

Memoria de Sostenibilidad Zurich en España 2020

#JuntosyComprometidos



Dibujo realizado
para Zurich por uno de
los niños del centro de
acogida CRAE Sant Josep de
la Muntanya, con el que colabora
la Fundación Soñar Despierto



Tiempo de actuar

#JuntosyComprometidos

Contenido

Mensaje de Vicente Cancio
– CEO de Zurich en España 3

Mensaje de Gary Shaughnessy
– Presidente de la Z Zurich Foundation 4

Lo mejor de Zurich en 2020 5

Zurich y la Sostenibilidad

Z Zurich Foundation 6

Grupo Zurich en el mundo 7

Nueva marca 8

Zurich en España

Cercanía y transparencia 10

Futura y Back to Futura 12

Nuestra estrategia
de Responsabilidad Corporativa 14

Nuestra apoyo para frenar la crisis del Covid19 18

Gobernanza y ética

Código de Conducta Grupo Zurich 20

Experiencia Cliente

Customer Office 22

Nuestra cadena de valor

Compromiso con los mediadores 25

Compromiso con los proveedores 26

Inversión Responsable 27

Bienestar de nuestras personas

Desarrollo profesional 28

Ventajas #PorSerdeZurich 31

Programa Valientes – Imparables
por la Diversidad 34

Tu Bienestar 36

Voluntarios Zurich 40

Compromiso con la sociedad

Empleabilidad juvenil 51

Empleo para personas en riesgo
de exclusión social 52

Apoyo al deporte 58

Donaciones 59

Otras iniciativas 62

Desarrollo de conocimiento
(Estudios – Thought Leadership) 64

Compromiso con el medio ambiente

Impactos ambientales 65

BeEco 67

Sobre esta memoria

Índice GRI 71

51

52

58

59

62

64

65

67

68

71

72

73



Digitalización



Bienestar



Sostenibilidad



Cliente



Jóvenes

Visite nuestra web:
www.zurich.es

Mensaje de Vicente Cancio

CEO de Grupo Zurich en España



Desde el principio, nuestra prioridad ha sido apoyar a nuestros clientes, garantizar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y generar un impacto positivo en la sociedad para combatir esta crisis.



Por cuarto año consecutivo, publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad como ejercicio de transparencia ante nuestros grupos de interés, mostrando nuestro desempeño en materia de sostenibilidad, así como lo más destacado de nuestra actividad en 2020.

Este año ha estado marcado por la pandemia de la Covid-19, que ha tenido un fuerte impacto en la sociedad y la economía a nivel mundial. Desde el principio, nuestra prioridad ha sido apoyar a nuestros clientes, garantizar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y generar un impacto positivo en la sociedad para combatir esta crisis.

El sector asegurador se ha unido para minimizar los efectos de la pandemia con iniciativas como la creación de un fondo para financiar un seguro que proporcione protección a los sanitarios. Desde Zurich hemos participado en esta iniciativa en colaboración con más de 100 aseguradoras en España.

Además, hemos puesto en marcha el “Bono Zurich”, un paquete de ayuda de 30 millones de euros para ayudar a nuestros clientes. Cerca de 500.000 clientes se han beneficiado de esta iniciativa y de nuestros compromisos establecidos. También hemos mantenido la operativa de todos nuestros servicios en todo momento para poder estar presentes cuando los clientes más nos necesitan.

A nivel interno, hemos desarrollado el Plan de Gestión de Crisis ante la Covid-19 y de Continuidad del Negocio, que contempla la puesta en marcha de medidas de protección para nuestros colaboradores, como el teletrabajo preventivo en todos nuestros centros de trabajo, las mejoras en las coberturas del seguro de vida o el programa de Bienestar y Conciliación; que incluye nuevos beneficios como una línea de apoyo emocional, chat médico, seguro de hospitalización, programas de fitness online, entre otros.

En relación con nuestro compromiso con la sociedad, muchas de las acciones realizadas en 2020 se han centrado en dar respuesta a la situación provocada por la Covid-19. Con la ayuda de la Z Zurich Foundation y nuestros colaboradores, y gracias a la iniciativa #JuntosyComprometidos, nuestra aportación a la sociedad ha tenido gran magnitud en este año tan difícil. Así mismo, hemos seguido impulsando nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa en España, para generar un impacto positivo en personas vulnerables y promover el bienestar de los jóvenes y mejorar su empleabilidad.

Del mismo modo, hemos seguido impulsando las tres prioridades de sostenibilidad de nuestro grupo: confianza en la sociedad digital, sostenibilidad del trabajo y la lucha contra el cambio climático.

En este contexto, no perdemos de vista nuestro objetivo de ser líderes digitales del mercado asegurador, por lo que continuamos trabajando en base a nuestra estrategia Futura, para el periodo 2020 – 2022.

Muestra de ello es la creación de Orange Seguros by Zurich, una alianza estratégica que potencia la transformación digital de Zurich.

Hemos seguido innovando en el desarrollo de nuestras personas a través de nuevas formas de trabajo ágiles en proyectos de aplicación real, priorizando el movimiento y el crecimiento de nuestro talento interno.

También mantenemos nuestro compromiso con el medio ambiente y queremos reducir el impacto ambiental que genera nuestra actividad y la de nuestro entorno. Además, apostamos por la inversión responsable y uno de nuestros objetivos es descarbonizar nuestra cartera de inversiones para 2050.

En materia de diversidad, seguimos avanzando en línea con nuestro Programa Valientes – Imparables por la Diversidad, para llegar a ser una compañía plenamente diversa e inclusiva. Continuamos trabajando en diversidad de género y, además, este año hemos puesto el foco en capacidades diversas.

De esta forma, buena parte de nuestras acciones están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Aprovecho este espacio para agradecer a todos los que han contribuido en esta gran labor de protección y cuidado de nuestros equipos y clientes; así como en el apoyo incondicional a nuestra sociedad.

Vicente Cancio
CEO de Grupo Zurich en España

Mensaje de Gary Shaughnessy

Presidente de la Z Zurich Foundation



En la Z Zurich Foundation, empoderamos al activista que todos llevamos dentro para que juntos podamos lograr cambios positivos y duraderos en todos nosotros y para la sociedad sostenible a la que todos aspiramos.



Durante el último año, me he sentido increíblemente orgulloso de cómo la Z Zurich Foundation, junto con las personas de Zurich en todo el mundo, han dado un paso adelante para marcar una verdadera diferencia en este momento de necesidad.

Las organizaciones benéficas con las que trabajamos han hecho todo lo posible para mantener sus puertas abiertas, a pesar de la caída masiva en el voluntariado y las donaciones. Estuvimos hombro con hombro con ellos, adaptando nuestro apoyo para asegurarnos de que pudieran continuar su trabajo en un momento tan desafiante. Además, hemos estado financiando iniciativas locales de emergencia en casos de desastre que identificaron las sedes locales de Zurich en los distintos países. Aquí, la atención se centró en el apoyo médico urgente y al mismo tiempo se abordó la escasez de alimentos o las necesidades de apoyo en cuanto a salud mental. En este sentido apoyamos iniciativas diversas, desde ayuda para actuar contra la violencia doméstica hasta proporcionar tecnología para continuar con la educación en remoto desde el hogar. Juntos, hemos brindado apoyo a casi dos millones y medio de personas en todo el mundo.

Unir a las personas, de manera segura, para apoyar a los más necesitados ha sido una característica fundamental de nuestros esfuerzos desde el estallido de la pandemia. En España, los empleados no rehuyeron los desafíos y encontraron formas innovadoras de seguir apoyando a los más vulnerables del país. Las carreras y maratones virtuales son un ejemplo entre

otros. Los empleados utilizaron su experiencia y pasión para crear equipos de protección con impresoras 3D, por ejemplo. Al mismo tiempo, las carreras virtuales reemplazaron a las maratones presenciales para apoyar el bienestar físico y mental junto con la recaudación de fondos. Estoy encantado de que pudiéramos reconocer el compromiso de las personas de Zurich a través de nuestros premios, los Community Hero Awards.

A lo largo de los años, la relación de la Z Zurich Foundation con Zurich en España se ha fortalecido cada vez más. En 2020, en colaboración con la Fundación Junior Achievement en España, anunciamos conjuntamente el lanzamiento de Z-SHAKE, un programa que tiene como objetivo empoderar a los jóvenes para que sean dueños de su futuro. Ya alrededor de 50 escuelas y cerca de 1.500 estudiantes están participando en esta iniciativa. Y escuchar el impacto que este programa está teniendo en los beneficiarios, los maestros y los voluntarios de Zurich España nos enorgullece y nos anima a impulsar tales iniciativas. Estos son los momentos por los que trabajamos y que nos motivan a continuar en nuestro empeño.

Uniendo nuestras fuerzas, podemos crear un impacto positivo y marcar la diferencia. En la Z Zurich Foundation, empoderamos al activista que todos llevamos dentro para que juntos podamos lograr cambios positivos y duraderos en todos nosotros y para la sociedad sostenible a la que todos aspiramos.

Gary Shaughnessy
Presidente de la Z Zurich Foundation

Hemos puesto en marcha el **“Bono Zurich”**, con **30 millones de euros** para mitigar la situación económica de los asegurados.

El **Programa Valientes – Imparables por la Diversidad** continúa trabajando en diversidad de género y, en 2020, pone el foco en capacidades diversas.

Hemos adaptado a formato online muchas de nuestras iniciativas del **Club del Voluntariado** para poder continuar aportando valor a la comunidad.

Hemos donado casi **8 veces más** respecto a 2019, por nuestro compromiso con el **programa #JuntosYComprometidos**.

Somos **2353 personas** (53% mujeres, 47% hombres).

Hemos lanzado el **programa de Bienestar y Conciliación**.

