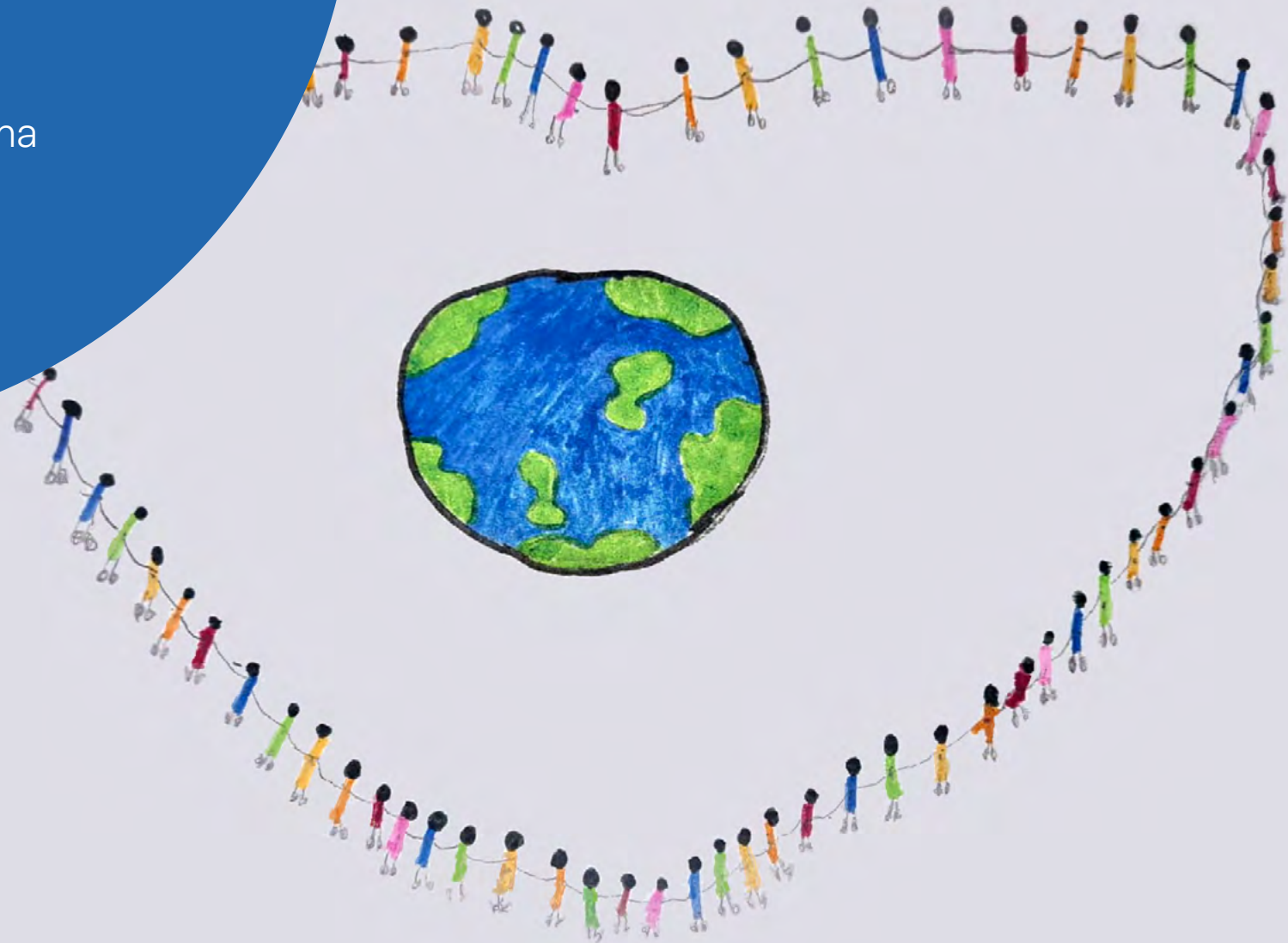


Hagámoslo juntos

Nuestra ambición es ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo.

150 años



Memoria de Sostenibilidad
Zurich en España 2022



Dibujo realizado durante una actividad de las familias usuarias de la ONG Sonrisas de Ucrania.



Índice

Mensaje de nuestro CEO - Vicente Cancio

3

Grupo Zurich

150 años de Zurich
Z Zurich Foundation

4

Zurich en España

Valores y propósito
Hagámoslo Épico
Fin del plan estratégico Futura

8

11

12

13

Gestión de aspectos ESG

ESG: compromiso con el medio ambiente

Con el negocio (mediación, clientes
y partners)
Con las personas empleadas
Con la sociedad y el entorno

15

18

19

21

22

ESG: compromiso social

23

Con el negocio (mediación, clientes y
partners)

24

Con las personas empleadas

26

Con la sociedad y el entorno

32

ESG: compromiso con la gobernanza

39

Sobre esta Memoria

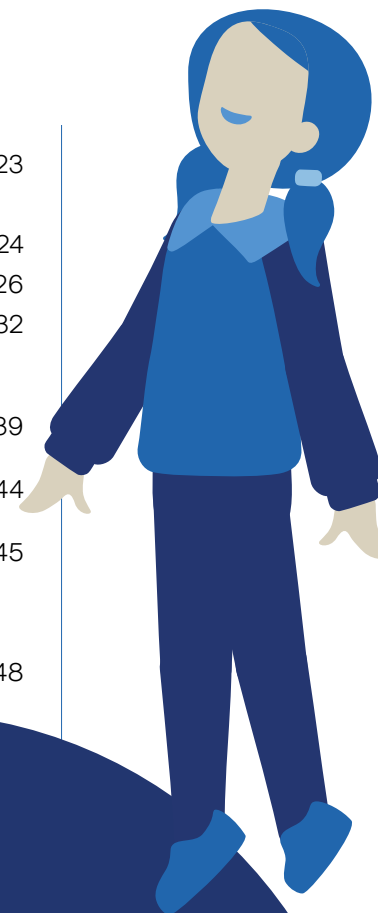
44

Índice de contenidos GRI

45

Anexo: Política de implicación como
Accionista – Estadísticas de votaciones
Zurich Vida

48



Hagámoslo juntos

Memoria de Sostenibilidad
Zurich en España 2022

www.zurich.es



Nuestra ambición es ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo

Hemos demostrado una capacidad de gestión eficaz, estamos bien encaminados para superar todos los objetivos del periodo 2020-2022 y seguiremos persiguiendo una agenda ambiciosa para el ciclo 2023-2025. En línea con nuestra ambición de convertirnos en una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo, estamos reforzando nuestras aspiraciones y acciones en torno a los clientes, el planeta y las personas.

Mensaje de nuestro CEO Vicente Cancio

[2-22] En 2022 hemos finalizado nuestro plan estratégico Futura, que ha sido nuestra hoja de ruta para ser más sostenibles, ágiles y digitales. En esta Memoria de Sostenibilidad presentamos los principales hitos de este periodo y del último año, manteniendo nuestro compromiso con la transparencia.

Zurich ha cumplido 150 años y durante todo ese tiempo hemos sabido adaptarnos a todos los cambios y adversidades para estar más cerca de las personas. En los próximos años, seguiremos trabajando para construir juntos un futuro brillante.

Para ello, sabemos que es imprescindible gestionar de forma adecuada los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Consideramos criterios ESG en el proceso de inversión en todas las clases de activos y construimos una cartera de inversiones de impacto que generan beneficios para la sociedad y el medio ambiente.

En este camino hacia la sostenibilidad, es esencial colaborar con nuestros grupos de interés y hacerles partícipes de este proceso. Juntos, hemos logrado alcanzar grandes metas.

Gracias a la iniciativa '1 seguro, 1 árbol' y a los proyectos de reforestación, hemos neutralizado miles de toneladas de CO₂. Además, con nuestras acciones en materia de digitalización, como la videoperitación, luchamos contra el cambio climático y evitamos producir emisiones.

Siguiendo nuestro compromiso social, continuamos trabajando para lograr el bienestar de nuestro equipo humano, crear un entorno diverso y aportar valor a la sociedad, de la mano de la Z Zurich Foundation.

Guiados por el Consejo de Líderes de Sostenibilidad del Grupo, y con el apoyo de nuestra Comisión de Sostenibilidad y de la Tripulación Sostenibilidad en España, seguiremos integrando la sostenibilidad en nuestras acciones y decisiones. Nos esperan grandes retos para el siguiente ciclo, que seguro conseguiremos alcanzar gracias a nuestro equipo humano, la mediación, los clientes, las clientas y el resto de nuestros grupos de interés.

Vicente Cancio
CEO de Grupo Zurich en España



Grupo Zurich



150 años de Zurich

Zurich comenzó como una empresa aseguradora marítima en 1872 en Suiza. Durante **150 años** se ha adaptado constantemente, escuchando y respondiendo rápidamente a diferentes adversidades, como guerras o desastres naturales, así como a cambios como el desarrollo tecnológico.

En todo el mundo, trabajamos para anticiparnos a los desafíos mientras evitamos y minimizamos las pérdidas, para apoyar a nuestros clientes y hacer lo correcto. Estamos constantemente aprendiendo, innovando y ayudando a las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto a hacer la transición hacia un futuro más saludable, más resistente y sostenible. Somos un seguro, pero somos mucho más que eso. Respaldamos a las personas, durante los últimos 150 años y durante los próximos 150.



Principales cifras

150 años



Grupo Zurich

Z Zurich Foundation

Mensaje de Gary Shaughnessy

Presidente de la Z Zurich Foundation



La Z Zurich Foundation está intensificando aún más sus esfuerzos para combatir los impactos negativos del cambio climático.

Ser Presidente de la Z Zurich Foundation es un inmenso privilegio. Cada día soy testigo de la pasión y el activismo del equipo de Zurich Insurance Group (Zurich) en todo el mundo. Desde hace muchos años, he tenido la oportunidad de unirme al equipo local de Zurich en España para participar en muchas actividades. Siempre me impresionan las ideas innovadoras para conectar con sus comunidades, asegurándose de que ayudan a crear futuros más brillantes para las personas vulnerables. Como uno de los muchos ejemplos que podría resaltar, participar en los maratones españoles y en otras carreras apoyadas por Zurich es siempre uno de los momentos más destacados de mi año. Siempre me siento lleno de energía después de estos eventos y orgulloso del espíritu de apoyo comunitario que el equipo aporta a las carreras para impulsar las donaciones a causas locales.



La voluntad de Zurich España de apoyar a sus comunidades va mucho más allá de las carreras. Cuando se producen crisis en España o en otro país, la plantilla de Zurich España interviene y se compromete con su red más amplia para garantizar el máximo apoyo, como se hizo para ayudar a las personas afectadas por la pandemia de COVID-19, la guerra en Ucrania y el volcán de La Palma. Nos complace reconocer el espíritu activista del equipo local con nuestro Community Hero Award en la categoría de Compromiso Destacado con la Clientela y la Distribución.

A lo largo de los años, la relación de la Z Zurich Foundation con Zurich en España se ha hecho cada vez más fuerte. En 2022, la Fundación Z Zurich comprometió fondos para apoyar dos nuevos programas en España, que comienzan en 2023.

- La Z Zurich Foundation está intensificando aún más sus esfuerzos para combatir los impactos negativos del cambio climático con su última iniciativa: el Programa de Resiliencia Climática Urbana (UCRP), que se pondrá en marcha el 1 de enero de 2023 y apoyará a las comunidades urbanas de diez países de todo el mundo, entre ellos España, en colaboración con las oficinas locales de Zurich Insurance Group y organizaciones benéficas. El Programa de Resiliencia Climática Urbana consiste en un enfoque de cuatro pasos: identificar y comprometerse con las comunidades urbanas necesitadas; llevar a cabo un análisis en profundidad de los problemas relacionados con el clima de cada

comunidad; planificar, desarrollar, ofrecer soluciones personalizadas, capturar el aprendizaje, y ampliar el programa.

- Junto con Zurich España y la organización benéfica San Juan de Dios, también abordaremos el bienestar mental de las personas jóvenes, lanzando un programa preventivo para jóvenes y las personas que los cuidan. Propone un enfoque holístico, abordando las partes más importantes del ecosistema de cada joven. Las familias y el equipo escolar también recibirán intervenciones para reducir la estigmatización y crear capacidad para el fomento de la resiliencia y la promoción del bienestar mental positivo. A través de esta subvención de cuatro años, con las actividades de programación, pretendemos impactar positivamente en más de 530.000 personas.

Estamos seguros de que estos dos nuevos programas se implementarán con el mismo nivel de profesionalidad y dedicación que nuestras dos subvenciones plurianuales existentes para apoyar el programa de Formación Profesional Dual de Zurich España en las comunidades de Andalucía, Extremadura, Galicia y Valencia y 'Z-Shake', que se ejecuta con Junior Achievement España.

Enhorabuena al equipo por su compromiso continuo con la comunidad y esperamos seguir trabajando juntos para marcar la diferencia en la vida de miles de personas en el país.

