 4. Educación de calidad 8. Trabajo decente y crecimiento económico. 13. Acción por el clima
	Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones	Página 58, 59		5. Igualdad de género 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
	Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página 31, 32, 46, 47, 48, 57.		8. Trabajo decente y crecimiento económico. 11. Ciudades y comunidades sostenibles
GRI 201 Desempeño económico	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	Página 33, 34, 35, 36, 52, 53.		8. Trabajo decente y crecimiento económico. 13. Acción por el clima

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 203 Impactos económicos indirectos	Contenido 203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados		La organización mantiene un compromiso activo con la gestión comunitaria, canalizando sus esfuerzos a través de alianzas estratégicas, programas de prevención, educación financiera y actividades de sostenibilidad social y ambiental, que generan impactos positivos en la sociedad ecuatoriana.	5. Igualdad de género
	Contenido 203-2 Impactos económicos indirectos significativos		No aplica	12. Producción y consumo responsables
GRI 205 Anticorrupción	Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página 16, 17, 27		4. Educación de calidad
	Contenido 205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		No se han reportado incidentes de este tipo durante el periodo evaluado	

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 301 Materiales	Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		Nuestra operación de servicios, la utilización de materiales físicos es mínima y no tiene un impacto significativo sobre los recursos naturales o el medio ambiente.	
	Contenido 301-2 Insumos reciclados utilizados		La naturaleza de nuestras operaciones basadas en la prestación de servicios no implica un uso significativo de materiales físicos en los que sea aplicable la medición del porcentaje de materiales reciclados utilizados.	
	Contenido 301-3 Productos y materiales de envasado recuperados		La organización no produce bienes físicos ni comercializa productos que generen residuos materiales susceptibles de ser recuperados o reutilizados.	

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 302 Energía	Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	Página 64		13. Acción por el clima
	Contenido 302-2 Consumo de energía fuera de la organización		Dado que se trata de una organización enfocada en servicios, sin procesos productivos o logísticos intensivos, este tipo de consumo representa una proporción marginal	
	Contenido 302-3 Intensidad energética		Dado que la organización se dedica a la prestación de servicios y no cuenta con procesos industriales o productivos, la intensidad energética no se considera un indicador clave de desempeño.	
	Contenido 302-4 Reducción del consumo energético.	Página 64		13. Acción por el clima

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 302 Energía	Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		Como organización enfocada en la prestación de servicios y no en la producción o comercialización de bienes físicos, no cuenta con productos cuyo diseño o rediseño permita medir reducciones específicas en sus requerimientos energéticos.	
GRI 305 Emisiones	Contenido 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 66, 67.		13. Acción por el clima
	Contenido 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Página 66, 67.		
	Contenido 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 66, 67.		
GRI 306: Residuos	Contenido 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		No aplica debido al giro de negocio de la empresa	
	Contenido 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Página 69		11. Ciudades y comunidades sostenibles 13. Acción por el clima

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 306: Residuos	Contenido 306-3 Residuos generados	Página 69		11. Ciudades y comunidades sostenibles 13. Acción por el clima
	Contenido 306-5 Residuos destinados a eliminación		No aplica debido al giro de negocio de la empresa	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	Contenido 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Página 54, 55, 56.		8. Trabajo decente y crecimiento económico 11. Ciudades y comunidades sostenibles 13. Acción por el clima
	Contenido 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Página 54, 55, 56.		12. Producción y consumo responsables 13 acción por el clima
GRI 401 Empleo	Contenido 401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Página 77, 78.		5. Igualdad de Género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 88		5. Igualdad de Género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 401-3 Permiso parental	Página 79		5. Igualdad de Género 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa	Contenido 402-1 Impactos económicos indirectos significativos		Durante el período evaluado no se han producido cambios operacionales significativos que requieran la activación de procedimientos formales de aviso	
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 80, 81, 82		3. Salud y Bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Página 80, 81, 82		
	Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo	Página 80, 81, 82		
	Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 84, 85, 86, 87.		
	Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Página 83		3. Salud y bienestar 4. Educación de calidad
	Contenido 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Página 84		3. Salud y Bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Página 85		3. Salud y Bienestar 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral	Página 86		
	Contenido 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Página 87		
GRI 404 Formación y educación	Contenido 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Página 79		4. Educación de calidad. 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición		En la organización no se implementan programas formales estructurados específicamente orientados a la transición laboral por jubilación o despido	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Página 75, 76, 77, 78.		5. Igualdad de Género 8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombre	Página 75, 76, 77, 78.		

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 408-1 Trabajo infantil	Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Página 54, 79, 87.		8. Trabajo decente y crecimiento económico
GRI 413 Comunidades locales	Contenido 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	Página 70, 71, 72		11. Ciudades y comunidades sostenibles
GRI 414 Evaluación social de los proveedores	Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.		No se han identificado proveedores de este tipo durante el periodo evaluado	
	Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		No se han identificado proveedores de este tipo durante el periodo evaluado	
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes	Contenido 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		No se han registrado casos durante el periodo evaluado	
	Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad		No se han registrado casos durante el periodo evaluado	

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.		No se realiza selección mediante criterios sociales	
GRI 418: Privacidad del Cliente	Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Página 27, 57, 63.		11. Ciudades y comunidades sostenibles

Índice de criterio SASB

Estándar	Tópico SASB	Código	Descripción	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
INSURANCE	Incidentes y pérdidas materiales asociados con eventos catastróficos	FN-IN-450a.2	Porcentaje de primas en regiones expuestas a riesgos físicos relacionados con el cambio climático	Página 81		11. Ciudades y comunidades sostenibles
	Incidentes de ciberseguridad Política de ciberseguridad:	FN-IN-230a.2	Número de incidentes de ciberseguridad y pérdidas financieras asociadas	Página 63		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Reclamaciones de clientes, litigios y pérdidas por controversias legales Gestión de reclamaciones y litigios	FN-IN-510a.1	Cantidad de reclamos y pérdidas de controversias legales o regulatorias	Página 63		8. Trabajo decente y crecimiento económico
	Número de quejas de clientes relacionadas con reclamaciones de seguros	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Página 63		8. Trabajo decente y crecimiento económico

Declaración de uso

Zurich Ecuador S.A, elaboró este informe conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado · GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar	Tópico SASB	Código	Descripción	Ubicación	Omisión	Vinculación con los ODS
INSURANCE	Valor de los activos bajo gestión (AUM) con criterios ESG aplicados	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	Página 4, 5, 6, 7, 33, 34, 35, 36.		8. Trabajo decente y crecimiento económico. 11. Ciudades y comunidades sostenibles. 13. Acción por el clima
	Emisiones brutas absolutas financiadas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	FN-IN-410c.1	Financiando emisiones	Página 65, 66, 67.		11. Ciudades y comunidades sostenibles. 13. Acción por el clima
	Riesgo físico Exposición	FN-IN-450a.1	Pérdida Máxima Probable (PML) de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima	Página 68		11. Ciudades y comunidades sostenibles. 13. Acción por el clima



Zurich Seguros Ecuador S.A.

 1800 222 000 / 03 4700987

 www.zurichseguros.com.ec