Estamos entre las 15 primeras empresas **Top Employer** en España.

Hemos desarrollado el **Plan especial “Compromiso con Agentes COVID-19”**.

Los colaboradores de Zurich y la Zurich Foundation han **más que triplicado sus donaciones**.

Continuamos con nuestro rumbo hacia **FUTURA** (2020-2022).

Zurich, primera aseguradora según el **Dow Jones Sustainability Index**



Lo mejor
de Zurich en 2020



Zurich y la sostenibilidad



El mundo se encuentra en proceso de transformación, con un ritmo sin precedentes. Grupo Zurich cree que puede tener un impacto positivo en esta fase a través de su papel como asegurador, inversor, empleador y en la sociedad, ya que tiene el conocimiento, las habilidades, las capacidades y el espíritu para marcar la diferencia.

Como grupo global, Zurich quiere convertirse en **una de las compañías más sostenibles del mundo.**

¿Por qué lo hacemos?

En este proceso de transformación de la sociedad, ningún actor por sí solo puede resolver problemas sociales tan complejos como la globalización, la digitalización o el cambio climático. Por ello, se deben tomar medidas con determinación para ayudar a gestionar los riesgos y beneficiarse de las oportunidades que presentan.

Lo que más importa

El Grupo ha identificado tres ejes de transformación que son materiales para el futuro de Zurich, así como sus respectivos propósitos:

- 1. Cambio climático.** Abordar activamente el cambio climático como un riesgo y una oportunidad.
- 2. Confianza en la sociedad digital.** Hacer que las personas y las organizaciones sean más resilientes, inspirando confianza en una sociedad digital.
- 3. Sostenibilidad del trabajo.** Apoyar a empleados y clientes en el manejo del impacto de la naturaleza cambiante del trabajo.

¿Cómo lo hacemos?

Para lograr el objetivo marcado, Grupo Zurich establece tres líneas de acción:

- 1.** Agudizar su enfoque en soluciones, inversiones y operaciones sostenibles innovadoras.
- 2.** Desarrollar posiciones claras sobre cuestiones de sostenibilidad y defender lo que es correcto.
- 3.** Gestionar su propia exposición a los riesgos de sostenibilidad.

De esta manera, puede crear valor a través de los diferentes papeles que juega la compañía en la sociedad:

- **Como asegurador,** desarrollando productos y servicios relevantes que ayuden a resolver los problemas sociales y ambientales más urgentes de la actualidad.
- **Como inversor,** integrando las consideraciones ambientales, sociales y de buen gobierno en los procesos de gestión de las inversiones, invirtiendo parte de nuestros activos en inversiones de impacto.
- **Como empleadores,** creando un lugar de trabajo con oportunidades de desarrollo y aprendizaje, destacando la importancia del bienestar de las personas que forman parte de la compañía y proporcionando un entorno de trabajo flexible, igualitario, sostenible y seguro.
- **En las comunidades locales,** generando un impacto positivo en la sociedad, principalmente a través de la inversión de la Z Zurich Foundation y las oficinas locales que están en todo el mundo, con actividades que cuentan con la participación de los colaboradores.

Z Zurich Foundation

La Z Zurich Foundation es una fundación benéfica creada por Zurich Insurance Group (Grupo Zurich) y financiada por varios de sus miembros. Es el vehículo principal para el desarrollo de la estrategia global de apoyo a la comunidad del Grupo. La Fundación está alineada con la agenda, el propósito, los valores y la cultura de Zurich.

El objetivo principal de la Z Zurich Foundation es ofrecer apoyo a las personas vulnerables y, para ello, se guía por una serie de principios:

- *Logramos más cuando combinamos recursos y experiencia.*
- *Trabajamos con organizaciones que comparten nuestros valores.*
- *Apoyamos la “filantropía participativa”.*
- *Valoramos a aquellos que dan su tiempo gratuitamente para ayudarnos a tener éxito.*
- *La conciencia y el compromiso de los empleados de Zurich es fundamental para nuestro trabajo.*
- *Siempre nos esforzamos por mejorar.*

Bajo estos principios, la Z Zurich Foundation busca capacitar a las personas vulnerables dentro de nuestras comunidades para protegerse de los riesgos, adaptarse y prosperar en un mundo cambiante. Para 2024 la **meta** establecida es **transformar la vida de 1.000.000 de personas vulnerables**, y tener un impacto positivo en 10.000.000. Esto se

conseguirá a través de un enfoque global, respondiendo a las necesidades locales y generando iniciativas para involucrar a nuestros colaboradores.

La Fundación dispone de tres líneas de acción:

- **Cambio climático.** Tras el éxito de Zurich Flood Resilience Alliance, la Fundación está implementando un nuevo enfoque y en 2021 lanzará el programa “Adaptación al cambio climático”, que se centrará en ayudar a las personas vulnerables dentro de nuestras comunidades a adaptarse al cambio climático.
- **Bienestar mental.** El objetivo es crear un movimiento para acabar con el estigma social que rodea a la salud mental y ayudar a las personas a tomar control de su bienestar.
- **Igualdad social.** A través de programas locales, la Fundación quiere crear una sociedad con igualdad de oportunidades, construyendo plataformas para quienes no tienen voz y ayudando a las personas vulnerables a empoderarse.

En 2020, como respuesta a la pandemia de la Covid-19, la Z Zurich Foundation ha colaborado con cientos de organizaciones benéficas y ha financiado iniciativas locales propuestas por las filiales y unidades comerciales de Zurich en los distintos

países. Muchas de estas acciones estaban encaminadas a brindar alimentos y ayuda médica para emergencias, apoyar el bienestar mental y facilitar el acceso a la tecnología. Gracias al compromiso de las organizaciones y del Grupo Zurich, la Z Zurich Foundation ha podido ayudar a más de un millón de personas vulnerables en el mundo.

Uno de los ejemplos, es la colaboración con One Young World (OYW), Ikea Foundation, Bill and Melinda Gates Foundation y United Way para apoyar el OYW COVID-19 Young Leaders Fund, un fondo para líderes jóvenes que han estado trabajando en primera línea con los métodos más innovadores para combatir la Covid-19.

En España, la Fundación ha participado en numerosas iniciativas, como puede verse en el apartado “Compromiso con la sociedad” de esta Memoria.



Grupo Zurich en el mundo

Para alcanzar los objetivos planteados para el periodo 2020-2022, Grupo Zurich ha llevado a cabo varios cambios importantes en 2020, destinados a avanzar en la ejecución de la estrategia orientada al cliente, mediante el progreso hacia la digitalización. Por eso, en 2020 el Grupo ha lanzado una nueva unidad llamada **Global Business Platforms**, que ofrecerá nuevos productos y servicios a través de una experiencia completamente digital y simplificada –asegurando interacciones transparentes y personalizadas con nuestros clientes-. Esta nueva unidad, liderada por Jack Howell, se centrará en el desarrollo de nuevas plataformas digitales de servicio, sumando inicialmente las unidades y negocios ya existentes, como WellCare, Cover-More, ZIMS, CLP y Zurich International.

Además, se ha creado la función de **Group Information and Digital**, que brindará apoyo a la unidad de Global Business Platforms y a las BUs del Grupo, para asegurar la rápida adopción de métodos de trabajo nuevos y digitalizados.

Pese a obtener beneficios menores que los de 2019, debido a un primer semestre afectado por la Covid-19, Grupo Zurich ha mostrado apoyo y ha reforzado su compromiso con sus clientes, la sociedad y sus empleados. Esto ha hecho que la satisfacción de los clientes y los empleados haya aumentado de forma récord en 2020, lo que refleja una rápida adaptación a las nuevas formas de proporcionar servicios y proteger a los empleados.

Grupo Zurich es firmante del **Pacto Mundial** de Naciones Unidas desde 2011, participando así en la iniciativa más importante a nivel mundial sobre Derechos Humanos, empleo, medio ambiente y anticorrupción.

Desde 2017 también es firmante de los **Principios para la Sostenibilidad en Seguros** (PSI) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y, desde 2012, de los **Principios para la Inversión Responsable** (PRI) de UNEP FI.

Grupo Zurich mide su progreso en materia de sostenibilidad mediante las valoraciones de diferentes índices de sostenibilidad.

Desde 2004, da respuesta al cuestionario de **CDP** sobre Cambio Climático, alcanzando en 2019 una puntuación de A- en el ranking. También cabe destacar que en 2020 ha conseguido situarse como líder del grupo de la industria de seguros en el **Dow Jones Sustainability Index**.

Además, participa en los índices **FTSE4Good** y **MSCI ESG** y forma parte de **EcoVadis CSR Performance Monitoring Platform** y **Sustainalytics**.

Por otro lado, somos socios de **CSR Europe** (**Forética** en España) y colaboramos en la implementación de la estrategia Europa 2030, sumándonos así a la transformación hacia un futuro más sostenible.

Como en 2019, el Grupo ha recibido varios reconocimientos a nivel internacional, como líderes en igualdad de género y diversidad por **Bloomberg Gender-Equality Index** y Forbes 2020 list of **America's Best Employers for Diversity**. Además, tres países del Grupo Zurich, entre ellos España, han obtenido la certificación **EDGE**, sobre igualdad de género en el trabajo, con la categoría MOVE, en la se encuentran menos de 30 empresas de todo el mundo.

215 países y territorios



55.000 colaboradores.