Gary Shaughnessy,
Presidente de la Z Zurich Foundation

Grupo Zurich

Grupo Zurich trabaja de la mano de la Z Zurich Foundation para conseguir ser una de las empresas más impactantes y responsables del mundo. Gracias a esta fundación benéfica, cuya sede se encuentra en Zúrich, el Grupo desarrolla su estrategia de inversión en la comunidad.

Junto con empresas, gobiernos y ONG, la fundación trata de conseguir su objetivo de impactar positivamente en, al menos, 11 millones de personas en todo el mundo para 2024. Para ello, estructura su actividad en tres líneas de acción:



- Fomentar la equidad social.

Uno de los objetivos de la Z Zurich Foundation es lograr la igualdad de oportunidades, así como crear entornos que permitan que las personas puedan alcanzar todo su potencial, sin importar su raza, identidad de género, orientación sexual, religión, situación económica, edad o capacidades diferentes.



- Adaptarse al cambio climático.

Junto a sus partes interesadas, la fundación busca ayudar a las personas para que sean más resistentes, resilientes y prósperas frente a los riesgos climáticos.



- Mejorar el bienestar mental.

Para poder llevar una vida plena, productiva y saludable, es necesario cuidar el bienestar mental. Por ello, la Z Zurich Foundation promueve que los jóvenes optimicen el bienestar mental positivo.



Hitos 2022 – Z Zurich Foundation

- **Apoyo a los refugiados ucranianos y a las personas desplazadas**, con una campaña de recaudación de fondos que, junto con la aportación de la fundación, consiguió llegar en cuatro semanas a los dos millones de francos suizos. Esto permitió ayudar a más de 20 organizaciones locales e internacionales que asistían a las personas afectadas.
- **Diseño y lanzamiento, junto con UNICEF, la Coalición Global para el Bienestar Mental de los Jóvenes.**
- **Lanzamiento del Programa de Resiliencia Climática Urbana (UCRP).**
- **Nuevas colaboraciones con Junior Achievement.**
- **41,5 millones de USD donados en 2022.**

Zurich en España



Somos una compañía internacional y n°1 por solvencia en España. Además, somos diversos, sostenibles y socialmente responsables.

Zurich en España

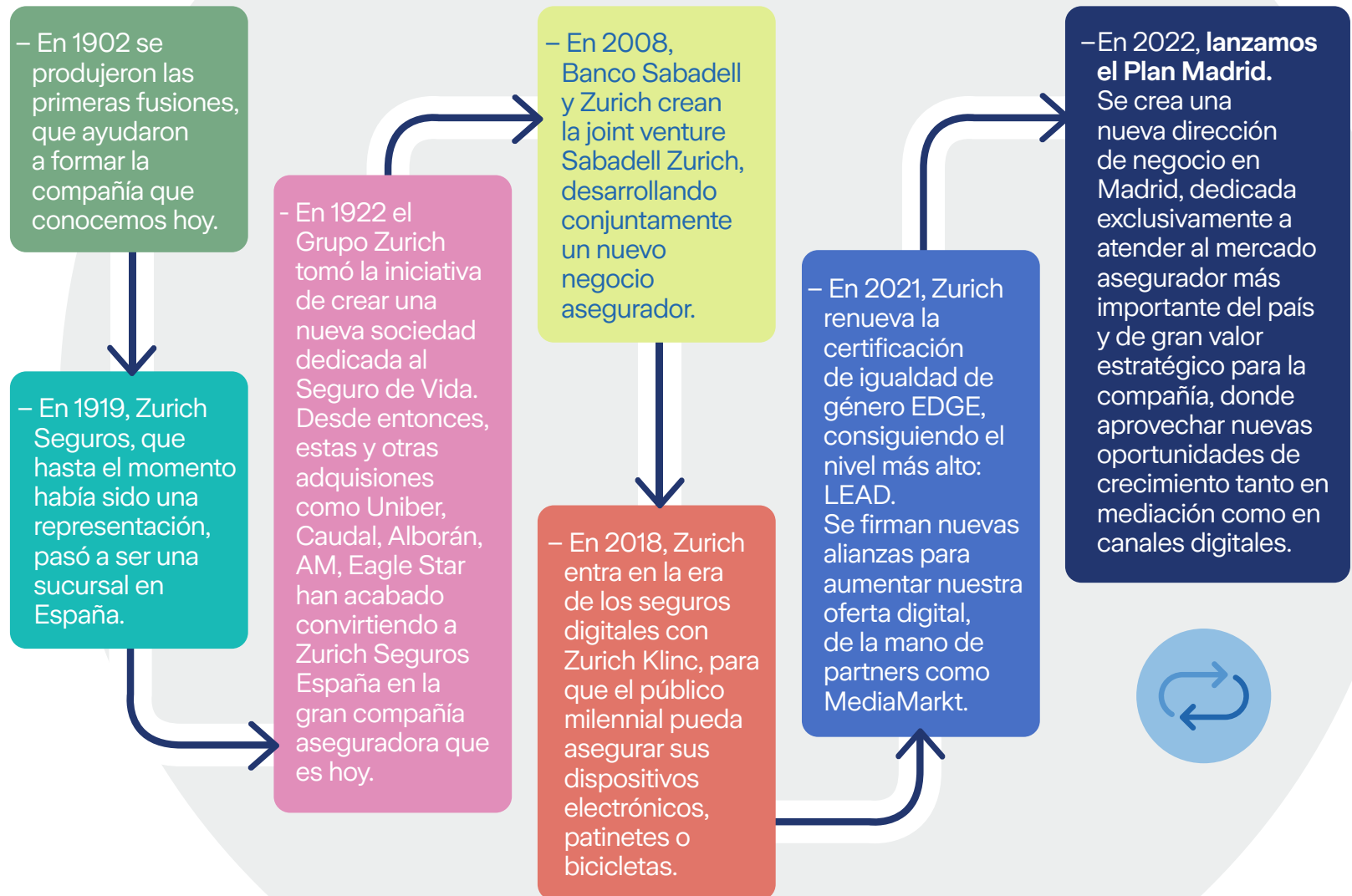


[2-1] [2-6] Zurich comenzó su camino en España hace más de 135 años, en 1884, año en el que se inaugura nuestra primera oficina en Barcelona. Actualmente, nuestra sede social se encuentra en Paseo de la Castellana, 81, Madrid.

Somos un grupo de compañías¹ de seguros y gestoras de fondos de pensiones que cuenta con el apoyo de miles de personas que confían en nosotros desde entonces para asegurar su bienestar y prestarles apoyo y protección frente a los riesgos.

Además de operar por toda la península e islas también desarrollamos nuestra actividad en Andorra, en calidad de delegación de compañías de seguros extranjeras, y, en régimen de libre prestación de servicios, en los países europeos que constan en el registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP).

Lo más destacado de nuestra historia...



¹ El Grupo Zurich en España está conformado por diferentes compañías de seguros y gestoras de fondos de pensiones que tienen la forma jurídica de filiales al 100% directa o indirectamente de la sociedad matriz suiza, Zurich Insurance Company Ltd., o de filial al 50% por ser empresas comunes (joint owned companies) con sus partners bancarios más importantes, esto es Banco de Sabadell y Deutsche Bank. El Grupo Zurich cuenta también en España con una sucursal de la compañía irlandesa Zurich Insurance Plc, a través de la que opera en el segmento de seguros generales, de una Agrupación de Interés Económico, de dos sociedades de servicios y de una agencia de suscripción.

Zurich en España

Conoce Zurich



Distribución



Soluciones

Particulares

- Coche
- Moto
- Hogar
- Comunidades
- Accidentes
- Vida
- Pensiones
- Ahorro
- Embarcaciones
- Viaje

Empresas

- Negocios
- PYMES
- Comercios
- Accidentes
- Vida
- Ahorro
- Transportes
- Responsabilidad civil
- Programas internaciones
- Industrial
- Ingeniería y construcción
- Líneas financieras



- Dispositivos móviles
- Movilidad Urbana
- Vida
- Motor
- Hogar



*Datos enero 2023

Sostenibilidad

- Iniciativa 1 seguro, 1 árbol. Hemos plantado 905.775 árboles y neutralizado 36.231 Tn de Co2
- Reforestación zona incendiadas Sierra de Madrid y Parque de Doñana



Partnership

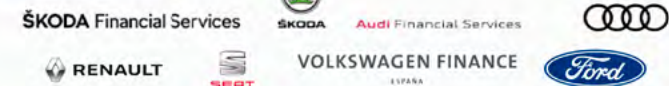
Joint Ventures



Partners Bancarios



Partners Automoción



Retail



Colectivos

- Colegas Profesionales,
- Asociaciones, Mutualidades,
- Empresas Públicas y Privadas

Patrocinios



Responsabilidad corporativa



Certificaciones



Zurich en España

Valores y propósito

Creemos firmemente que las empresas son el reflejo de la sociedad y de cómo queremos que sea el día de mañana. Por ello, **nuestra ambición es ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo.**

Para lograrlo, basamos nuestras acciones en la responsabilidad, tratando de mantener un equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar de las personas. Muestra de ello son las Inversiones de Impacto que realizamos, que facilitan la inclusión social y la transición ecológica. De esta forma, perseguimos **nuestro propósito: construir juntos un futuro brillante.**

Nuestras acciones impactan en las personas empleadas, el mercado y la sociedad y se clasifican en tres líneas de acción:



1 Sostenibilidad.

Seguimos neutralizando nuestras emisiones y, además, nos esforzamos en reducirlas. También impulsamos la sostenibilidad trabajando en los siguientes ámbitos:

– **Desarrollando acciones para la conservación del medio ambiente**, destacando la reforestación de la mano de nuestros clientes, con ‘1 póliza, 1 árbol’; el uso de energía verde en oficinas; la reducción del consumo de papel o las certificaciones sostenibles de nuestros edificios.

– **Apostando por la movilidad sostenible**, a través de negocios de movilidad sostenible con partners como Acciona, Rebi o Xiaomi; la reducción de viajes; la videoperitación o las diferentes opciones de movilidad sostenible para empleados (parkings específicos y alquiler o compra de vehículos de movilidad personal).

– **Fomentando el equilibrio físico y mental**, mediante iniciativas de conciliación y bienestar, los patrocinios de carreras de running o la activación del protocolo especial ante catástrofes naturales, ofreciendo apoyo emocional a nuestros clientes.

2 Diversidad.

Queremos ser una compañía diversa e inclusiva y que nuestra gente se sienta orgullosa de pertenecer a Zurich. Para ello, seguimos las líneas de acción de:

– Diversidad de Género.

Queremos conseguir la igualdad de oportunidades, impulsar el talento y eliminar la brecha salarial. Continuamos con el programa Mujeres Valientes, realizamos diferentes eventos y hemos recibido el premio FEDEPE al ‘Impulso a la promoción de la mujer’, así como la máxima certificación EDGE.

– Diversidad Funcional.

Seguimos avanzando en el cambio cultural, atrayendo al mejor talento con diversidad funcional y consiguiendo el afloramiento y la inclusión total.

– **Diversidad Sexual.** Damos soporte, normalizamos y visibilizamos al colectivo LGTBIQ+.

– Diversidad Intergeneracional.

Buscamos romper las barreras y los tópicos generacionales, promoviendo el diálogo y aprendizaje conjunto a través de programas de traspaso de conocimiento y experiencia y el traslado de las distintas voces generacionales en los foros de decisión.

3 Responsabilidad Social Corporativa.

Para mejorar la vida de las personas más vulnerables e impulsar la empleabilidad juvenil, trabajamos en las siguientes líneas:

– **Empleabilidad**, a través de iniciativas para trabajar con los más jóvenes y con colectivos vulnerables, apoyando la Formación Profesional Dual o con el programa Z-Shake.

– **Bienestar**, uniendo el deporte, la solidaridad y la sostenibilidad.

– **Equidad social**, realizando actividades de voluntariado corporativo y campañas de donación para ayudar a los colectivos más vulnerables.

Todo ello, basando estas acciones en **nuestros valores: Optimismo, Determinación, Atención, Fiabilidad, Colaboración y Visión de futuro.**

De esta forma, contribuimos a la consecución de varios **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, destacando el ODS 3 (Salud y bienestar), el ODS 4 (Educación de calidad), el ODS 5 (Igualdad de género) y el ODS 13 (Acción por el clima).

Zurich en España

#HagámosloÉpico

905.775

árboles plantados desde el inicio de '1 seguro, 1 árbol'

471,04

millones de euros en bonos de impacto



36.231 toneladas de CO₂

neutralizadas desde 2021

Nuestras oficinas han sido certificadas con el sello SAGE



MEDIO AMBIENTE

42,9% de mujeres

en el Comité de Dirección

Contamos con la máxima certificación EDGE:

EDGE Lead

Hemos obtenido 68 puntos

en la encuesta ENPS



EQUIPO

NEGOCIO

SOCIEDAD



Zurich vuelve a estar en el

TOP 5



del Barómetro de Adeco de mejores aseguradoras de vida

Mujeres Valientes

Go al Mercado



3.268 estudiantes

han participado en el programa educativo Z-SHAKE



Seguimos apoyando la FP Dual especializada en seguros con 426 nuevos estudiantes que han empezado el nuevo curso en septiembre 2022

5.276 horas

de voluntariado registradas en MyImpact

Más de 200.000 €

aportados por la mediación, personas empleadas y la Z Zurich Foundation para ayudar a las personas afectadas por el conflicto en Ucrania



Zurich en España

Fin del plan estratégico Futura

“

2022 ha sido el año de cierre de FUTURA, la estrategia que ha sido nuestra hoja de ruta desde 2020 y que nos ha ayudado a crecer como compañía ágil, sostenible y digital.



Zurich en España



Hemos seguido trabajando en base a nuestros tres pilares, sobre los que cabe destacar los siguientes hitos:



Liderando el Mercado

- Para conseguir las **experiencias más positivas para nuestros clientes** hemos implementado medidas como el programa de renovación con regalos, la optimización del modelo de servicio con OCS, la gestión de siniestros a través de WhatsApp, la contratación y gestión de un siniestro de hogar por correo electrónico o mediante nuestra campaña de marca sostenible en TV y patrocinio deportivo.
- Para **aumentar nuestra cuota de Negocio** nos hemos esforzado en entender mejor a nuestros clientes para que se queden con nosotros, hemos mejorado nuestra posición en el mercado de Vida y No Vida gracias a la distribución, hemos consolidado nuestra relación con partners y hemos firmado nuevos acuerdos.
- Para **completar la vuelta a la rentabilidad del Negocio** hemos acelerado el crecimiento en nuevo negocio y hemos consolidado la rentabilidad de cartera. Además, hemos orientado hacia el cliente la transformación del Segmento.
- Para **adaptarnos con éxito a un mercado cambiante** lo hacemos liderando el Negocio Internacional y de Specialities, mejorando la calidad de la suscripción y ofreciendo soluciones aseguradoras a través de Zurich Resilience Solutions.
- Para **crecer a través de alianzas**, hemos lanzado algunas nuevas de distribución con Orange y Endesa y otras de renovación con Deutsche Bank; hemos consolidado el nuevo modelo de venta de Vida Klinc a través de acuerdos de distribución como Media Markt y hemos completado la tienda única de Zurich Klinc con Salud y Motor.



Creciendo juntos

- Para **mejorar nuestro bienestar**, hemos seguido priorizando la conciliación y el bienestar, trabajando para los éxitos colectivos y apostando por un modelo flexible y basado en la confianza. Muestra de ello es la mejora de los resultados obtenidos en la última oleada de la encuesta ENPS (9ª) respecto a la anterior.

Ganando al futuro

- Para **construir juntos un futuro brillante** hemos renovado nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático a través de '1 póliza 1 árbol', hemos promovido la educación y la empleabilidad juvenil con más plazas para Z-Shake y hemos seguido trabajando por seguir siendo más diversos, dialogantes e inclusivos con ayuda de nuestra gente aliada.



Gestión de aspectos ESG



Los factores ESG, (por sus siglas en inglés, environmental, social y governance) son considerados, cada vez más, en el mundo de la inversión. Asimismo, su gestión es esencial para que una compañía sea sostenible. Por ello, en Zurich trabajamos para mejorar día a día en estos criterios:



Aspectos ambientales (E).

Consideramos el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente y tratamos de reducirlo.



Aspectos sociales (S).

Somos conscientes de que podemos aportar mucho a nuestra comunidad, construyendo juntos un futuro más brillante.



Aspectos de buen gobierno (G).

Queremos ser una compañía transparente, resiliente y con estructuras organizativas que nos ayuden a lograr nuestras metas.

Para lograr grandes cambios es necesario integrar la sostenibilidad en toda la organización, haciendo partícipes a nuestros grupos de interés. Es por ello que, en los próximos capítulos, presentamos la información relativa a la gestión de aspectos ESG en base a nuestro compromiso con el negocio, las personas empleadas, la sociedad y el entorno.

[2-6] Además, tratamos de extender nuestro compromiso con los aspectos ESG a lo largo de nuestra cadena de valor. Nuestros proveedores son una parte fundamental de ella y, en su mayoría, son proveedores de servicios. Aunque por la naturaleza de nuestra actividad, y en comparación con otros sectores, el impacto de nuestra cadena de suministro en cuanto a aspectos ESG no es muy significativo, queremos que nuestros proveedores compartan nuestros valores y que su actividad se rija por altos estándares, minimizando así los impactos que puedan generarse de manera indirecta.

[308-1] [414-1] Durante los procesos de compras, facilitamos nuestro **Código de Conducta de Proveedores**, al que se deben adherir todos los nuevos proveedores que quieran trabajar con Zurich. En este documento se especifica la conducta ambiental que esperamos de ellos, entre otras cuestiones, que cumplan todas las leyes y normas medioambientales vigentes, que tomen medidas para reducir el impacto medioambiental negativo de sus operaciones o que cuenten con una persona o un órgano de gobierno que se encargue de reducir el impacto negativo de sus operaciones.

En el Código de Conducta de Proveedores también especificamos que esperamos un buen desempeño de nuestros proveedores en temas como derechos humanos, salud y seguridad, trato justo, diversidad, inclusión e inversión en la comunidad.

Todos los nuevos proveedores son analizados en el proceso de **due diligence**, que incluye preguntas referentes a temas de sostenibilidad, responsabilidad social y ética.

Zurich en España

Inversión responsable



Nuestra estrategia de inversión responsable tiene por objeto gestionar con éxito los activos de inversión propios de Zurich, mitigando al mismo tiempo los costes para el medio ambiente y aportando beneficios a la sociedad. Se basa en tres pilares:

1. Integración ESG

Integramos los criterios ESG en el proceso de inversión en todas las clases de activos y al mismo tiempo que las métricas financieras tradicionales, generando una mayor rentabilidad financiera a largo plazo ajustada al riesgo.

El 99,6% de los activos del Grupo han sido gestionados por un firmante de los Principios de Inversión Responsable (PRI) o por un gestor de activos que cumpla con nuestros requisitos mínimos de integración ESG.

También cabe destacar que en 2022 se ha votado el 85% de las acciones, sobre la base de activos gestionados. Cerca del 80% de nuestras inversiones de capital están sujetas a votación por delegación.

2. Inversiones de impacto

Construimos una cartera de inversiones de impacto que contribuye de forma positiva al medio ambiente y a la sociedad, con el fin de mejorar la vida de cinco millones de personas y para ayudar a evitar cinco millones de toneladas de CO₂e por año.

Además, en 2022 hemos establecido el compromiso de destinar el 5% de nuestros activos propios a inversiones de impacto para 2025.

Principales cifras² Grupo Zurich

- **5.247** millones de dólares en bonos verdes, sociales y de sostenibilidad (5.846 en 2021)
- **867** millones de dólares en infraestructura de impacto (deuda privada) (980 en 2021)
- **213** millones de dólares en fondos de private equity (211 en 2021)

Zurich en España

- **471,04** millones de euros en bonos de impacto³ (525,62 en 2021)

² [2-4] Se actualizan las cifras reportadas en 2021 en base al Annual Report 2022 de Zurich Insurance Group.

³ El alcance del dato es Zurich España.



Zurich en España

Gracias su enfoque de inversión de impacto, Grupo Zurich ganó tres premios en 2022:



3. Avanzando juntos



Llevamos a cabo la inversión responsable mediante la colaboración con otros miembros del sector y el compromiso con los responsables políticos para crear mercados en los que el riesgo ESG tenga un precio eficiente y se incentive la descarbonización.

A nivel de Grupo, somos firmantes de los Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas y de los Principios para la Sostenibilidad de los Seguros (PSI). También colaboramos con varias iniciativas del sector y organismos de investigación.

Hacer el bien, haciéndolo bien

Integración ESG

- Formación
- Información
- Integración
- Propiedad activa

Integración ESG

- Buscadas
- Medibles
- Rentables
- Propiedad activa

Avanzando juntos

- Innovación
- Colaboración
- Influencia pública

Net-zero



Como miembro fundador de la *Net-zero Insurance Alliance* (NZIA), Grupo Zurich se ha comprometido a reducir todas las emisiones de gases de efecto invernadero operacionales y atribuibles de sus carteras de suscripción de seguros y reaseguros a cero emisiones netas para 2050, en consonancia con un aumento máximo de la temperatura de 1,5 °C por encima de los niveles preindustriales para 2100, con el fin de contribuir a la aplicación del Acuerdo de París.

¡A partir de ahora! • ¡A partir de ahora! • ¡A partir de ahora!

Emisiones netas cero

#Esposible

¡A partir de ahora! • ¡A partir de ahora! • ¡A partir de ahora!



ESG: compromiso con el medio ambiente

ESG: compromiso con el medio ambiente

Con el negocio (mediación, clientes y partners)



Un eslabón importante de nuestra cadena de valor es la **mediación**, con quien tenemos los siguientes compromisos en materia ambiental:

- Impulso del relanzamiento del Catálogo Virtual de Productos, donde se facilita toda la documentación de los servicios que ofrecemos, y la renovada Zona Zurich. De esta forma, frenamos la distribución de soportes físicos, en línea con nuestra cultura paperless y digital.
- Realización de una prueba piloto para mejorar el Portal del Mediador y hacerlo más moderno y eficaz, con una tecnología que permitirá hacer nuevos desarrollos con un menor coste, en menor tiempo y reduciendo la complejidad.
- GoDigital: difusión del Kit Digital y Pack de Redes Sociales. Iniciamos de la mano de la mediación el Kit Digital, enfocado en ofrecer herramientas para la digitalización de pequeñas y medianas empresas.
- Fomento de la firma digital de documentación contractual de cara a las y los corredores. Es una campaña que comenzamos en 2021 y que hemos continuado durante 2022 mediante comunicados mail y con el evento a mediación Zurich News en julio 2022.
- Difusión de una lona publicitaria colocada en Madrid que absorbía las emisiones de CO₂.



Lona publicitaria colocada en Madrid que absorbía las emisiones de CO₂.

Zurich innovation Championship 2022.



ESG: compromiso con el medio ambiente



Iniciativa '1 póliza, 1 árbol'



#OhVerdeNavidad interpretado por Yolanda Ramos

Hemos lanzado nuestra campaña de marca -Hagámoslo Épico- en medios masivos como en televisión, radio y medios digitales, con el objetivo de impulsar conocimiento de marca y posicionarnos como una compañía que actúa por el bienestar de las personas y del planeta en el que vivimos. Hacemos partícipes a nuestros **clientes y clientas** de nuestro compromiso con el medio ambiente. Hasta finales de 2022, continuamos con la iniciativa **'1 seguro, 1 árbol'**, por la cual, por cada seguro contratado plantamos un árbol. Desde su inicio, en 2021, hemos plantado 905.775 árboles, lo que ha permitido neutralizar 36.231 toneladas de CO₂.

Hemos lanzado este año otro **proyecto de reforestación junto con Valor Mediaset España: 'Hagámoslo épico'**. Este proyecto contribuirá a la recuperación de zonas devastadas por los incendios de la sierra de Madrid, luchando así contra la degradación de los montes y los bosques. Además, de la mano de la ONG Oxizonia, hemos apoyado el proyecto de compensación de emisiones 'Bosque Cojebro', situado en el término municipal alicantino de Albatera y que cuenta con 1.200 árboles.

Nuestro servicio de **videoperitación** también contribuye a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, pues se reducen los desplazamientos, a la vez que se ofrece un servicio ágil y cómodo.

Asimismo, en 2022 invitamos a nuestros clientes y clientas a celebrar unas navidades más sostenibles a través de nuestra campaña **#OhVerdeNavidad**. Con un nuevo villancico interpretado por Yolanda Ramos, animamos a los clientes a dar un paso más por el cuidado del planeta y sumarse a la acción. Otra iniciativa que pusimos en marcha en 2022 para ayudar tanto a la clientela como a la mediación fue la activación de **nuestro protocolo de emergencia ante la ola de incendios** que tuvo lugar este año, con el fin de facilitar las gestiones y dar una respuesta rápida y eficaz.



Zurich Seguros y Valor Mediaset España se unen para apoyar la reforestación, con **Laura Madrueño** como embajadora.



ESG: compromiso con el medio ambiente

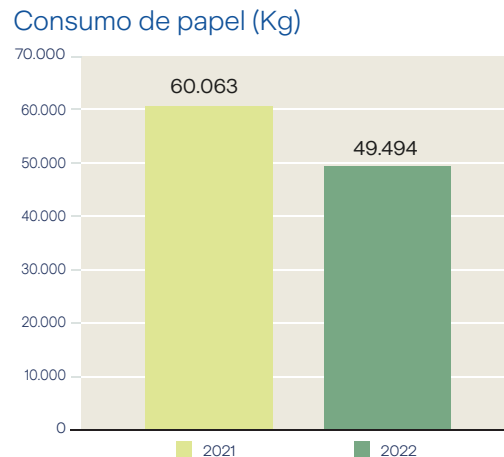
Con las personas empleadas



Nuestro compromiso con el medio ambiente también va de la mano de la mejora del bienestar de las personas que forman Zurich. Día a día, nos esforzamos en que nuestros espacios favorezcan al bienestar de las personas.