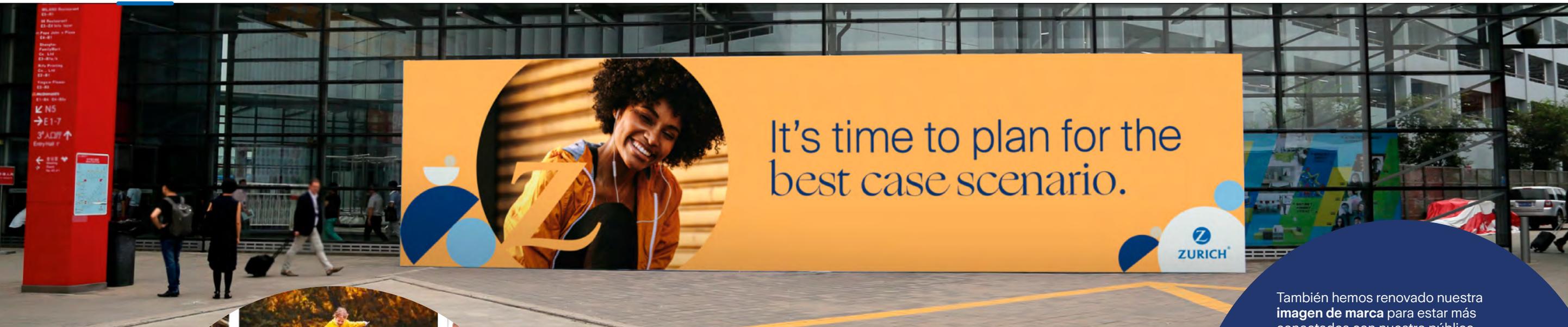


45% de representación femenina en la Junta.



Beneficios operativos: 4,2 mil millones USD.





Nueva marca

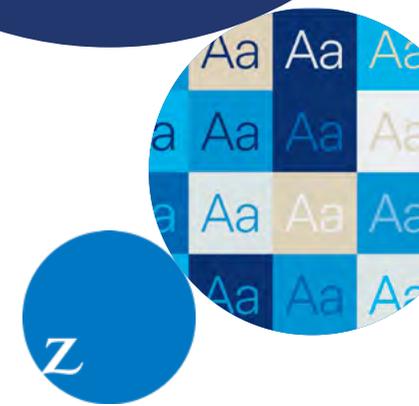
El mundo actual necesita personas y empresas que contribuyan a **lograr cambios positivos**. En Zurich avanzamos hacia una comunidad que impulsa la **sostenibilidad** y el bienestar para las personas, familias y empresas. Por ello, nace el nuevo propósito de nuestra compañía: **“CONSTRUYAMOS JUNTOS UN FUTURO BRILLANTE”**. Este propósito es nuestro por qué, la razón por la que existimos como marca.

De la necesidad de contribuir a la sostenibilidad y generar un impacto positivo, nace nuestra **nueva aspiración**: “ser una de las empresas más responsables y de mayor impacto en el mundo”. Desde Zurich creemos firmemente que podemos desempeñar un papel importante en la sociedad y en la vida de las personas.

- Todo ello, queda reflejado en **nuestros nuevos valores**:
- **Optimismo.** Una mentalidad optimista es un impulsor del cambio positivo.
 - **Cuidado.** Cuidar se trata de hacer el bien.
 - **Confianza.** La confianza no se puede comprar, solo se gana.
 - **Determinación.** La diferencia entre lo imposible y lo posible es nuestra determinación.
 - **Unión.** Solo podemos construir un futuro brillante si trabajamos juntos.
 - **Visión de futuro.** La única constante es el cambio.

También hemos renovado nuestra **imagen de marca** para estar más conectados con nuestro público digital. Ahora, nuestros colores son más inclusivos y reflejan el estilo de vida de nuestros clientes, empleados, intermediarios y, en definitiva, de nuestra comunidad.

Somos una compañía optimista y queremos que nuestros clientes se sientan tranquilos, ayudándoles a tomar decisiones optimistas para su futuro, a través de nuestros servicios sostenibles vinculados al bienestar y a la prevención.



Zurich en España

Zurich llega a España en 1884, con la apertura de nuestra primera oficina en Barcelona. Durante más de 135 años hemos estado cerca de nuestros clientes, garantizando su bienestar y ofreciéndoles apoyo y protección frente a los riesgos. En la actualidad nuestros clientes siguen estando en el centro del negocio y contamos con la confianza de miles de personas.

Sin olvidar nuestra historia, y adaptándonos al entorno cambiante, Zurich persigue su nuevo propósito: **ser una de las empresas más responsables y de mayor impacto en el mundo**. Queremos aportar valor a la sociedad y generar un impacto positivo en la transición a un mundo más sostenible. Trabajamos en aspectos como innovación, diversidad, digitalización, inversión responsable, salud

y bienestar de nuestros colaboradores y cambio climático, entre otras cuestiones. Siempre nos guiamos por nuestros valores: somos optimistas, solidarios y de confianza.

Somos una compañía líder en el mercado asegurador español. Ofrecemos una gran variedad de servicios para garantizar el bienestar de nuestros clientes, tanto particulares como empresas de cualquier magnitud, desde pymes hasta grandes corporaciones. Ofertamos servicios en todo el territorio nacional, aunque algunos de nuestros productos tienen cobertura global, y algunos de nuestros clientes nos solicitan servicios internacionales, que cubran todas sus actividades.



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 seguros exclusiva.

Conoce nuestra historia:

1872

Nace en Suiza

En 1872 se creó una entidad reaseguradora del campo marino bajo el nombre «Versicherungs-Verein», que fue el origen de nuestra compañía.

1884

Primera oficina en España

Doce años más tarde, en 1884, abrimos nuestra primera oficina en Barcelona en colaboración con Don Emilio Gaissert, ciudadano suizo residente en nuestro país.

1900

Ya en el siglo XX, la compañía impulsó en España el “Seguro de Accidentes de Trabajo”, en la época llamado “Seguro Ley”. Años más tarde, promocionó el seguro de responsabilidad civil, en especial en un ramo que iba a ser determinante en el futuro: el seguro del automóvil.

1902

Primeras fusiones
Zurich Seguros, tal como la conocemos actualmente, es resultado de 22 adquisiciones. Las primeras fueron las de las compañías Hispania y Vita. Hispania se constituyó en 1902.

1915

Zurich Seguros se convirtió en su accionista mayoritario.

1919

En 1919 Zurich Seguros, que hasta el momento había sido una representación, pasó a ser una sucursal en España.

1922

En 1922 el Grupo Zurich tomó la iniciativa de crear una nueva sociedad dedicada al Seguro de Vida. Desde entonces, estas y otras adquisiciones como Uniber, Caudal, Alborán, AM, Eagle Star han acabado convirtiéndose a Zurich Seguros España en la gran compañía aseguradora que es hoy.

2008

Grandes decisiones
Banco Sabadell y Zurich crean la joint venture Sabadell Zurich, un acuerdo a largo plazo entre ambas entidades para desarrollar conjuntamente un nuevo negocio asegurador.

2014

Primeras fusiones
Zurich Seguros, tal como la conocemos actualmente, es resultado de 22 adquisiciones. Las primeras fueron las de las compañías Hispania y Vita. Hispania se constituyó en 1902.

2018

Digitalización del sector
Zurich entra en la era de los seguros digitales con Zurich Klinc, el ecosistema de seguros digitales, para que el público millennial pueda asegurar sus dispositivos electrónicos, patinetes o bicicletas.

2018

Digitalización del sector
Zurich entra en la era de los seguros digitales con Zurich Klinc, el ecosistema de seguros digitales, para que el público millennial pueda asegurar sus dispositivos electrónicos, patinetes o bicicletas.

Zurich en España

Zurich en España

Anualmente publicamos información sobre la situación financiera y de solvencia de las Entidades Aseguradoras del Grupo Zurich en España. Los distintos informes pueden consultarse en www.zurich.es/es-es/conocenos/grupo-zurich/informes.

Conoce Zurich

+2.000
empleados

1.1M
de clientes

1.8M
de pólizas
contratadas

85%
de las empresas
del IBEX están
aseguradas
con Zurich

Soluciones

Particulares

Coche
Moto
Hogar
Comunidades
Accidentes

Vida
Pensiones
Ahorro
Embarcaciones
Viaje

Empresas

Negocios
PYMES
Comercios
Accidentes
Vida
Ahorro

Transportes
Responsabilidad civil
Programas internacionales
Industrial
Ingeniería y construcción
Líneas financieras

klinc

Dispositivos móviles
Movilidad Urbana
Vida

Distribución

1.057
Agentes

2.896
Brokers



32
acuerdos
con partners y
350.000
pólizas

Partnership

Joint Ventures

Sabadell Deutsche Bank Orange

Partners Bancarios

Openbank BANCA PIRELLA

Partners Automoción

ŠKODA Financial Services SKODA Audi Financial Services Audi Ford RENAULT SEAT VOLKSWAGEN FINANCE

Colectivos

Colegios Profesionales,
Asociaciones Mutualidades,
Empresas Públicas y Privadas

Patrocinios

ZURICH MARATÓ BARCELONA ZURICH MARATÓIA DONOSTIA SAN SEBASTIAN ZURICH MARATÓN MÁLAGA ZURICH MARATÓN SEVILLA Zurich

Responsabilidad corporativa

ZURICH FOUNDATION SHAKE Alianza para la FP Dual FP Gi Zurich

Certificaciones

top EDGE



Cercanía y transparencia



La comunicación y la transparencia con nuestros grupos de interés son aspectos prioritarios para Zurich. Por ello, seguimos trabajando para conseguir una **comunicación interna y externa** cercana y accesible. En línea con nuestra estrategia de digitalización, en 2020 continuamos apostando por canales tecnológicos y nuevos formatos, que son, ahora más que nunca, imprescindibles para conseguir una comunicación bidireccional.