Como parte del Zurich's Sustainable Building Program, Grupo Zurich ha evaluado en términos de sostenibilidad y bienestar las 50 oficinas del Grupo con más plantilla. Este año nuestras oficinas han pasado por el proceso y han sido certificadas con el sello SAGE (Sustainability Alignment Generating Exercise), obteniendo buenos resultados. Los edificios de Castellana, Acanto y Vía Augusta han conseguido la **certificación SAGE+**, que solo se otorga cuando se obtiene una puntuación del 90% o superior. En oficinas tratamos de promover un uso eficiente de las materias primas que utilizamos, principalmente, el papel. Para lograrlo, impulsamos la digitalización de nuestros procesos, reduciendo el envío de documentación en papel y las impresiones y, como consecuencia, el número de impresoras (seis menos en 2022).

[301-1] A continuación, se muestra la evolución del **consumo de papel**⁴ en los últimos dos años:



Por otro lado, nos adaptamos a la normativa existente en cuanto a medidas de **eficiencia energética** en la climatización de edificios. De esta forma, en 2022, para cumplir con el Real Decreto-Ley 14/2022, hemos aplicado los siguientes cambios:

- En invierno, la temperatura del aire en los recintos calefactados no será superior a 19 °C.
- En verano, la temperatura del aire en los recintos refrigerados no será inferior a 27 °C.
- Las condiciones de temperatura anteriores estarán referidas al mantenimiento de una humedad relativa comprendida entre el 30 % y el 70 %.
- Las oficinas con acceso desde la calle disponen de un sistema de cierre de puertas adecuado, con el fin de impedir que estas permanezcan abiertas permanentemente, evitando el despilfarro energético por las pérdidas de energía al exterior.

Otra de las medidas que hemos implementado y que supone un beneficio tanto para el medio ambiente como para nuestra plantilla es la **disminución del número de reuniones** realizadas. En total, hemos conseguido reducir un 13% la celebración de reuniones⁵. Además, en 2022 hemos querido poner en valor los gestos diarios con los que cuidamos el planeta, como ir a la oficina en transporte público, consumir alimentos bio o entrenar de forma sostenible. Para ello, lanzamos la iniciativa '**Retos Sostenibles**' para todas las personas colaboradoras.



Consiste en pequeñas pruebas de nuestro día a día, con las que los equipos pueden ir ganando puntos en forma de insignias. Finalmente, entre los miembros del grupo ganador, se sorteó una bicicleta eléctrica. De esta forma, reconocemos a los y las activistas sostenibles y promovemos la consciencia de que todas las pequeñas acciones, suponen un gran impacto en nuestro entorno. También involucramos a nuestro equipo en actividades de teambuilding de carácter ambiental, como la limpieza de plantas invasoras realizada en una zona del Delta del Llobregat o la reforestación y limpieza de una zona quemada en el Parque de la Sierra Marina (Barcelona). Con motivo de la Zurich Community Week, algunas personas empleadas participaron en las actividades de voluntariado llamadas 'Basuraleza', llevadas a cabo en Madrid y Barcelona, en las que se recogieron 64 y 45 kg de basura, respectivamente.

⁴ Alcançe: Business Unit.

⁵ Alcançe: Business Unit.


ESG: compromiso con el medio ambiente

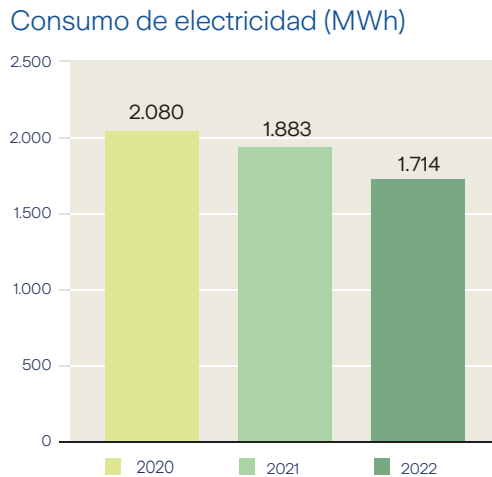
Con la sociedad y el entorno



Somos conscientes de los impactos que genera nuestra actividad en el entorno, siendo los principales los derivados del consumo de energía y la generación de emisiones de efecto invernadero. Por ello, nos centramos en la medición y el seguimiento de los indicadores más significativos, para después implementar acciones que nos ayuden a mejorar y reducir nuestro impacto.



 [302-1] La siguiente gráfica muestra el consumo de electricidad de los últimos tres años⁶:



⁶ Alcance: Business Unit.

[302-4] Cabe destacar que en 2019 el consumo fue de 3.790 MWh, por lo que en estos tres últimos años hemos conseguido reducir significativamente (más de 1.700 MWh) el uso de electricidad y hemos logrado mantener esa reducción.

[305-1] [305-2] [305-3] En cuanto a las emisiones generadas en los últimos años, a continuación, se muestran los datos de nuestra huella de carbono:

Huella de Carbono (t CO ₂ e)			
	2020	2021	2022
Alcance 1	140,59	163,62	116,59
Alcance 2	11,58	0	0
Alcance 3	1.123,40	381,40	605,72
Total	1.275,57	545,02	722,31

[305-5] Durante estos dos últimos años hemos conseguido reducir al completo nuestras emisiones de alcance 2. Además, hemos tenido un importante descenso de las emisiones de alcance 3, en comparación con 2020, gracias a la implementación de medidas como la reducción de viajes o la videoperitación, entre otras.



Además de gestionar a nivel interno las variables que pueden producir impactos en el medio ambiente, queremos involucrar a la sociedad en nuestro compromiso, así como concienciar a las personas para que se sumen al reto de cuidar y respetar nuestro planeta. Entre las iniciativas realizadas, destaca la instalación de una lona publicitaria en el centro de Madrid que es capaz de limpiar el aire. Se estima que, por su tamaño, puede eliminar el CO₂ que generan 200 coches durante un año. De esta forma, la acción es equiparable a la plantación de 1.200 árboles.

Por otro lado, en 2022 hemos realizado una donación a Ocean 52 para su III Programa Educativo de Primaria y Secundaria **Save The Ocean**. A través de sus talleres formativos, generan conciencia entre infantes y jóvenes sobre la protección de los océanos, las problemáticas ambientales actuales, y sobre el valor de nuestras acciones. Entre septiembre y diciembre de 2022, 352 estudiantes han disfrutado de este programa.



ESG: compromiso social



ESG: compromiso social

Con el negocio (mediación, clientes y partners)



Incorporamos nuestro compromiso con los factores sociales en nuestro propio negocio, a través de iniciativas que benefician también a nuestros clientes.

A continuación, se enumeran las principales de este año:

- Seguimos con nuestra campaña en medios masivos Hagámoslo Épico, como hemos comentado anteriormente. Una de las iniciativas de esta campaña es: por ser cliente Zurich puedes ganar un dorsal gratis para una de las maratones que patrocinamos.
- Nos aliamos con DKV para la comercialización de productos de salud, dando un impulso a la oferta en salud y dando respuesta a la necesidad de clientes y clientas de tener un mayor control de su salud.
- Consolidamos nuestro acuerdo con Orange para ofrecer seguros de dispositivos móviles.
- Lanzamos un nuevo seguro de responsabilidad civil para pymes y personas autónomas, que incluye un servicio de asistencia jurídica para reclamaciones.
- Ofrecemos Zurich Klinc ahora también en espacio físico, en la primera tienda Mediamarkt TechVillage en España.
- Nos unimos con Smartgyro y Zurich klinc para ofrecer protección a las personas que utilizan patinetes eléctricos.
- Seguimos ofreciendo facilidades de pago, renovando el acuerdo de fraccionamiento de pago sin recargo que iniciamos en el marco de la primera oleada de COVID-19.
- Incorporamos para nuestras empresas clientas un servicio digital gratuito de consulta legal.
- Nos aliamos con Openbank para que los clientes y las clientas que contraten un seguro de vida con Zurich puedan acogerse a una bonificación.
- Hemos prestado servicio y hemos asesorado al 100% de los siniestros declarados por nuestra clientela asegurada tras la erupción del volcán de La Palma, a quienes ayudamos con la gestión.
- Convocamos la primera edición del Premio a la Gestión de Riesgos, con el objetivo de reconocer a las empresas que sean líderes en la implementación de la Gestión de Riesgos. La empresa ganadora puede destinar 3.000 euros a cualquier acción solidaria que elija.



Atendemos a través de la iniciativa **ZCares** a los clientes y las clientas que pueden encontrarse en situaciones de vulnerabilidad tras la ocurrencia de un siniestro; por haber vivido situaciones de aflicción; poseer algún tipo de diversidad funcional, física, orgánica o mental o por atravesar dificultades financieras. Ampliamos nuestra cartera de servicios a otros ámbitos (ayuda domiciliaria, acompañamiento psicológico, labores domésticas, habitabilidad, movilidad, reinserción laboral, etc.). De esta forma, vamos más allá de nuestras obligaciones indemnizatorias, basándonos en un compromiso social y humano para que las personas puedan retomar sus proyectos de vida. Los grupos de interés que son el foco principal de esta iniciativa son: personas lesionadas de gravedad, menores, familiares de personas fallecidas o lesionadas de gravedad y personas conductoras aseguradas.

ESG: compromiso social



Nuestro compromiso a nivel social con la **mediación** se materializa en diferentes iniciativas realizadas a lo largo de 2022, entre las que cabe destacar las siguientes:



- Compartimos con la mediación consejos para protegerse de ciberataques, con la ayuda de los equipos de Seguridad de la Información (GIS) y Cyber Fusion Center (CFC).
- Enviamos a la mediación la 17ª edición del Informe Global de Riesgos (Global Risk Report), elaborado por el Foro Económico Mundial en colaboración con Grupo Zurich (entre otras entidades).
- Compartimos también el Estudio del Gen emprendedor.
- Lanzamos el programa Mujeres Valientes GO al Mercado para mujeres de la mediación, fijándonos los siguientes objetivos para 2025: 50% de mujeres en nuevas incorporaciones en juntas de Colegios, 0% de brecha mujeres-hombres ENPS del sector y 50% de mujeres en paneles de los tres eventos top del sector.
- Invitamos a la mediación a las charlas internas sobre bienestar 'Motívate'.
- Comunicamos las alertas meteorológicas mediante el sistema Everbridge, con el objetivo de garantizar la seguridad de las personas colaboradoras en situaciones de emergencia y acontecimientos imprevistos.
- Difundimos la campaña de donaciones #HagámosloJuntos para Ucrania para promover su participación. Los fondos fueron destinados a la organización Acción Familiar.



- Establecimos WhatsApp como nuevo canal de comunicación de siniestros.
- Dimos visibilidad al Speedating 2022, una formación en seguros con la intención de poder incorporar talento joven a las agencias.
- Celebramos la primera edición del premio Zurich Rafael Ortolá a la mejor agencia de España 2021.
- Nos sumamos a la Semana Mundial del Col·legi de Barcelona para mostrar nuestros procesos de innovación y sostenibilidad.
- Hemos renovado nuestro acuerdo de colaboración con el Colegio de Mediadores de Seguros de Asturias y Zurich, comprometiéndonos a reforzar la cooperación en materia de formación y los mecanismos de participación de los mediadores colegiados. También hemos renovado nuestros acuerdos con los Colegios de Madrid, Granada y A Coruña.
- Realizamos una jornada sobre digitalización y sostenibilidad, con gran afluencia de los mediadores colegiados de Castellón.

Con las personas empleadas



Zurich lo forman cada una de las personas colaboradoras que día a día dan lo mejor de sí y logran el éxito del negocio. Por ello, queremos construir un buen ambiente de trabajo y una cultura de bienestar, diversidad y desarrollo, basándonos en nuestros valores y nuestra estrategia.

[405-1] Promovemos la **diversidad** en nuestro equipo y realizamos un seguimiento de la evolución de las cifras⁷:

- En plantilla:

- 50,1% de mujeres (52,1% en 2021) y 49,9% de hombres (47,9% en 2021)
- Edad media de 42,3 años (42 años en 2021), 9,2% menores de 30 años (9,9% en 2021), 65,6% entre 30 y 50 años (68,5% en 2021) y 24,6% mayores de 50 años (21,6% en 2021)
- Plantilla por generaciones: 15,07% Baby Boomer; 36,60% Generación X; 43,37% Generación Y (millennials); 4,96% Generación Z.
- 56 nacionalidades diferentes (54 en 2021)

- En órganos de gobierno:

- 42,9% de mujeres en el Comité de Dirección: 28 pax, 12 mujeres y 16 hombres (35,7% en 2021: 28 pax, 10 mujeres y 18 hombres)
- 39,0% de mujeres en Comités de Dirección de Área: 77 pax, 30 mujeres y 47 hombres (38,2% en 2021: 199 pax, 76 mujeres y 126 hombres)
- 47,4% de mujeres en puestos de mando intermedio: 426 pax, 202 mujeres y 224 hombres (39,4% en 2021: 500 pax, 197 mujeres y 303 hombres)
- 1,12% de miembros de los órganos de gobierno menores de 30 años (2,5% en 2021)



[2-7]

Plantilla por tipo de contrato							
		Mujeres		Hombres		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos		1.280	96,31%	1.185	96,81%	2.465	96,51%
Contratos temporales	2021	50	3,69%	39	3,19%	89	3,49%
Total		1.330	100%	1.224	100%	2.554	100%
Contratos indefinidos	2022	1.231	99,11%	1.230	99,27%	2.461	99,19%
Contratos temporales		11	0,89%	9	0,73%	20	0,81%
Total		1.242	100%	1.239	100%	2.481	100%

Plantilla por tipo de jornada							
		Mujeres		Hombres		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Jornada completa		1.225	92,17%	1.194	97,55%	2.419	94,71%
Jornada parcial	2021	105	7,83%	30	2,45%	135	5,29%
Total		1.330	100%	1.224	100%	2.554	100%
Jornada completa	2022	1.171	94,28%	1.219	98,39%	2.390	96,33%
Jornada parcial		71	5,72%	20	1,61%	91	3,67%
Total		1.242	100%	1.239	100%	2.481	100%

⁷ El alcance de los datos de plantilla se corresponde con Zurich Vida, Zurich Insurance PLC y Sabadell Seguros y Pensiones.

ESG: compromiso social



En cuanto a iniciativas que promueven la **diversidad**, continuamos con nuestro Programa Mujeres Valientes para lograr la igualdad de género. Además, queremos hacer visible a la sociedad el talento femenino. Por ello, hemos participado en el **II Anuario del Liderazgo Femenino en España**, organizado por la Fundación Woman Forward. En esta iniciativa, participaron mujeres procedentes de sectores profesionales diversos, ejemplos de desarrollo de una carrera profesional que llega a puestos de responsabilidad.

Además, gracias al **programa Aliados**, las personas empleadas cuentan con representantes y portavoces de nuestras distintas diversidades, miembros de su tripulación y aliados. Estas personas están a su disposición para escuchar, ayudar, guiar y acompañar para que cada persona pueda

ser ella misma dentro de Zurich. Este grupo también ayuda a cualquier persona de la compañía ante una situación de discriminación por generación, identidad sexual o diversidad funcional. De esta forma, seguimos trabajando para lograr nuestra ambición de hacer de Zurich un lugar aún más dialogante e inclusivo.



Nuestros Aliados y Aliadas han lanzado nuevos **podcasts de Orgullo en Nuestros Colores**, para visibilizar y concienciar sobre diversidad sexual a nuestro equipo y en el que han participado varias personas colaboradoras.

La **formación y el desarrollo profesional** de la plantilla son fundamentales para el crecimiento de la compañía y de las personas que la forman. Por ello, impulsamos el talento y cada año ponemos en marcha diferentes programas de formación.

[404-1] A continuación, se muestran las horas de formación por categoría profesional impartidas en los últimos dos años:

	2021				2022			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	Horas Totales	Horas Media Mujer	Horas Totales	Horas Media Hombre	Horas Totales	Horas Media Mujer	Horas Totales	Horas Media Hombre
Comité de Dirección	229	15	178	10	132	19	112	11
Comité de Dirección de Área	1.847	34	1.119	16	1.366	35	1.036	18
Mandos Intermedios	5.799	29	4.277	20	3.285	19	2.640	13
Colaboradores	20.489	17	15.369	15	12.008	10	9.493	9



#ProgramaAliados



ESG: compromiso social



En cuanto a desarrollo profesional, con la iniciativa **Talento en Movimiento** promovemos la rotación a nivel interno, un proceso que enriquece a los equipos y permite a las personas seguir desarrollando diferentes capacidades. En 2022 ha habido 174 movimientos internos (un 10% de la plantilla), un 61% más que en 2021.

[401-1] Por otro lado, además de la rotación a nivel interno, también se han llevado a cabo nuevas contrataciones:

	2021			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30	50	65	115	36	35	71
Entre 30 y 50 años	104	131	135	106	86	192
Mayores de 50 años	10	8	18	20	9	29
Total	164	204	368	162	130	292



⁸ BU Spain Management View:
⁹ BU Spain Management View:
¹⁰ El alcance de los datos relativos a seguridad y salud es Zurich España.

Respecto a los cambios en la plantilla, en 2022 la tasa de rotación ha sido del 11,7%⁹.

[403-1] Nuestro trabajo es cuidar de las personas, por lo que la **seguridad y salud**¹⁰ de nuestros colaboradores también es un aspecto prioritario. Para asegurar entornos de trabajo seguros y saludables contamos con un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, puesto en marcha en base a la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y a la normativa de desarrollo. El sistema de gestión se detalla en los **Planes de Prevención de Riesgos Laborales** de las distintas entidades, que cubren a la totalidad de personas empleadas, así como todas las actividades y centros de trabajo.

Entre las cuestiones que abordan estos planes están las evaluaciones de riesgos, la planificación preventiva, la formación de las personas trabajadoras, la vigilancia de la salud, aspectos de ergonomía o los planes de emergencia.

[403-6] Además, también proporcionamos a la plantilla **servicios médicos** en Barcelona, para los centros de Vía Augusta, Torre Barcelona, Bac de Roda

y Hospitalet, y en Madrid, para los centros de Castellana y Acanto.

Llevamos a cabo otras acciones de **promoción de la salud**, como las campañas de gripe, donación de sangre o prevención del cáncer de mama. Están dirigidas a todas las personas empleadas, a quienes se informa mediante Z-Net y por correo electrónico.

Destaca también el proyecto de **apoyo emocional**, un servicio de atención telefónica psicológica, médica y social para personas empleadas y sus familiares de primer grado. Es totalmente gratuito y está disponible las 24 horas del día y los 365 días del año, a cargo de la Fundación Salud y Persona. No existe límite de tiempo ni límite en el número de llamadas o consultas que quieran realizar. De esta forma, promovemos la salud mental y emocional de las personas que forman parte de Zurich. Desde 2022, esta línea también incluye un servicio telefónico de asesoramiento social, en el que se pueden hacer consultas sobre temas relacionados con todos los recursos sociales en España y el modo de acceder a ellos. En total, el servicio atendió a 51 personas durante 2022.

Campañas de salud 2022 – Principales cifras		
	Nº de personas	Alcance
Campaña gripe	403 personas vacunadas	Todo el territorio
Campaña cáncer de mama	115 personas	Todo el territorio
Donación de sangre	15 donaciones	Serviaide
	41 donaciones	Vía Augusta (Barcelona)

ESG: compromiso social



En cuanto a las iniciativas que promueven el **bienestar de las personas empleadas**, en el espacio **‘De Pies a Cabeza’** se recogen muchas de ellas, en concreto las que promueven el equilibrio cuerpo-mente, como las claves para conseguir la desconexión digital o los tips para llevar una vida más saludable.

11 Febrero	27 Abril	8 Junio	21 Septiembre	30 Noviembre
¿Qué hay detrás de ti?	No llores porque estoy triste. Estoy triste porque lloro.	Si yo puedo, tú puedes.	Reír te llena de vida: beneficios de la risa y la sonrisa.	Gestión positiva del estrés
Mirpatria Álvarez Licenciada en Psicología y especialista en psicología del deporte. Ha trabajado en las 50 mejores universidades del mundo.	Nazareth Castellanos Licenciada en Física teórica y doctora en Neurociencia	Jesús Vidal Filólogo, periodista, dramaturgo y actor	Ana Isabel González Especialista en Programación Neurolingüística y Terapia Gestalt	Marian Rojas Médico psiquiatra y escritora
• ¿Cómo influye tu cuerpo en tus emociones? La mente influye en el cuerpo y el cuerpo influye en la mente. ¿Podemos utilizar nuestro cuerpo para gestionar nuestras emociones?	• ¿Cómo influye tu cuerpo en tus emociones? La mente influye en el cuerpo y el cuerpo influye en la mente. ¿Podemos utilizar nuestro cuerpo para gestionar nuestras emociones?	• Jesús ha tenido que luchar mucho por su cuerpo, pero su historia de superación le ayudó a ver la luz al día de la vida. • Con su charla nos invita a ver qué nos preparó y si la ignorancia suponía una 'gran discapacidad' hoy en día.	• Beneficios físicos de la risa y la sonrisa. • Cómo lo aplico en mi vida diaria. • Tips y ejercicios prácticos.	• La unión de mente y cuerpo: somatización. • Gestión del estrés a través de la autopercepción y el equilibrio. • Persona vitamina, nuestra fuente de energía positiva.

Panel de charlas de 'Motívate'

Otro ejemplo son las charlas sobre bienestar **‘Motívate’**. En una de ellas, contamos con la participación del actor Jesús Vidal, quien nos inspiró con su historia de superación personal.

Además, mantenemos nuestro compromiso con las carreras, por lo que seguimos patrocinando Carreras de la Mujer, maratones y otros eventos como carreras ciclistas.

También ofrecemos otras medidas como el seguro médico, el plan de desconexión digital, flexibilidad horaria, servicios de gimnasios, clases virtuales gratis, eventos de teambuilding, un día dedicado al voluntariado o el día libre por cumpleaños.

Por otro lado, para mejorar la experiencia de nuestra plantilla y poder mejorar su compromiso hemos creado unos **Comités de Escucha** que nos permiten conocer de primera mano las ideas de nuestros equipos. Mediante esta iniciativa, dos miembros del Comité de Dirección se reúnen con diferentes colaboradores y colaboradoras (entre 10 y 15 personas) de la compañía en sesiones para escuchar sus inquietudes.

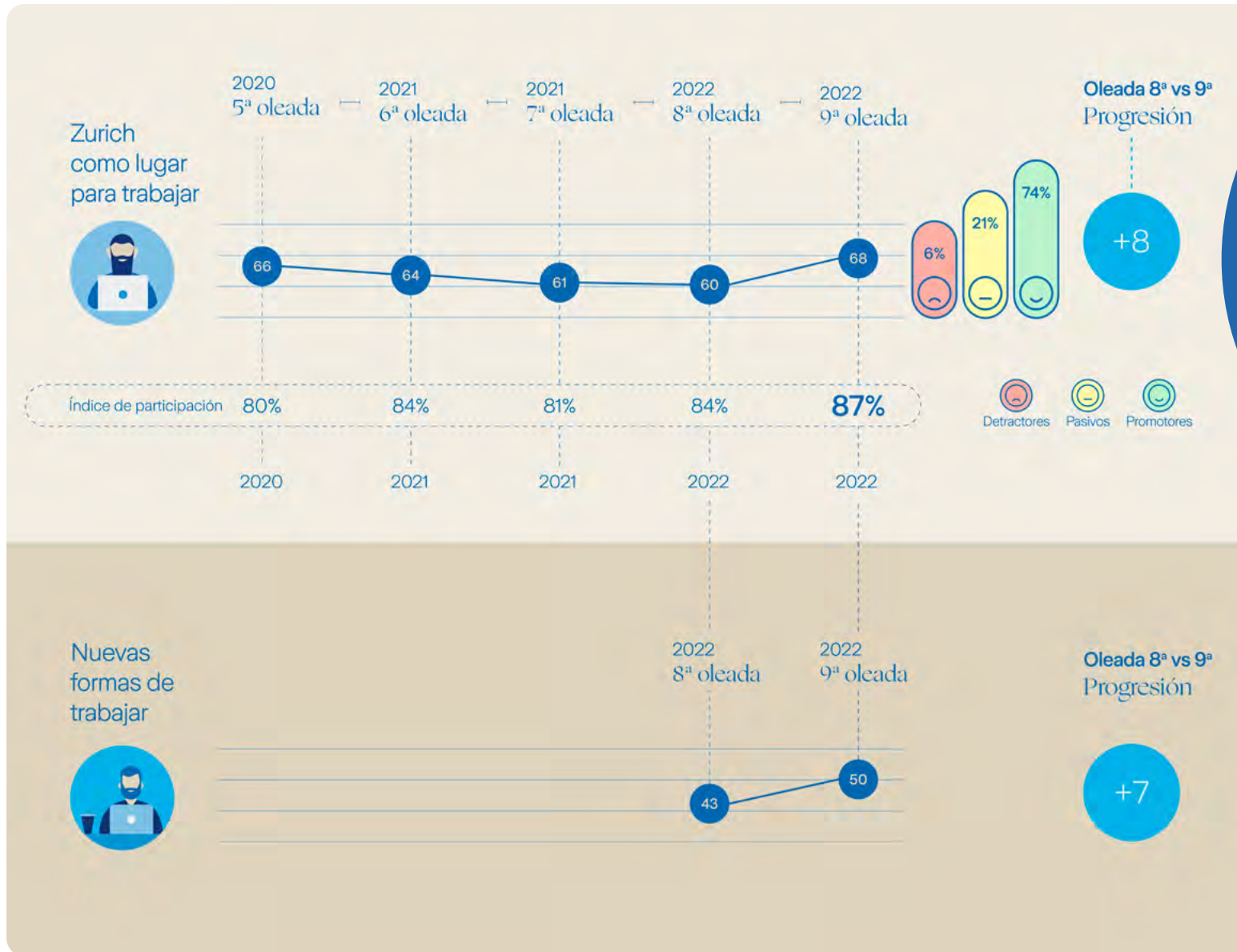
Queremos que las personas que forman nuestro equipo tengan ventajas **#PorSerdeZurich**, por lo que continuamos manteniendo diversos beneficios sociales para ellos, como ayudas para formación y para fomentar la conciliación, ofertas en contratación de seguros, descuentos en productos de informática o el Plan de Compensación Personal. Este año, además, hemos añadido el pago de los gastos de suministros derivados del flexwork.