Contamos con diferentes canales de comunicación internos:

- **Workplace:** el confinamiento ha marcado un antes y un después en nuestra red social interna. Ya antes tenía mucho éxito de uso entre los colaboradores, pero ahora ha tomado un papel muy relevante, ya que es la manera en la que los empleados han podido comunicarse y compartir experiencias en esta etapa de trabajo desde casa. Más de 2.100 personas participan en el grupo de Workplace de nuestro país y han conseguido que Workplace se convierta en uno de los canales de comunicación por excelencia de la compañía siendo, además, en 2020 el grupo número 1 de todos los países en los que Zurich está presente.
- **Boletines semanales o La Hora Zurich:** a través de este canal de emisión en directo los colaboradores pueden conectarse simultáneamente estén donde estén y conocer de primera mano la estrategia de la compañía, resultados, presentación de productos o avances en diferentes proyectos que se llevan a cabo con visión cliente. En 2020 hemos aumentado la frecuencia

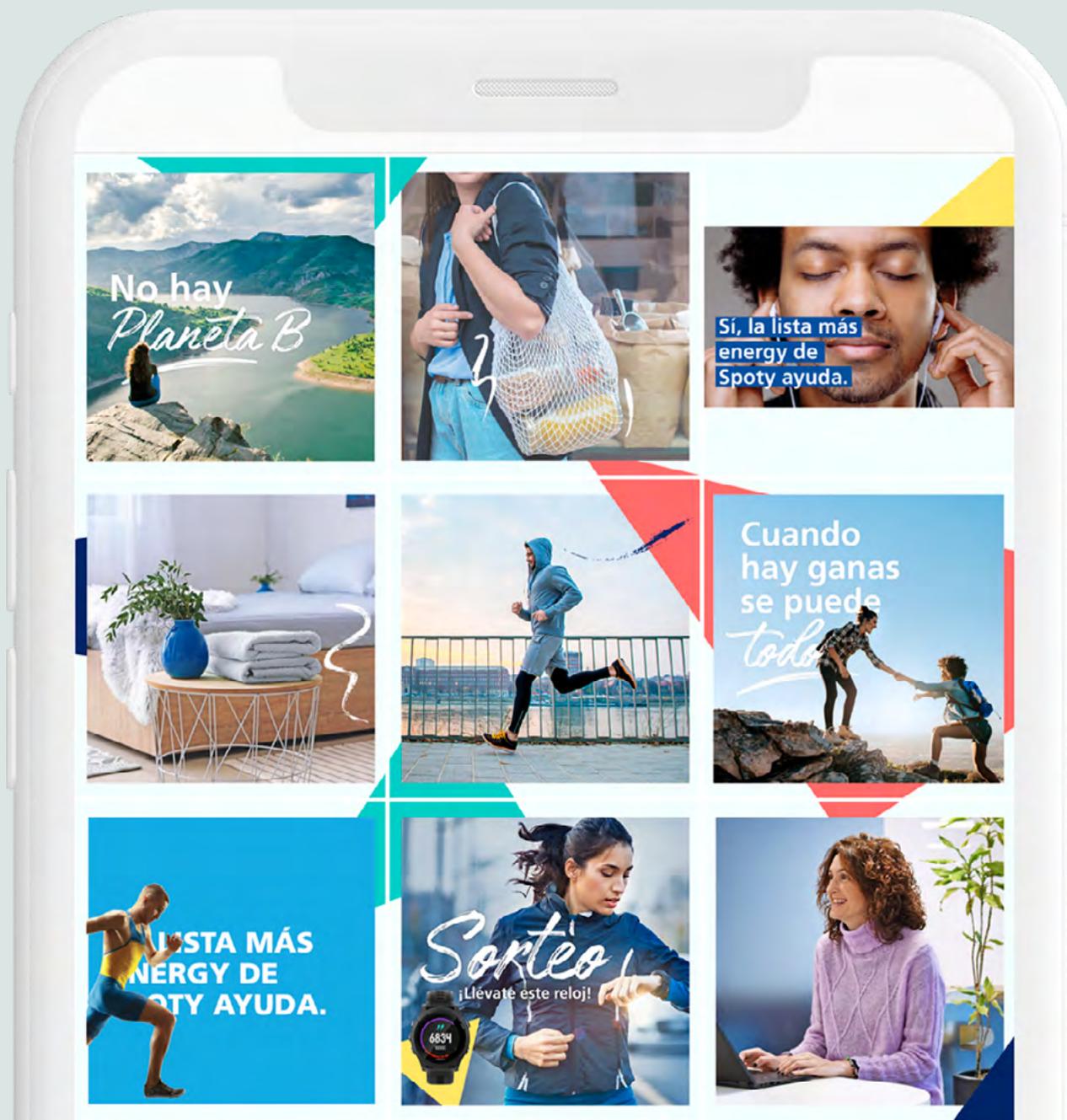
para fomentar esa cercanía con todos los colaboradores, siendo semanales durante los meses de confinamiento y quincenales en los últimos meses del año. En 2020 hemos realizado 26 sesiones en directo con un grado de satisfacción muy elevado.

- **Desayunos con el CD:** en nuestra compañía potenciamos la proximidad y acercamiento entre los equipos y el Comité de Dirección y trabajamos para fomentar una comunicación bidireccional. Por ello, organizamos encuentros cercanos y distendidos en el que los empleados pueden expresar y transmitir en primera persona las inquietudes, preguntas y sugerencias al Comité de Dirección. Durante este año, se han llevado a cabo 12 sesiones virtuales adaptadas a las nuevas circunstancias, con un grado de satisfacción superior al 9.
- **Z-Net:** nuestra Intranet corporativa sigue siendo el canal principal en el que se informa diariamente de los avances que se están llevando a cabo en la compañía, así como de las ventas e información de interés. En octubre de 2020 lanzamos una nueva versión con un diseño más sencillo, visual y actualizado a las nuevas necesidades.
- **Newsletter:** con el fin de compartir la actualidad sobre el sector asegurador, este año hemos lanzado una newsletter semanal para colaboradores, con información relevante sobre innovación, productos de las principales compañías del sector, nuestra presencia en medios de comunicación y otras noticias destacadas.

- **PLAY:** es el canal disponible en las pantallas digitales de las distintas sedes. Busca informar sobre la realidad del negocio y los clientes, con datos de última hora. En 2020 solo ha estado activo durante los dos primeros meses del año, pero se pondrá en marcha de nuevo cuando la mayor parte de los colaboradores trabajen de manera presencial en las oficinas.

Gracias a todos estos canales y medios, reforzamos la comunicación y logramos una mayor transparencia con nuestros grupos de interés, quienes están más informados de la actualidad en lo referente a Zurich y a nuestros proyectos.

Todas estas iniciativas nos han permitido lograr que el 95% de los colaboradores afirmen conocer la estrategia de Zurich, lo que se ha ido confirmando a lo largo del año a través de distintas encuestas. Especialmente este año, dadas las circunstancias extraordinarias, se ha intensificado la cercanía y la transparencia en las comunicaciones a través de los diferentes formatos comentados.



En cuanto a los canales de comunicación externos:

- **Redes sociales:** nos permiten conectar con distintas comunidades y establecer un diálogo sobre los temas que les interesan. Twitter, LinkedIn, Facebook e Instagram son las redes sociales en las que compartimos contenido sobre sostenibilidad, diversidad o actualidad, entre otros, y conectamos con los usuarios a través de distintas campañas. Por ejemplo, en diciembre lanzamos la campaña *Navidadidad*, en la que abordamos con humor las situaciones inusuales que implicaba la Navidad en la nueva normalidad, con el objetivo de compartir el #OptimismoZurich.

Cabe destacar que en 2020 Zurich ha sido líder del sector, a nivel nacional, con respecto al número de seguidores de su cuenta de Instagram. Además, este año hemos estado trabajando para lanzar en 2021 nuestra cuenta en TikTok.

- **Customer Advisory Board:** durante 2020, en lugar de un evento anual, hemos mantenido el formato de webinars periódicas con clientes, abordando temas de su máximo interés en cada momento, con ponentes de reconocido prestigio nacional e internacional, facilitando el debate sobre sus principales preocupaciones y sirviendo también de foro de contacto y de intercambio de experiencias entre ellos.

- **Eventos:** a través de ellos podemos comunicar todas las novedades de Zurich y aquello en lo que trabajamos.

Queremos posicionarnos como prescriptores de contenidos que sirvan para liderar el futuro y, por ello, hemos creado Zurich Talks, un nuevo formato de eventos digitales basado en el intercambio de experiencias personales y profesionales. En estos encuentros se invita a la reflexión sobre temas de innovación y actualidad desde dos puntos de vista, emocional y racional. Las sesiones son moderadas por Vicente Cancio y cuentan con dos ponentes. Están abiertas a todos nuestros colaboradores, clientes, partners y a todo aquel que se quiera unir a través de las redes sociales, ya que se retransmiten en directo por YouTube Live y Twitter.



Zurich en España

Futura y Back to Futura



Tras el fin de la estrategia Apolo, que marcó nuestro rumbo hasta 2019, lanzamos FUTURA, la nueva estrategia para el ciclo 2020-2022. Con ella, buscamos desarrollar nuestra resiliencia y convertirnos en una compañía ágil, sostenible y digital.



Queremos ser líderes digitales del mercado asegurador, la compañía preferida de las empresas y la que proteja el estilo de vida de todos y cada uno de nuestros clientes.

La nueva estrategia comprende **5 “expediciones”** esenciales para nuestro progreso. Tras la crisis de la Covid-19, y teniendo en cuenta todas sus implicaciones, hemos recalibrado nuestras “expediciones” y objetivos de este año, sin variar nuestro rumbo hacia FUTURA pero incorporando 3 prioridades que han dirigido nuestra estrategia: Compromiso con nuestros colaboradores, Compromiso con nuestros clientes, y finalmente, compromiso con la sociedad y el planeta:

1. A tope con los clientes: Protección de nuestros clientes y mediadores.

El objetivo inicial de esta expedición es crecer por encima del mercado, convirtiéndonos en la aseguradora preferida para particulares y Pymes, mediante proposiciones de valor personalizadas, simples y transparentes. Para adaptarnos a la nueva realidad, hemos desarrollado tres misiones: “Protegemos a nuestros clientes”, “Digitalizamos nuestra red” e “Impulsamos un nuevo modelo para los negocios”.