La opinión de las personas que forman Zurich es muy importante, por lo que periódicamente lanzamos la **encuesta de satisfacción ENPS**. En 2022 ha tenido lugar la 9ª oleada de esta encuesta, en la que hemos conseguido una participación récord, pues el **87%** de la plantilla de la unidad de negocio ha contestado.

La puntuación global, que mide la satisfacción a nivel general de las personas empleadas, ha alcanzado los 68 puntos (8 más que en la oleada anterior de ENPS, realizada también este año). También hemos mejorado en la última oleada la puntuación recibida en cuanto a productos y servicios y nuevas formas de trabajar.



ESG: compromiso social



[2-30]

“
En cuanto a relaciones laborales, el 100% de la plantilla¹¹ está cubierta por el convenio colectivo de Zurich.

¹¹ Alcance: Zurich en España

ESG: compromiso social



Vicente Cancio 'Person of the Year'

La Asociación de Jóvenes Profesionales del Seguro ha nombrado 'Person of the Year' en 2022 a nuestro CEO, Vicente Cancio, por su reconocimiento y apoyo a las personas jóvenes del sector y por la confianza que deposita en las personas que forman la dirección de Zurich en España.



Vicente Cancio impartiendo clases a un grupo de jóvenes estudiantes de la FP Dual en Seguros.

Nuestro compromiso con las personas empleadas se ha visto reconocido por varios **premios y certificaciones**.



Una de ellas es **Top Employers**, una certificación que reconoce a las organizaciones que ofrecen las mejores condiciones a sus empleados. Zurich Seguros lleva 15 años consecutivos clasificada entre las mejores empresas para trabajar en España. Este año seguimos en el top 15 del ranking entre las 108 empresas certificadas como Top Employers España 2022.



Por otro lado, mantenemos la certificación **EDGE**, en materia de igualdad, habiendo conseguido la categoría LEAD.



También cabe destacar que en los **XX Premios EXPANSIÓN a la Innovación en Recursos Humanos** se nos otorgó un premio por nuestro proyecto Mentic, que promueve el intercambio de conocimiento y aprendizaje.



En los XXXI Premios de la Federación Española de Mujeres Directivas recibimos el '**Premio Impulso a la Promoción de la Mujer**'.



FEDEPE. Premio Impulso a la Promoción de la Mujer.



Con la sociedad y el entorno



Promovemos diferentes iniciativas¹² para aportar valor a la sociedad y al entorno en el que desarrollamos nuestra actividad. A continuación, se presentan las principales que hemos llevado a cabo en 2022.

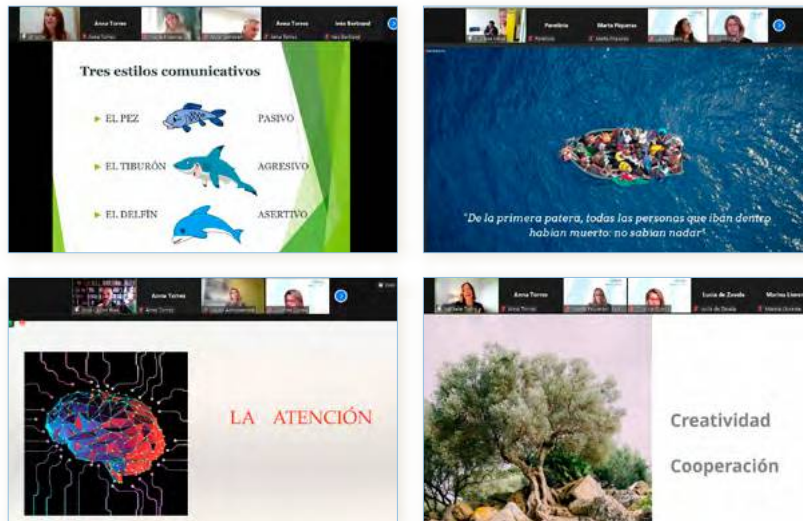


Empleo juvenil

Uno de nuestros mayores compromisos con la sociedad es el impulso del empleo juvenil y la inserción laboral. En este ámbito, destacan:

Z-SHAKE, yo soy mi futuro

Desde nuestro programa educativo ‘Z-SHAKE, yo soy mi futuro’, junto con la Fundación Junior Achievement y con el apoyo de la Z Zurich Foundation, nos centramos en la orientación académico-profesional y la preparación en habilidades no cognitivas de las personas jóvenes, como el autoconocimiento, la motivación, el emprendimiento o la toma de decisiones. Durante el desarrollo del mismo, las personas jóvenes construyen un Plan Personal de Futuro individualizado. El programa está dirigido principalmente al alumnado de programas de Formación e Inserción (PFI), Formación Profesional de Grado Medio y de Formación Profesional Básica (FPB). En total, **3.268 estudiantes de 100 centros educativos** se han beneficiado de estos programas. Todo ello, gracias a los **más de 100 personas voluntarias** de Zurich y la Z Zurich Foundation.



Diversas ponencias del proyecto Z-SHAKE impartidas por Vicente Cancio, Nathalie Detry, José Carlos Ruiz, Eli Soler y Ousman Umar.

Z-SHAKE



¹² El alcance de los datos reportados en este apartado es Zurich España, ya que gran parte de las actividades de Responsabilidad Social se gestionan a ese nivel, participando además de la propia unidad de negocio, también otras de las entidades que forman parte de Zurich España en las distintas iniciativas. No obstante, para más información sobre acciones sociales realizadas con la sociedad y el entorno por parte de otras entidades, puede consultarse también la última Memoria de Sostenibilidad de Sabadell Seguros y Pensiones, disponible en su web: <https://www.sabadellsegurosypensiones.com/es/sobre-nosotros/sostenibilidad>.

Apoyo a la FP Dual en Seguros



Desde 2017, somos promotores de la Formación Profesional (FP) Dual especializada en Seguros, una iniciativa que ahora es impulsada también por todo el sector. Esta modalidad de FP se estructura en dos cursos, en los que las prácticas en empresa tienen gran relevancia. De esta forma, se favorece la empleabilidad de las personas jóvenes.

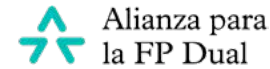
Con el arranque del curso 2022/23 seguimos creciendo y contamos con 10 institutos en 9 municipios y ampliamos a 3 comunidades autónomas. Este año hemos conseguido batir récords con nuestra actividad de speedating, consiguiendo 119 estudiantes participantes y 59 compañías. Esta iniciativa nos sigue corroborando que hay una gran demanda, ya que se ofrecieron 132 plazas de formación en empresas vs los 119 estudiantes que participaron.



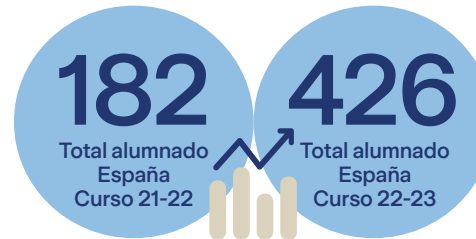
Seguimos apoyando un año más la FP Dual de Seguros y haciéndola crecer por todo el territorio español, concentrados en poder ofrecer un itinerario formativo innovador y alineado a la nueva realidad del mundo digital dentro del sector asegurador. Durante el curso académico 2021/22 contamos con 7 institutos en 6 municipios divididos en 2 Comunidades Autónomas.



Hemos apoyado el convenio suscrito entre la Consejería de Educación y Universidades de la Comunidad de Madrid y el sector asegurador para impulsar el de Grado Superior en Administración y Finanzas, con especialización en Seguros.



Cabe destacar que el 100% del alumnado inscrito al Speedating durante el curso escolar 2021-22 ha obtenido una plaza de aprendizaje, 13 de ellos han realizado su estancia de formación en Zurich. En el curso 2021-22 se consiguió un 72% de inserción laboral de los alumnos de este ciclo.



Colaboración con la Fundación Princesa de Girona

Hemos intervenido como ponentes y organizando mentorías para jóvenes a lo largo del **Tour del Talento 2022**, organizado por la Fundación Princesa de Girona, una iniciativa que ofrece talleres, conferencias y debates, entre otras actividades para jóvenes. Además, hemos participado a través de la Fundación Princesa de Girona en la **UNESCO World Higher Education Conference 2022**, celebrada en Barcelona.

Asimismo, hemos colaborado en charlas de orientación profesional en centros educativos de la mano de la Fundación Bertelsmann y Empieza por Educar, así como en otras actividades como visitas a la empresa para acercar el mundo laboral a la juventud.



Hemos organizado mentorías en diversas ciudades de España.



Ponencia de Santiago Insula sobre el futuro del trabajo dentro de la jornada de la WHEC 2022 de UNESCO

ESG: compromiso social

Innovación y promoción del conocimiento



En 2022 hemos seguido impulsando la innovación a través de una nueva edición de **Zurich Innovation Championship**, un campeonato internacional en el que las startups ganadoras tienen la oportunidad de colaborar con Zurich para desarrollar soluciones para el cliente de la industria aseguradora para cuatro retos específicos: seguros reimaginados, prevención y mitigación, sostenibilidad y simplicidad. En total, se han recibido 2.672 solicitudes, frente a las 1.350 recibidas en 2021. Los países que han encabezado la lista de startups participantes han sido Estados Unidos, Reino Unido y España. Esto es una muestra del gran interés que tienen los emprendedores en colaborar con Zurich para buscar soluciones a los principales retos actuales.

Las 12 startups elegidas trabajarán con nosotros en la elaboración de planes operativos para una fase de aceleración. Entre las soluciones que propuestas por estas startups, se abordan temas como la detección y la prevención del ciberacoso; la medición y reducción de la huella de carbono de empresas y particulares o la liquidación automática de siniestros de seguros usando inteligencia artificial y blockchain.

Contribuimos también a la generación de conocimiento. Ejemplo de ello es la elaboración, junto con el Foro Económico Mundial y otras entidades colaboradoras, de la 17ª edición del Informe Global de Riesgos (Global Risk Report) de 2022, cuyo fin es de proporcionar a las empresas información sobre los riesgos de su negocio y analizar el panorama de riesgos en evolución. Según el Informe, los principales riesgos a largo plazo están relacionados con el clima; mientras que las divisiones sociales, las crisis de medios de subsistencia y el deterioro de la salud mental son algunas de las principales inquietudes mundiales a corto plazo.



ESG: compromiso social

Apoyo al deporte



Llevamos 11 años patrocinando **maratones** y promoviendo estos eventos saludables, siempre desde la perspectiva de aportar a causas solidarias. Además, ofrecemos dorsales gratuitos a nuestra plantilla para promover el deporte y la vida saludable. Este año hemos patrocinado las maratones de Valencia, Sevilla, San Sebastián, Barcelona y la Rock 'n' Roll Running Series Madrid.



Como cada año, apoyamos la gira del **Equipo Zurich Aefat** y sus familias para que participe en las maratones. Gracias a los corredores solidarios, algunos jóvenes con ataxia telangiectasia pueden sumarse a estas carreras, visibilizando esta enfermedad infradiagnosticada y recaudando fondos para seguir financiando proyectos de investigación.

También somos patrocinadores de las **Carreras de la Mujer**, el mayor evento deportivo femenino solidario, que recauda fondos para causas como la lucha contra el cáncer de mama, la violencia machista y las desigualdades que sufren muchas mujeres.