2. Súper Empresas: Fortalecer nuestra posición en el mercado.

Buscamos entender cómo funcionan las empresas en Futura y crear las mejores soluciones para ellas. Para ello, debemos consolidarnos como líderes en grandes corporaciones y expandir nuestras soluciones aseguradoras basadas en la gestión activa de los riesgos en el segmento de *MidMarket* y *Specialties*. Avanzaremos

con las misiones “Cartera rentable”, “Simplificamos la suscripción y apostamos por la gestión activa de los Datos e Innovación” y “Fortalecemos talento”.

3. Hasta el Infinito: Conquista del universo digital de los seguros.

Queremos revolucionar el concepto digital de los seguros como laboratorio de innovación, gracias a nuestras capacidades, la creación de nuevos productos y entrando en *partnerships* digitales. Para ello, tras la crisis sanitaria hemos establecido tres misiones prioritarias: “Acelerar el negocio digital”, “Partners digitales” y “Lanzamiento de Orange by Zurich”.

4. Experiencia Top: Los clientes no nos podrán olvidar.

Nuestra ambición es que nuestros clientes e intermediarios vivan una auténtica experiencia ¡WOW! Con este fin, queremos simplificar y automatizar nuestra relación con el cliente mediante la tecnología y la innovación. Para que los clientes no nos puedan olvidar, tenemos varias misiones: “Más experiencias WOW e innovadoras”, “Más comunicación y facilidad que nunca” y “Más Automático y Tech”.

5. Zurich es lo más: Una compañía ágil, sostenible y que mola.

Esta expedición debe lograr convertirnos en una compañía referente en sostenibilidad, saludable y equilibrada, tanto interna como externamente y, por este motivo, ser la marca preferida de clientes y colaboradores. Seguiremos las misiones: “Protegidos”, “Flexibles”, “Cercanos”, “Valientes” y “Comprometidos”.

Zurich en España



Los primeros meses de 2020 han estado muy marcados por la pandemia mundial relacionada con el coronavirus y esto también ha influido en el día a día de nuestros colaboradores. En ese periodo hemos dado la vuelta a aspectos como negocio, cliente, mediación, capacidades digitales, smartwork o flex. Para compartir con nuestro equipo humano qué visión del futuro y con qué nos quedamos de esta experiencia, lanzamos **Back to Futura**, una iniciativa basada en encuentros con los colaboradores para escuchar su opinión y sus inquietudes.

Tras el análisis de las principales conclusiones, elaboramos un plan de acción para la nueva normalidad, que se centra en cinco pilares: cliente, digitalización de la mediación, cargas de trabajo, comunicación y viajes y eventos.

Para adaptar nuestra compañía a la nueva estrategia, **hemos transformado nuestra organización** en torno a los cinco segmentos clave de cliente que tiene la compañía: Personas, Negocios, Empresas,

Alianzas y Negocios Digitales. Estos están respaldados por equipos especializados de nueve funciones clave: Suscripción de Vida; Suscripción de Seguros Generales; Servicios; Finanzas, Transformación y Tecnología; Cliente; Legal; Recursos Humanos; Riesgos; y Cumplimiento Normativo. De esta forma, con este nuevo modelo nos preparamos para la revolución que vivirá el sector asegurador en los próximos años.

Además, en nuestro rumbo a FUTURA trabajamos para mejorar la experiencia de clientes y colaboradores. Para ello, debemos tener en cuenta todos procesos y herramientas disponibles para mejorarla eficiencia y la agilidad, como es el caso de la automatización. Hemos creado **un centro de excelencia (CoE) de Automatización**, formado por miembros de la Dirección de Transformación y de IT, para gestionar la demanda de los procesos según las prioridades del negocio y coordinar a todos los implicados en la automatización.

Por otro lado, la contribución del equipo humano de Zurich en el camino hacia FUTURA es esencial y, por ello, en 2020 lanzamos los **reconocimientos FUTURA**, que premian las contribuciones de los equipos de proyecto que impulsan los principales objetivos estratégicos de la compañía. Este año hubo 15 candidaturas y los proyectos ganadores fueron:

Futura de Bronce: Talento en Movimiento.

Futura de Plata: UW Automatización - CAR de Cartera MOTOR y Stark.

Futura de Oro: Bono Zurich

Además, con motivo de la situación excepcional pandémica, lanzamos el reconocimiento especial **#yotecorono**, para todas aquellas personas y equipos que habían tenido una contribución especial para ayudar en la gestión de la pandemia.



Nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa

Al igual que nuestra estrategia corporativa, nuestra estrategia en materia de sostenibilidad tiene como objetivo generar un impacto positivo en la transición a un mundo más sostenible. Ayudamos a distintos colectivos de la comunidad a entender y a protegerse del riesgo, tanto a través de la experiencia y las habilidades de nuestros colaboradores, como a través de recursos económicos.

Enfocamos esta estrategia desde dos planos. Por un lado, apoyamos las prioridades establecidas por Grupo Zurich:

- **Cambio climático.** Probablemente es el riesgo más complejo al que se enfrenta la sociedad actual y es intergeneracional, internacional e independiente. Grupo Zurich se esfuerza por ser líder en ayudar a gestionar mejor los riesgos climáticos y aumentar la resiliencia frente a ellos. Para ello, ayudamos a prevenir los riesgos que puedan tener un impacto. En Zurich España llevamos a cabo diferentes iniciativas relacionadas con este objetivo, como BeEco o el uso de energía de origen 100% renovable, entre otras.

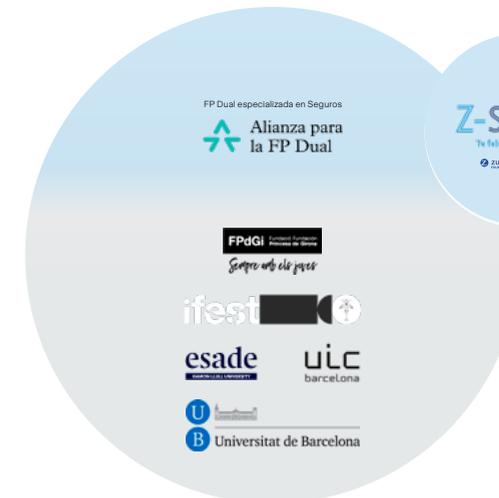
- **Confianza en la sociedad digital.** El gran avance de la transformación digital ofrece enormes posibilidades, pero también nuevos riesgos. En Zurich caminamos hacia la digitalización, pero siempre inspirando confianza a nuestros clientes y colaboradores. Por eso, durante este año hemos lanzado, desde IT Awareness, formación y numerosas comunicaciones para nuestros empleados sobre ciberseguridad.
- **Sostenibilidad del trabajo.** El mundo del trabajo está cambiando de manera drástica y desde Zurich apoyamos esas tendencias mientras protegemos a las personas. A lo largo de 2020 hemos realizado diversas acciones enfocadas a promover el desarrollo del talento de nuestros colaboradores, así como otras iniciativas de carácter social para fomentar el empleo.

Esta estrategia está alineada con la de la Z Zurich Foundation. Ambas tienen un nexo común: el papel de la compañía y la fundación en las comunidades locales y su objetivo de generar un impacto positivo y crear un futuro mejor para las personas vulnerables.

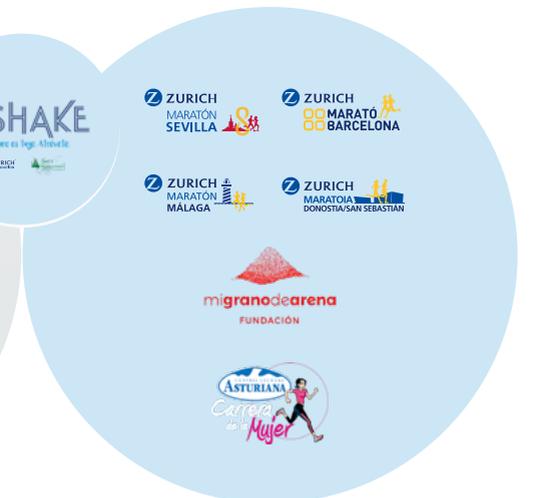
En España, dentro de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa, ponemos el principal foco en iniciativas que contribuyen al empoderamiento juvenil, la empleabilidad de jóvenes y su inclusión. Así mismo, también llevamos a cabo acciones relacionadas con bienestar. De esta manera, en Zurich contribuimos a lograr los objetivos marcados por el Grupo y la Z Zurich Foundation.

Estrategia de RSC de Zurich en España

Empleabilidad Juvenil



Bienestar



Iniciativas apoyadas por la
ZURICH FOUNDATION



En España, dentro de nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa, ponemos el principal foco en iniciativas que contribuyen al empoderamiento juvenil, su empleabilidad, bienestar e inclusión.

Zurich en España

Zurich pretende convertirse en una de las **compañías más sostenibles** del mundo enfocando sus esfuerzos en **tres** temas transformacionales:



SOSTENIBILIDAD DEL TRABAJO



CONFIANZA EN LA SOCIEDAD DIGITAL



CAMBIO CLIMÁTICO

Brindar un valor sustentable a través de nuestros distintos roles en la sociedad:

- ✓ **COMO ASEGURADOR**
- ✓ **COMO INVERSOR**
- ✓ **COMO EMPLEADOR**



✓ **EN COMUNIDADES**
Garantizar un impacto positivo en personas vulnerable, primariamente a través de programas para la comunidad, con actividades de voluntariado y de participación de los empleados.



Empoderamos a personas vulnerables dentro de nuestras comunidades para protegerse mejor del riesgo, y adaptarse y prosperar en un mundo que cambia rápidamente.



ADAPTACION AL CAMBIO CLIMÁTICO



MEJORA DEL BIENESTAR MENTAL



PROMOVER LA EQUIDAD SOCIAL



EQUIDAD SOCIAL PARA EL 2024

Queremos:

- Crear un cambio transformador en las vidas de más de **1 millón de personas vulnerables** y tener un impacto positivo en las vidas de **otras 10 millones**.
- Tener más del **50% de los empleados de Zurich** utilizando su derecho a participar como voluntarios.

Nuestro rol es **facilitar el compromiso de Zurich con las comunidades** a través del cual creamos un **futuro mejor** para personas vulnerables

LA APORTACIÓN DE ZURICH A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Desde que Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 sobre Desarrollo Sostenible en 2015, muchos gobiernos, empresas del sector privado e individuos de la sociedad civil colaboran para cumplir los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás.

Con sus esfuerzos por abordar de manera proactiva impactos ambientales, sociales y de buen gobierno, Zurich respalda parte de los ODS de la ONU, tanto a nivel global como en España.

A nivel global, el foco se fija en los objetivos de desarrollo sostenible relativos a educación de calidad (ODS 4), trabajo digno y crecimiento económico (ODS 8), ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) y acción por el clima (ODS 13).

Zurich en España tiene como prioridad estratégica el apoyo a los jóvenes (ODS 4), pero se han desarrollado también iniciativas y programas en materia de igualdad de género (ODS 5) y salud y bienestar (ODS 3).

Además, a través de las acciones desarrolladas por los Voluntarios Zurich, se trabaja lo relativo a fin de la pobreza (ODS 1) y hambre cero (ODS 2).



Este documento recoge información detallada sobre las iniciativas desarrolladas por Zurich en España en apoyo de cada uno de ellos, identificando en cada caso el ODS correspondiente.

La magnitud y las consecuencias de la pandemia global, causada por la Covid-19, han tenido un impacto en las personas y en el empleo. Ha surgido una nueva realidad a nivel laboral, tanto para clientes, como para empleados y comunidades.

Por ello, en línea con la estrategia de sostenibilidad del Grupo y su pilar **“sostenibilidad laboral”**, Grupo Zurich lanzó en mayo de 2020 la campaña **Workforce Protection**. Consiste en la puesta en común de ideas de expertos para abordar de forma proactiva los riesgos económicos y sociales del cambiante mundo laboral. El objetivo es compartir lo que esto significa para las empresas, los clientes y los individuos que trabajan durante la crisis, y más allá de ella, para proteger mejor nuestros medios de vida y el bienestar. Los artículos están disponibles en Workplace y en www.zurich.com/workforceprotection.

Nuestro apoyo para frenar la crisis de la Covid-19

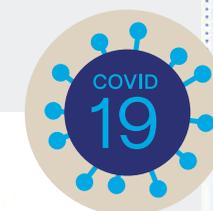
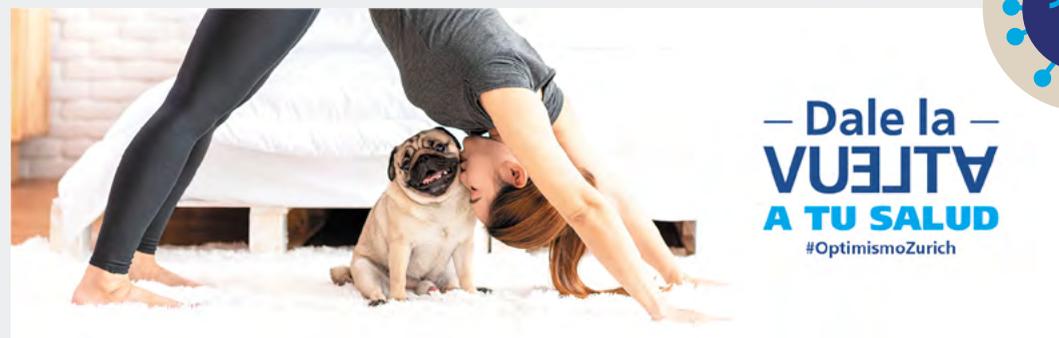


El año 2020 ha estado marcado, a nivel internacional, por la crisis de la Covid-19. Durante este tiempo, en Zurich nos hemos adaptado a los cambios y hemos aplicado medidas concretas de apoyo a empleados, distribuidores, clientes y sociedad.

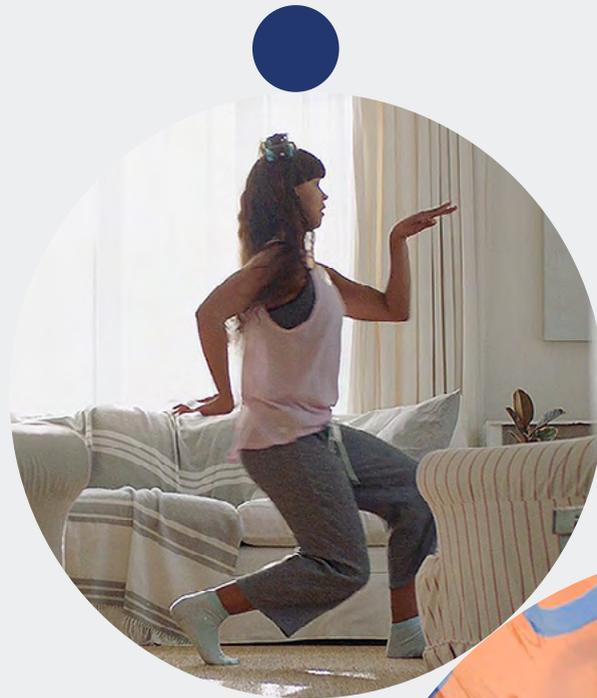
Se desarrolló el **Plan de Gestión de Crisis ante la Covid-19 y de Continuidad del Negocio**, un plan de acción cuyo objetivo era garantizar la salud y el bienestar de nuestros empleados. En él se reflejaban medidas de protección, como la implantación de teletrabajo durante la pandemia; nuevas formas de comunicación interna, para mantener a los empleados informados,

y medidas para fomentar el cuidado y el balance de la vida personal y profesional.

Desde mediados de marzo, se desarrolló la iniciativa **#OptimismoZurich** en Internet y las redes sociales, y cuenta con el apoyo y la participación de los colaboradores de Zurich. Esta campaña complementa los Compromisos Zurich que planteamos para hacer frente a la situación actual, y que activamos a finales de febrero, primero con nuestros empleados y luego con nuestros clientes y la sociedad, una vez decretado el estado de alarma. El objetivo era transmitir mensajes positivos que sirvieran como guía y ayuda para combatir la incertidumbre que vivimos en esos momentos.



Zurich en España



A las acciones para el público general, se sumó el **programa de Bienestar y Conciliación**, dirigido a los 2.000 empleados de Zurich en España. El programa para empleados incide en varios aspectos como organización del trabajo, bienestar físico y mental, conciliación, programas de formación profesional y de idiomas, así como diferentes acciones solidarias apoyadas por la compañía, con las que los empleados podían contribuir económicamente (crowdfunding) o mediante el voluntariado.

Ante los nuevos rebrotes surgidos en España, desde Zurich hemos querido seguir remarcando nuestro deber en cuanto a protección, seguridad y prevención con la sociedad. Presentamos nuestro **plan hacia la nueva normalidad**, en el que se contemplaban posibles rebrotes y que incluía diferentes fases, totalmente adaptables a cada momento, proporcionando así a nuestros clientes un

servicio totalmente operativo durante el desarrollo de toda la crisis. El marco de actuación siempre ha estado guiado por una de las principales prioridades, la seguridad de nuestros equipos por encima de ninguna otra consideración. Por ello, continuaremos adaptándonos a este entorno cambiante, sin perder de vista esta prioridad.

Por otro lado, también hemos querido **contribuir con la sociedad** para combatir esta crisis. Tanto Zurich España, como sus empleados y la Z Zurich Foundation, hemos colaborado con distintas actividades solidarias como, por ejemplo, la iniciativa #YoMeCorono, que recauda fondos para la investigación de tratamientos y el desarrollo de una vacuna para la Covid-19, o la campaña Neveras Llenas de Optimismo con la Federación de Bancos de Alimentos apoyando su campaña anual de recogida de alimentos.

En lo que respecta a **clientes**, desde el principio de la crisis sanitaria, en Zurich

hemos puesto en marcha 10 compromisos destinados a aliviar las dificultades económicas sufridas por nuestros clientes, al mismo tiempo que respaldan la prestación de servicio sin riesgo para nuestros empleados y colaboradores. Además, siguiendo con la línea de apoyo a los asegurados, se ha iniciado el pago del Bono Zurich, una contribución económica a la renovación de las pólizas para todos los clientes de auto, comercios y pymes que no han sufrido ningún siniestro durante el estado de alarma. De esta forma, cumplimos con nuestros compromisos de ofrecer una amplia gama de asistencia adicional y ayuda financiera, como descuentos en primas y pagos diferidos.

También, nos hemos unido a la iniciativa de UNESPA para colaborar con el seguro de vida colectivo que cubre a todos los sanitarios españoles durante la pandemia, iniciativa que se explica más adelante en esta Memoria.



Gobernanza y ética

Código de Conducta de nuestro Grupo

WE CARE.

Gobernanza

En Zurich, tomar decisiones responsables y sostenibles es parte de nuestro día a día y es una prioridad en los niveles más altos de nuestra organización.