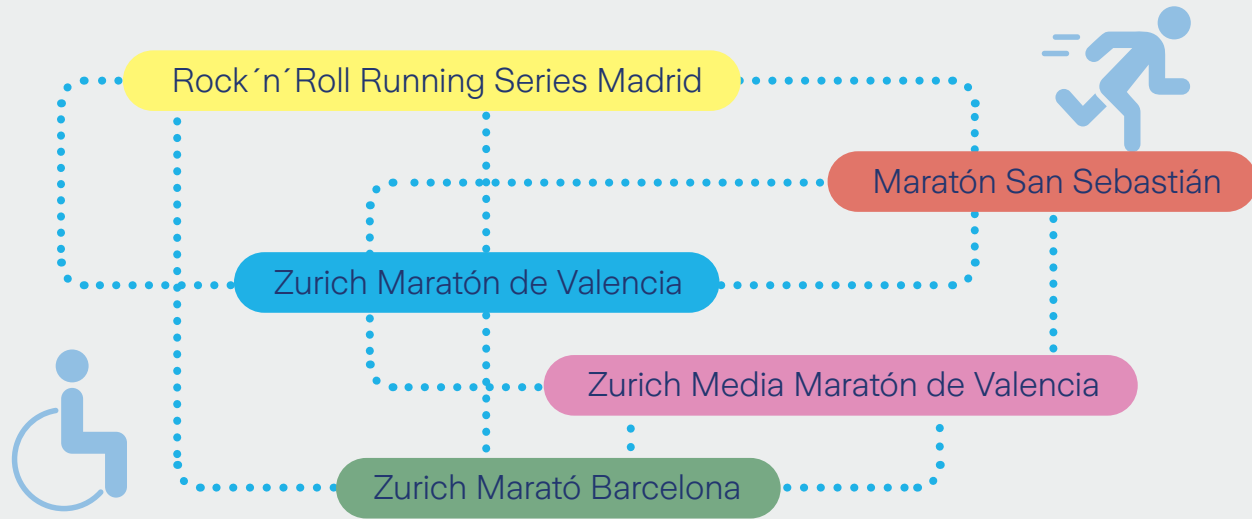
En total, en 2022 la Z Zurich foundation ha aportado con motivo de las distintas

carreras de running y maratones **68.224,50 €**, que han sido donados a diferentes asociaciones, como UNICEF, Gasol Foundation, la Associació de Dones Ca l'Aurelia, AMAMA Sevilla, Fundación El Pájaro Azul, la Asociación de Mujeres Aragonesas de cáncer genital y de mama o la Asociación de mulleres con discapacidade de Galicia, entre otras.

Además, este año hemos patrocinado otros eventos de ciclismo como la Orbea Klasika Bilbao Bizkaia, la Quebrantahuesos y la Orbea Monegros, y hemos organizado la caminata solidaria Magic Line, en la que participaron más de 100 colaboradores y familiares.



ESG: compromiso social



Equipos de voluntarios de Zurich y participantes de AEFAT en las maratones.

← Equipo Zurich AEFAT en Donosti

ESG: compromiso social

Donaciones y voluntariado



Promovemos el activismo entre nuestra plantilla para que se sumen a nuestro compromiso social. Nuestra plataforma de donaciones y voluntariado, **MyImpact**, que ha cumplido un año en 2022, es esencial para su implicación, pues agrupa todas las campañas de donación solidarias y todas las oportunidades de voluntariado que ofrece Zurich.

La plataforma ha cerrado el año 2022 con 1.500 activistas (70% de la plantilla) y 5.276 horas de voluntariado registradas. El 34% de la plantilla ha participado en actividades y el 55% ha donado a través de MyImpact. Gracias a ello, hemos podido ayudar a 670.000 personas vulnerables.

Fundación Quiero Trabajo

Entre las actividades de voluntariado realizadas en 2022 destaca la colaboración con la Fundación Quiero Trabajo, que promueve la reinserción sociolaboral de mujeres en riesgo de exclusión social. En 2022, 200 personas voluntarias han hecho posible que se haya podido atender a 86 mujeres a través de jornadas de coaching; programas formativos para la salida al mercado laboral, como “Una nova oportunitat”; jornadas de empleabilidad, como las realizadas en el Día Internacional de la Mujer; sesiones de speed dating para la inserción; ponencias, como la de “Mujeres y empleo”, o el cambio de armario realizado para el servicio de preparación individual.



Otra de las iniciativas en las que ha participado nuestro equipo ha sido en las **campañas de donación de sangre** de Plaza Europa y Vía Augusta, en Barcelona. En total, 56 personas colaboradoras donaron sangre y hubo 168 personas beneficiarias.

También hemos realizado durante Navidad la recogida de regalos para la **Fundación Soñar Despierto**, destinados a niños y niñas que viven en centros de acogida. Este año ha habido 10 personas voluntarias para la recolección de regalos y más de 300 #ZReyesMagos y #ZReinasMagas de Zurich.



ESG: compromiso social

En 2022 también ha sido relevante la campaña de donación **SOS UCRANIA #UnimosNuestrasManos** para ayudar a las personas afectadas por este conflicto. Además, Zurich España ha realizado una donación adicional para financiar un taller de teatro para mujeres refugiadas de Ucrania. También hemos participado en la campaña global de la Z Zurich Foundation a favor de Ucrania **#HagámosloJuntos**. En total, con estas acciones hemos donado a nivel de España más de 200.000 €, entre las aportaciones de la mediación, personas empleadas y la Z Zurich Foundation.

Además, Zurich España realizó donaciones para diferentes asociaciones que trabajaron en esta causa, como Acció Familiar Barcelona,

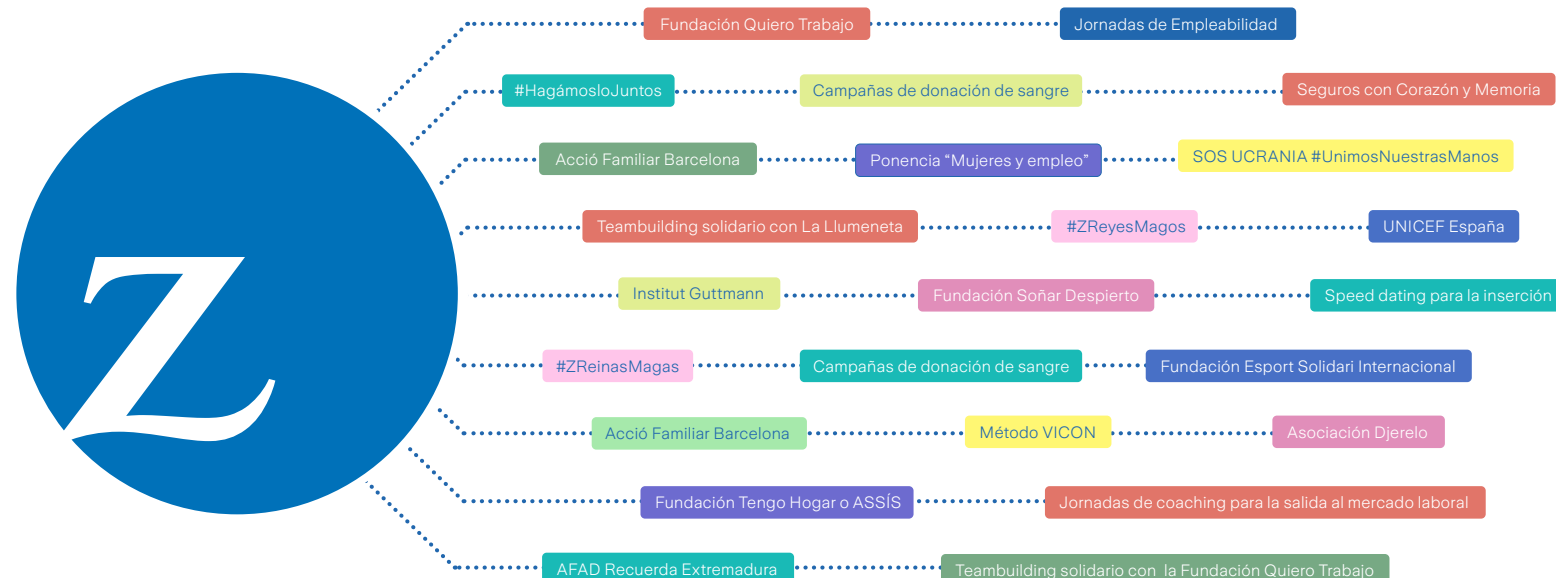
UNICEF España o la Asociación Djerelo. A dicha Asociación y al Consulado de Ucrania se le ha cedido el uso un local comercial como centro logístico para la distribución de alimentos y productos de primera necesidad para atender a las personas refugiadas de Ucrania.

Cabe destacar también que 13 personas empleadas acogieron a personas refugiadas de Ucrania durante 2022, para las cuales la Z Zurich Foundation proporcionó 83.150 euros en tarjetas monedero.

También queremos mencionar **algunas otras** donaciones y acciones realizadas durante que han sido relevantes, como:

- Donación a Método VICON, que ayuda a niños y niñas con autismo a mejorar su comunicación.

- Donación de 511 camisetas y 1.375 botellines a la Fundación Esport Solidari Internacional, con el objetivo de dar una segunda vida a las camisetas y botellines que fueron de maratones pasadas.
- Lanzamiento de la campaña 'Seguros con Corazón y Memoria' por parte de Torres Mediadores y la Z Zurich Foundation para mejorar la vida de las personas con Alzheimer de AFAD en Extremadura.
- Realización de teambuildings solidarios con asociaciones y organizaciones como La Llueneta, Fundación Quiero Trabajo, Fundación Tengo Hogar o ASSÍS, entre otras.
- Patrocinio del seminario 'Nuevos liderazgos para impulsar la innovación social', organizado por el Institut Guttmann.



[2-28] En cuanto a asociaciones, a continuación, se incluyen algunas de las que formamos parte:

- Miembro Patrono del Comité Ejecutivo de la Fundación Junior Achievement, además de ejercer la Vicepresidencia nuestro CEO.
- Patronos de la Fundación Princesa de Girona, además de presidir nuestro CEO el Grupo de Trabajo de los Premios de la Fundación (FPdG).
- Firmantes de la Alianza CEO por la Diversidad – Fundación Adecco.
- Miembros del Patronato del Museo de la Universidad de Navarra.
- Fellow y Patronos de ASPEN Institute España.
- Zurich España es Benefactor del Teatro Real de Madrid.
- Somos Entidad Colaboradora con el Círculo de Economía de Barcelona.
- Socios del Club Aseguradores Internacionales (CAI), Socio Patrón de AmCham, Socios Miembro Protector del Col·legi d'Actuaris de Catalunya (CAC) y socios de Barcelona Global.

ESG: compromiso con la gobernanza



ESG: compromiso con la gobernanza

[2-9] La unidad de negocio de Zurich en España tiene un único Comité de Dirección que es el órgano que toma las decisiones estratégicas a nivel de unidad de negocio.

El Comité de Dirección de Zurich Vida y No Vida se reúne mensualmente de forma conjunta. Adicionalmente, se celebra el Consejo de Administración de Zurich Vida trimestralmente.

El Consejo de Administración de ServiZurich (SV), Deutsche Zurich Pensiones (DZP), Zurich Servicio Directo España (ZSDE) y las entidades de Sabadell Zurich* se reúne de forma trimestral.

Integramos la sostenibilidad en nuestra estructura, nuestras acciones y nuestras decisiones.

La persona responsable de la estrategia y los objetivos de sostenibilidad a nivel de Grupo Zurich es el CEO EMEA & Bank Distribution.

Por su parte el Comité de Dirección y el Consejo se encarga de la supervisión y aplicación de nuestro enfoque de la sostenibilidad, a nivel de grupo. La revisión y aprobación de los objetivos de sostenibilidad del Grupo recaen en el Comité de Gobierno, Nombramientos y Sostenibilidad, un comité permanente del Consejo.

El Grupo también cuenta con un órgano de gobierno denominado Consejo de Líderes de Sostenibilidad, que nos guía y dirige en la implantación de nuestros objetivos, integrando la sostenibilidad en todos los negocios y funciones.

Está presidido por el Director de Sostenibilidad del Grupo y lo forman los altos ejecutivos del Grupo.

Cada unidad de negocio y cada función marca la metodología para lograr los objetivos. Además, existen responsables locales de sostenibilidad y un equipo de sostenibilidad en la sede del Grupo que apoyan a las unidades de negocio y a las funciones en esta labor.

En España, disponemos de una Comisión de Sostenibilidad que reporta directamente al CEO de Zurich en España, Vicente Cancio.



Integramos la sostenibilidad en nuestra estructura, nuestras acciones y nuestras decisiones.



* Puede consultarse también la última Memoria de Sostenibilidad de Sabadell Seguros y Pensiones, disponible en su web:

<https://www.sabadellsegurosypensiones.com/es/sobre-nosotros/sostenibilidad>.



ESG: compromiso con la gobernanza

Tripulación Sostenibilidad



Tripulación Sostenibilidad es el equipo de trabajo que promueve acciones para concienciar a los equipos en materia de sostenibilidad, así como acciones para impactar a nuestros clientes, nuestras clientas y a la sociedad.



Las líneas de acción y las iniciativas más relevantes de cada una de ellas han sido:

Para concienciar a los equipos:

– Wellbeing

- Futuro del trabajo: desconexión digital, modelo híbrido de teletrabajo y wellmeeting rules.
- Programa Bienestar y ecosistema de beneficios: premiar rutinas saludables, promover comidas saludables en cafetería y vending y mantener charlas con expertos.
- Incentivar comportamientos sostenibles, mediante voluntariado y My Impact.

– Net Zero

- Paperless: consolidar la no impresión ni uso de papel.
- Cálculo de la huella de carbono y puesta en marcha de retos para personas empleadas.

– Mobility

- Renovación del vehículo de empresa, siendo eléctrico o híbrido.
- Ofertas especiales para la compra de bicis, patinetes eléctricos y coches híbridos o eléctricos.
- Consolidar la reducción del 70% de los viajes.