A nivel internacional, la **Junta de Accionistas** y el **Comité Ejecutivo** de Zurich Insurance Group desempeñan un papel activo en la supervisión e implementación de nuestro enfoque de sostenibilidad. La Junta aprueba la estrategia y los objetivos de sostenibilidad del Grupo, incluidos los objetivos relacionados que tienen un impacto material en la organización, en base a la propuesta del **Comité de Gobernanza, Nombramientos y Sostenibilidad (GNSC)**, que es un comité permanente de la Junta.

La CEO EMEA & Bank Distribution, Alison Martin, es responsable de la estrategia y los objetivos de sostenibilidad del Grupo. El Comité Ejecutivo de Zurich se encarga de integrar la estrategia de sostenibilidad en nuestras prácticas comerciales.

El **Consejo de Líderes de Sostenibilidad** dirige la implementación continua de nuestros objetivos de sostenibilidad, formulando y formalizando la integración de la sostenibilidad en todos los negocios y funciones. El Consejo está compuesto por altos ejecutivos de toda la empresa y está presidido por el Jefe de Sostenibilidad del Grupo.

Las **unidades de negocio** relevantes y las funciones del Grupo determinan el enfoque y el método para lograr los objetivos. Cuentan con el apoyo de campeones locales de sostenibilidad y un equipo de sostenibilidad de la sede del Grupo.

En concreto, en España, contamos también durante el 2020 con la **Comisión de Sostenibilidad**, integrada por miembros del Comité de Dirección (Vicente Cancio, CEO; Ana Baranda, Directora Alianzas Estratégicas; Sonia Mansilla, Directora de Marca y Marketing; Sonia Calzada, Directora del Segmento de Personas; María Jesús Romero, Directora de Riesgos; y Santi Ínsula, Director de Recursos Humanos y RC), además de un representante del Club del Voluntariado y Cristina Gomis, como Directora de Responsabilidad Social Corporativa. En 2021 se modificará la composición de la Comisión de Sostenibilidad, de acuerdo con los pilares fundamentales establecidos, para orientar nuestra acción hacia la innovación y sostenibilidad de productos y servicios liderado por Beatriz Valentí, Directora de Empresas de Zurich.

Código de Conducta Grupo Zurich

Grupo Zurich ha sometido a revisión su Código de Conducta en 2020, con el fin de reflejar mejor lo que respalda nuestra organización. Se trata de una nueva versión con la que, más allá de comprometernos a hacer lo correcto, integramos los valores que nos representan a través del concepto **“We Care”** (lo que nos importa). En definitiva, nuestros empleados, nuestros clientes, nuestra conducta íntegra en el mercado, nuestro Grupo y nuestro futuro. Este documento aporta las pautas de comportamiento que debemos seguir y respetar y sirve de guía para garantizar que todo lo que hacemos respete los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes. El Código de Conducta del Grupo también se aplica en Zurich España.

En él se recoge nuestro posicionamiento en temas relevantes como comunicación de conductas inapropiadas, prevención de delitos financieros (corrupción, soborno, blanqueo de capitales, etc.), protección de datos y conflictos de intereses, entre otros. Además, se introducen nuevas temáticas como el concepto *Customer Facing Conduct* y se fortalece nuestro compromiso con la sostenibilidad y la diversidad e inclusión de nuestros colaboradores. También se abordan otros aspectos como la creación de un entorno libre de discriminación y acoso, seguridad y salud de nuestros empleados, privacidad, defensa de la competencia y antimonopolio, negociación sobre valores, respeto de los derechos humanos, conservación y gestión de registros, protección de activos, prevención del fraude y comunicaciones externas.

Gobernanza y ética

Todos los años nuestros colaboradores realizan una formación obligatoria sobre el Código de Conducta. En 2020, se ha rediseñado la interfaz y la navegación del curso y, además, se ha podido completar la formación desde dispositivos móviles conectados a la red de Zurich.

Durante este año también hemos reforzado la comunicación sobre compliance a través de la campaña **Compliance Is Not Complicated**, que se ha transmitido a nuestros empleados a través de Workplace. Ofrece a los colaboradores acceso rápido al Código de Conducta y a documentación y vídeos explicativos sobre nuestros estándares de conducta en materia de conflicto de intereses; prevención de blanqueo de capitales, corrupción y soborno; privacidad y protección de datos; competencia desleal y antimonopolio, y sanciones económicas.

El grupo de Compliance de Zurich ofrece apoyo a nuestros colaboradores para cualquier duda o consulta de carácter ético. Además, desde esta área se reconoce, mediante la entrega del **Compliance Champion Award**, a aquellos compañeros que han sido ejemplo por aplicar la cultura de compliance y un comportamiento ético en su día a día.



Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

El Código de Conducta recoge nuestro compromiso con la honradez, la transparencia y la responsabilidad en los negocios. Por ello, **se prohíbe**, tanto a nuestros empleados como a nuestros representantes, **cualquier forma de soborno o corrupción** y cualquier conducta empresarial inapropiada.

Todos los colaboradores de la empresa se comprometen a no dar ni recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con las actividades empresariales que puedan crear la impresión de que obtenemos beneficios personales o hacemos negocios deshonestos, que nos beneficiamos de una acción gubernamental indebida, o bien aquellos que puedan causar un conflicto de intereses. Así mismo, comprobamos que las donaciones, aportaciones con fines benéficos o cualquier otra contribución semejante son legales y cumplen con nuestros estándares éticos. También ponemos atención en los procesos de diligencia debida respecto a terceros y en que los pagos a estos se realicen y se declaren de forma adecuada.

Desde Zurich también nos sumamos al compromiso de **prevenir el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y el cumplimiento tributario de nuestros clientes**. Nos esforzamos en fomentar una cultura de conciencia del riesgo y prohibimos la implicación en transacciones ilegales o que puedan comprometer nuestros valores. Además, llevamos a cabo un proceso de identificación de nuestros clientes y del origen de los fondos que aportan a Zurich.

Customer facing conduct

Nuestro propósito es construir junto con nuestros clientes un futuro brillante. Con este objetivo, nuestras acciones están estar impulsadas hacia nuestros clientes, para causar un impacto positivo y lograr un futuro mejor para la sociedad y para nuestro planeta.

Nos esforzamos en poner las necesidades de nuestros clientes en el centro de nuestro negocio y nuestros empleados desempeñan un papel muy importante contribuyendo a lograr este objetivo. Trabajamos en **controlar el riesgo de una posible experiencia negativa de nuestros clientes** y en evitar cualquier situación injusta para ellos.

Nuestras actividades siempre tienen como fin la satisfacción de nuestros clientes, desde el diseño de los productos y servicios, pasando por la venta, hasta la gestión apropiada de los siniestros y los pagos. Además, gestionamos sus reclamaciones de manera justa y sin demoras, ofreciendo un servicio respetuoso. De esta manera, nos comprometemos a cumplir nuestras promesas y cuidar al cliente lo largo de todo el proceso.

Experiencia cliente



La extraordinaria situación de emergencia sanitaria que ha tenido lugar en 2020 ha puesto de manifiesto la resiliencia de Zurich para seguir prestando sus servicios de forma correcta y segura. Como parte de un plan de contingencia, hemos lanzado importantes **compromisos a nuestros clientes**. El objetivo es garantizar la prestación de servicios sin riesgo para empleados y colaboradores, y aliviar las cargas económicas que recaen sobre particulares, pymes y autónomos.

Entre las principales medidas, destacan las destinadas a **mitigar la situación económica de los asegurados**, como la ampliación del plazo de pago a 90 días. Además, también se ha ofrecido la posibilidad del fraccionamiento hasta en 12 meses (sin recargo) para comercios y pymes. Todas las medidas destinadas a aliviar la situación económica han sido respaldadas por el “Bono Zurich”, un paquete de ayuda, al que se han destinado 30 millones de euros. Entre los meses de abril y diciembre, casi 500.000 clientes se han beneficiado de esta ayuda.

Por otro lado, hemos decidido **ampliar la cobertura** de algunos de nuestros servicios. Para los clientes que tuvieran contratado un seguro de vida riesgo con Zurich, se ha incluido la cobertura de Covid-19, en caso de que el siniestro sea consecuencia de esta enfermedad. Otro ejemplo es la ampliación de la cobertura de la responsabilidad civil a los accidentes laborales en casa, para aquellas

personas que estuvieran teletrabajando. También hemos ampliado, sin ningún coste adicional y de forma indefinida, las coberturas para nuestros clientes del sector de la restauración, como la cobertura de terrazas o las reclamaciones en servicios a domicilio.

Se ha trabajado en el **mantenimiento de la operativa de todos los servicios** para clientes y mediadores extendiendo la utilización de herramientas telemáticas, como la peritación de los siniestros mediante vídeo. Además, se ha ampliado el servicio de **asistencia informática** remota a todos los clientes, con independencia de la póliza contratada.

Otro de los compromisos establecidos ha sido la creación de una **respuesta específica para casos de emergencia y situaciones excepcionales durante el estado de alarma**, como que el cliente se haya quedado sin suministro de agua o electricidad, o que tenga daños en vitrocerámica o nevera. Estos daños se elevaron a la categoría de emergencia para paliar situaciones delicadas durante ese periodo.

En mayo de 2020, con el fin de ofrecer apoyo para garantizar el bienestar psicológico de las personas, Zurich puso en marcha un nuevo **Servicio de Apoyo Emocional**, dirigido a todos sus clientes, empleados y distribuidores y gestionado por una entidad especializada. Se habilitó un teléfono para estos colectivos mediante el que los usuarios podían acceder a psicólogos profesionales que

proporcionaban asesoramiento y orientación psicológica de forma gratuita.

Por otro lado, Zurich se ha adaptado a esta situación excepcional ofreciendo **nuevos servicios**, como el de desinfección por nebulización para hogares, comercios, oficinas y comunidades.