Para impactar a nuestros clientes, nuestras clientas y a la sociedad:

– Wellbeing

- Ecosistema Bienestar Livewell: proyecto Ecosistema de Salud 2022 y proyecto Benify: Livewell para Empresas.
- Running: entrada en la media maratón de Valencia y Madrid.
- Ofrecer servicios adicionales a clientes y clientas vulnerables (ZCares).

– Net Zero

- 1 seguro, 1 árbol.
- Paperless: digitalización de procesos con clientes y clientas.
- Propuestas de valor sostenibles en Comunidades, Comercios y Fondo de Pensiones.
- Reparar vs Reemplazar.

– Mobility

- Mantener los objetivos de videoperitaciones.
- Propuesta de valor de vehículos eléctricos.
- Unirse a iniciativas sostenibles de partners.



[2-23] Nuestro Código de Conducta, aprobado por Grupo Zurich, y que también es de aplicación a Zurich España, marca las pautas de comportamiento que deben seguir y respetar todas las personas colaboradoras, de acuerdo con los más exigentes estándares éticos, legales y profesionales. Además, estamos comprometidos en trabajar con terceras partes tales como consultorías, asesorías, empresas proveedores y agentes que compartan nuestros valores y esperamos que nuestros socios y nuestras socias de negocio se adhieran a la filosofía de nuestro Código de Conducta y adopten estándares elevados de conducta empresarial, reflejado en nuestro Código de Conducta para Proveedores, accesible en zurich.es

Código de Conducta

El Código de Conducta incluye nuestro posicionamiento en cuanto a temas como comunicación de conductas inapropiadas, prevención de delitos financieros, sostenibilidad, salud y seguridad, diversidad e inclusión, derechos humanos o conflictos de intereses, entre otros.

En materia de **derechos humanos**, durante nuestra interacción con clientes y clientas, personas empleadas, accionistas, empresas proveedoras, el público en general o cualquier grupo de interés, nuestro objetivo es fomentar la adhesión a los estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles impactos negativos sobre los derechos humanos:

- Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en marcha del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»;
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales;
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

El Código de Conducta también recoge nuestro compromiso con **la lucha contra la corrupción, el soborno, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**. Prohíbe cualquier acción en este sentido, así como cualquier conducta que pudiera dar la apariencia de una influencia inapropiada.

Cumplimos la legislación vigente y la Política Antisoborno y Anticorrupción de Zurich, evitando dar o recibir obsequios, invitaciones u

otros beneficios relacionados con actividades empresariales y que no se adecúen a los umbrales locales establecidos. También hacemos todo lo posible para que los pagos a terceras partes se realicen de manera adecuada, para lo cual aplicamos procedimientos de diligencia debida.

[2-26] En cuanto a la comunicación del Código de Conducta, nuestro equipo humano recibe una **formación** obligatoria sobre el mismo cada año. Además, existen múltiples canales en los que pueden plantearse comunicaciones sobre conductas inapropiadas o poco éticas, incluidos el mando directo y los departamentos de Legal, Compliance o Recursos Humanos. La **Zurich Ethics Line** también permite informar sobre sospechas de conductas inapropiadas por teléfono u on-line a través de un formulario web. Las denuncias pueden efectuarse de forma anónima.

Reconocemos a las personas de la plantilla que han sido ejemplo por aplicar la cultura de compliance y un comportamiento ético en su día a día mediante el premio **Compliance Champion Award**.

Por otro lado, cabe mencionar que en Zurich en España disponemos de una Política de Compliance Penal, que tiene como finalidad concienciar a los empleados para prevenir los riesgos de incurrir en un comportamiento delictivo y demostrar nuestra tolerancia cero respecto de cualquier conducta ilícita constitutiva de delito cometida por empleado o tercero que trabaje por cuenta de Zurich.

ESG: compromiso con la gobernanza



Cumplimos la legislación vigente y la Política Antisoborno y Anticorrupción de Zurich, evitando dar o recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con actividades empresariales y que no se adecúen a los umbrales locales establecidos.

Customer Facing Conduct

Ponemos en el centro de nuestro negocio las necesidades de nuestros clientes y nuestras clientas y, para cumplir con ellas, tratamos de controlar el riesgo de una posible experiencia negativa. Customer Facing Conduct engloba todas las actividades que realizamos para asegurar unos servicios justos y positivos, tanto para particulares como organizaciones. Se estructura conforme a las siguientes áreas:

- **Proposition Management.** Tenemos en cuenta las necesidades de nuestros clientes y nuestras clientas desde la fase de diseño.
- **Sales & Distribution.** Vendemos productos y servicios apropiados para lo que necesitan.
- **Claims & Payouts.** Gestionamos de forma adecuada los siniestros y los pagos asociados.
- **Customer Service & Complaints.** Gestionamos de forma respetuosa, justa y sin demoras sus reclamaciones.

También promovemos una **conducta ética a lo largo de nuestra cadena de suministro**. Tal y como se especifica en nuestro Código de Conducta de Proveedores, esperamos que todas nuestras empresas proveedoras actúen con integridad, respeten la protección de datos, eviten la corrupción y el soborno, cumplan con sus obligaciones tributarias, prevengan el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, eviten situaciones que produzcan conflictos de intereses y nos informen en caso de detectar infracciones o irregularidades, entre otras cuestiones.



Sobre esta memoria

[2-3] La Memoria de Sostenibilidad 2022 de Zurich en España es un reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de la compañía, y sus resultados. Cubre el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2022, como continuación a las ya publicadas con periodicidad anual (2017, 2018, 2019, 2020 y 2021). El periodo de reporte coincide con el de los informes financieros de Zurich.

[2-2] La información incluida en la Memoria hace referencia, principalmente, a las entidades que forman parte de la unidad de negocio de Zurich en España: ZURICH INSURANCE PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA; ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. – Sociedad Unipersonal; ZURICH SERVICES A.I.E.; Zurich Servicios Directo España, S.L., y SERVIAIDE, S.A. – Sociedad Unipersonal.

No obstante, debido a que a nivel interno se gestionan ciertas temáticas con un alcance diferente (para todas las entidades de Zurich en España), algunos datos se presentan con ese alcance. En esos casos, se especifica el alcance al presentar la información.

En cuanto al alcance de la información presentada en los informes financieros, puede consultarse en los propios informes públicos en la página web de Zurich.

[2-5] Se presenta la información citada en el “Índice de contenidos GRI” utilizando como referencia los Estándares GRI, de acuerdo con “GRI 1: Fundamentos 2021”. La Memoria no ha sido verificada externamente, por decisión de la compañía.

Sus contenidos han sido determinados conforme a los principios de participación de los grupos de

interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

[3-1] [3-2] La identificación de aspectos materiales y su cobertura se han realizado tomando como referencia lo consolidado por Zurich, a nivel Grupo (Zurich Insurance Group). No ha habido cambios significativos de los temas materiales con respecto a 2021. Así, este documento incluye información relativa a los standards 301 (materias primas y auxiliares), 302 (energía), 305 (emisiones), 308 (evaluación ambiental de proveedores), 401 (empleo), 403 (salud y seguridad en el trabajo), 404 (formación y enseñanza), 405 (diversidad e igualdad de oportunidades) y 414 (evaluación social de proveedores).

[3-3] La información relativa a los impactos relacionados con cada tema material, así como su gestión, se presenta a lo largo de los diferentes apartados de esta Memoria.

No se incluye información sobre 201 (desempeño económico) y 203 (impactos económicos indirectos), pues la información existente es únicamente la consolidada a nivel de Grupo y, por tanto, reportada en los informes globales correspondientes, así como 415 (política pública), por entenderse como no aplicable a la realidad de Zurich en España.

[2-4] No se incluyen actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores, más allá de lo especificado en cada apartado de esta Memoria.



Índice de contenidos GRI

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES (2021)

Código	Tema	Página
2-1	Detalles organizacionales	9
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	44
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	44
2-4	Actualización de la información	16, 44
2-5	Verificación externa	44
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	9, 15
2-7	Empleados	26
2-9	Estructura de gobernanza y composición	40
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3
2-23	Compromisos y políticas	42
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	42
2-28	Afiliación a asociaciones	38
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sustainability highlights 2019
2-30	Convenios de negociación colectiva	30

Índice de contenidos GRI

GRI 3: TEMAS MATERIALES (2021)

Código	Tema	Página
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	44
3-2	Lista de temas materiales	44
3-3	Gestión de los temas materiales	44

DESEMPEÑO AMBIENTAL

GRI 301: Materiales (2016)

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	21
-------	------------------------------------------	----

GRI 302: Energía (2016)

302-1	Consumo energético dentro de la organización	22
302-4	Reducción del consumo energético	22

GRI 305: Emisiones (2016)

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	22
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	22
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	22
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	22

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	15
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Índice de contenidos GRI

DESEMPEÑO SOCIAL		
Código	Tema	Página
GRI 401: Empleo (2016)		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	28
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	28
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	28
GRI 404: Formación y enseñanza (2016)		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	27
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	26
GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	15

Anexo: Política de implicación como Accionista – Estadísticas de votaciones Zurich Vida

Con relación a la Política de implicación como accionista de Zurich Vida, y a través del ejercicio del derecho de voto en las juntas generales de accionistas, basado en el análisis y la investigación de los elementos subyacentes, podemos influir en las empresas para que asuman sus responsabilidades sociales. La investigación y el análisis pueden realizarse interna o externamente. Las instrucciones “automáticas” para votar con el equipo directivo o abstenerse de votar no se consideran votación activa.

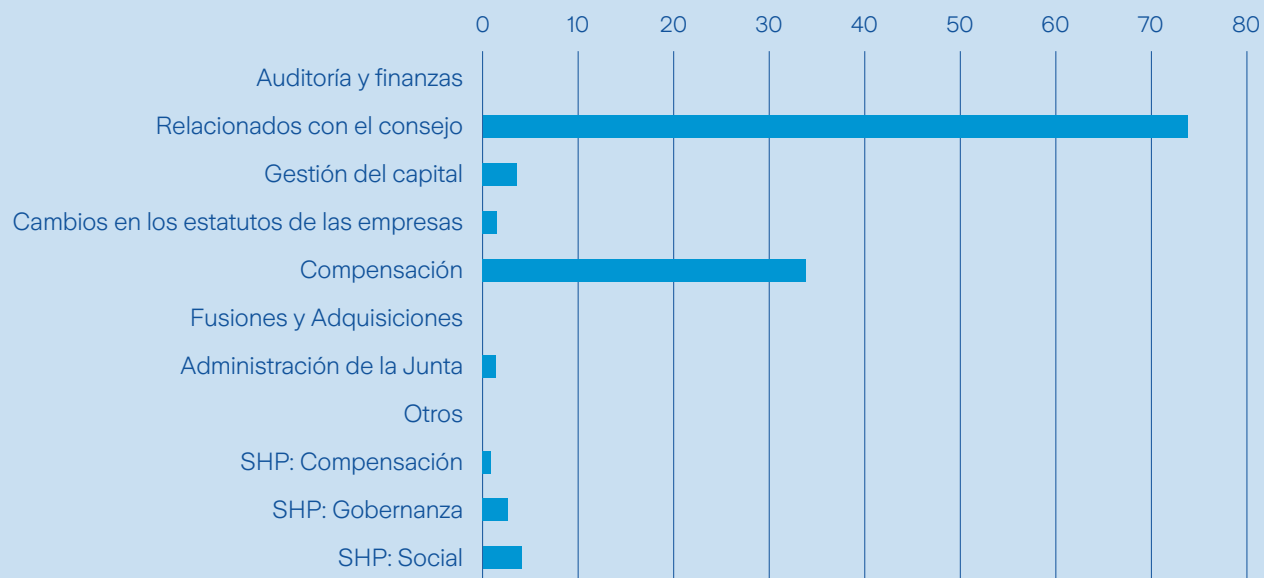
Zurich Vida considera que el ejercicio de los derechos de voto, siempre que sea posible sin incurrir en costes indebidos, está alineado con su interés económico y con su deseo de salvaguardar las inversiones, que se realizan con el objetivo de lograr un éxito financiero sostenible y basadas en un comportamiento empresarial prudente y responsable, incluyendo el Código de Conducta de Zurich Vida.

Como inversor a largo plazo, Zurich Vida aplica un enfoque a largo plazo (definido como más de cinco años) y vota para apoyar el gobierno sólido y sostenible de las empresas participadas, así como una estrategia orientada al largo plazo y su implementación. Se prefiere la creación de valor a largo plazo para los accionistas antes que las ganancias a corto plazo.

A continuación, se muestran las estadísticas agregadas de votación en las que ha participado Zurich Vida.

Durante el 2021 se ha ejercido un total de 1.816 derechos de voto, de los cuales 1.627 han sido a favor de las propuestas presentadas, 153 en contra, 4 abstenciones, 21 a favor de “No tomar medidas” y 11 de mixtas. Los 153 votos en contra se distribuyen de la siguiente manera en función de la categoría de las propuestas:

Votos en contra por categoría de propuesta



Zurich Insurance, PLC
Sucursal en España

www.zurich.es