El resultado de la aplicación de estos y otros compromisos puede verse reflejado en las cifras:



Experiencia cliente



Personas



Los avances llevados a cabo en **peritación digital** nos ha permitido superar las 65.000 video inspecciones en siniestros de automóviles y riesgo diversos en 2020. Esto nos ha permitido dar servicio a nuestros clientes, partners y mediadores durante la pandemia, incluyendo las fases de mayor restricción de movilidad, donde por ejemplo en automóviles, superamos el 90% de video inspecciones sobre el total de siniestros. También ha sido clave para agilizar el servicio y la atención en los eventos meteorológicos, cada vez más frecuentes.



Este hecho, junto con los esfuerzos en mejorar nuestra estrategia y poner al cliente en el centro de nuestras acciones, así como la puesta en marcha de los compromisos a clientes, hacen que sigamos mejorando la puntuación del TNPS (Transaccional Net Promoter Score), aumentado 24 puntos desde 2016 ².

² Se ha corregido la puntuación del TNPS de 2019 reportada en la Memoria de Sostenibilidad 2019.

Empresas

El año 2020 ha estado muy marcado por la **crisis provocada por la Covid-19** y, en esta difícil situación, hemos querido apoyar a nuestros clientes y mantener la calidad de nuestros servicios. Por ello, este año hemos presentado nuestros 10 Compromisos Zurich Empresas:

#CompromisoZurich

- 1. ACELERAMOS LA GESTIÓN DE SINIESTROS**
 Aceleramos la tramitación de siniestros en los sectores más impactados. Pagamos en **7 días** desde el acuerdo de indemnización y, en caso de no producirse, adelantamos el pago a cuenta.
- 2. APOYAMOS LAS ACCIONES SOLIDARIAS FRENTE AL COVID-19**
 Todos los clientes que colaboren desinteresadamente en la gestión de esta crisis nos tienen a su disposición para **adaptar las coberturas de las pólizas** cuando sea necesario.
- 3. PROTEGEMOS A TODOS NUESTROS CLIENTES**
 Damos cobertura a todos los clientes con póliza de **Vida Riesgo Colectivo** en caso de fallecimiento causado por el **Covid-19**, con independencia de las exclusiones que pudiera contener la póliza.
- 4. NUEVA COBERTURA PARA EMPLEADOS HOSPITALIZADOS**
 Ofrecemos una nueva cobertura que incluye la **prestación económica** a los empleados hospitalizados por **Covid-19**, en las pólizas de Accidentes Colectivos cuyo Tomador tenga más de 5.000 empleados.
- 5. OFRECEMOS COBERTURA DE PARALIZACIÓN DE OBRAS**
 Para los productos de Todo Riesgo Construcción y Montaje, **mantenemos cobertura al 100% sin coste** para obras paralizadas en España por un periodo máximo de 60 días. Además, la cobertura de ALCP (pérdida anticipada de beneficio) **quedará en suspenso durante el tiempo que dure la paralización** en aquellas pólizas en las que estuviese contratada.
- 6. MANTENEMOS EL 100% DEL SERVICIO DE INGENIERÍA DE RIESGOS**
 Contamos con las herramientas necesarias para ayudar a mediadores en los **análisis de riesgos y la consultoría en remoto**. Nuestros clientes pueden **autoevaluarse mediante la App ZRA** y enviarnos los resultados o contactar con nuestros ingenieros para realizar la autoevaluación conjuntamente.
- 7. AYUDAMOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS**
 Ponemos a disposición de nuestros clientes las mejores metodologías y herramientas para **analizar los riesgos de la cadena de suministros**, asumiendo el 50% del coste. Nuestros ingenieros además continúan con su labor de **asesoría en planes de continuidad de negocio**.
- 8. COMPARTIMOS CONOCIMIENTO**
 Zurich globalmente monitoriza el impacto del Covid-19 en nuestra sociedad y está generando **información valiosa que queremos compartir con nuestros clientes** a través de medios digitales, redes sociales, webinars...
- 9. MANTENEMOS EL MÁXIMO NIVEL DE SERVICIO**
 Tenemos todos los equipos en teletrabajo y podemos mantener nuestros niveles habituales de servicio, **tanto en España como en nuestra red internacional**.
- 10. SOMOS FLEXIBLES**
 Revisamos y adaptamos nuestra respuesta a esta crisis y ajustaremos nuestros compromisos con clientes y mediación según la evolución de los acontecimientos para que todos se sientan **acompañados y cuidados**.

Hemos realizado una encuesta a nuestros principales clientes para saber cómo nos han visto en un año tan complicado. Todos ellos coinciden en que en todo momento nos han notado cerca, han percibido nuestro apoyo, les hemos aportado valor y que en tiempos también complejos de mercado hemos sido siempre transparentes y constructivos.

Además, hemos publicado **15 Risk Insights** (o fichas de riesgos) para ayudar a nuestros clientes de diferentes sectores a gestionar la crisis de la Covid-19, focalizándose en la salud de las personas y la seguridad de sus instalaciones.

Por otro lado, para mantener la salud de clientes y trabajadores, hemos desarrollado un análisis de riesgos en remoto, mediante la aplicación **Zurich Risk Advisor**, que conecta a los clientes con nuestros ingenieros mediante la cámara de los dispositivos móviles. Con la situación de distanciamiento social vigente, este tipo de inspección puede facilitar verificaciones críticas y de emergencia que se tuvieran programadas. De esta manera, pueden observarse las condiciones de seguridad de las industrias analizadas evitando desplazamientos.

Climate Change Resilience Services



Los riesgos asociados al cambio climático están aumentando en frecuencia y severidad. El Global Risk Report 2020, del Foro Económico Mundial, destacó que los directores generales están más preocupados que nunca por las catástrofes naturales y las repercusiones que estas tienen en sus negocios ahora y en el futuro.

Experiencia cliente

Es esencial que las empresas puedan encontrar rápida y fácilmente una forma de identificar y prepararse para estos riesgos. Por ello, en Zurich hemos creado en 2020 un nuevo servicio, Climate Change Resilience Services, que permite a nuestros clientes tener un conocimiento muy detallado de las amenazas que el cambio climático produce en su negocio y ayudar a su protección. Ayudamos a las empresas a identificar, evaluar, mitigar y adaptarse a los riesgos actuales y futuros del cambio climático y nos aseguramos de que tengan los conocimientos necesarios para desarrollar estrategias a medida para aumentar la resiliencia de su negocio.

Otros proyectos

Este año hemos lanzado otros productos que se continuarán a lo largo de 2021. Entre ellos, destaca el análisis de monitorización de sistemas eléctricos, que puede permitir, tanto reducir los siniestros de origen eléctrico, como una posible reducción del consumo eléctrico del cliente gracias a una mayor monitorización.

También hemos desarrollado el análisis de los siniestros, con especial atención en los riesgos naturales, para recomendar a nuestros clientes acciones para poder estar más protegidos frente a este tipo de eventos y ser más resilientes.

Orange Seguros

Zurich ha firmado con Orange en 2020 una alianza estratégica y a largo plazo, con el objetivo de impulsar su estrategia de transformación digital en el mercado español. La nueva oferta aseguradora se ha lanzado bajo la marca Orange Seguros by Zurich.

El mercado asegurador está en plena transformación y, en este contexto, la alianza entre Orange y Zurich representa una gran oportunidad para el desarrollo y lanzamiento de nuevas propuestas con un mayor componente de digitalización y personalización. En este escenario, nace Orange Seguros, con el objetivo de unir la amplia experiencia y conocimiento que Orange tiene de las necesidades de sus clientes con el reconocimiento del producto asegurador de Zurich, garantía de calidad, servicio y solvencia en su sector, y líder en distribución digital.

Esta unión de conocimiento y liderazgo en ambos mercados, combinada con la multicanalidad y capacidad de distribución conjunta, la eficiencia operativa y el espíritu de innovación, van a permitir el lanzamiento de productos de protección integral.

El objetivo es ofrecer el producto más adecuado, en el momento en que verdaderamente se necesite y con una contratación muy sencilla e instantánea a través de plataformas 100% digitales. De esta forma, en Zurich seguimos avanzando en nuestro camino hacia la digitalización.



Experiencia cliente



Customer Office

Desde Zurich, hemos querido dar un paso decisivo en la orientación al cliente, organizando la compañía por segmentos de clientes y creando, en España, la Customer Office. Esta nueva área reúne el talento, los conocimientos y todas las capacidades de Marketing, Comunicación y Cliente en un solo equipo.

Customer Office tiene como propósito dirigir el proceso de transformación de la experiencia del cliente y asegurar que el cliente esté en el eje de todas nuestras decisiones.

Para marcar y guiar el desarrollo de la transformación, en España se ha definido una **agenda cliente** con seis puntos de acción:

1. Mejorar la experiencia de cliente y mediador.
2. Lanzamiento de la nueva imagen de marca y propuesta de valor.
3. Generación de la visión única de cliente y nueva segmentación.
4. Comunicación y engagement del cliente en todos los medios.
5. Digitalización de las experiencias de cliente.
6. Impulsar formas de trabajo más ágiles y conocimientos más orientados al cliente.

Para lograr estos objetivos, desde octubre de 2020, el departamento de Customer Office en España se ha organizado en tres grandes grupos de expertos:

- **Customer Relationship**, que se encarga del conocimiento de nuestra cartera de clientes y clientes potenciales, la atención a sus necesidades, priorizar los planes de acción y definir la mejor experiencia en cada interacción. Todo ello, con el objetivo de poner al cliente en el centro de nuestras acciones.
- **Brand & Digital Marketing**, que impulsará la nueva marca para mejorar su posicionamiento y percepción en el mercado, a través de las áreas de patrocinio, redes sociales, marketing digital y contenidos, con el fin de que nuestros clientes nos perciban como una marca sostenible que escucha y cuida de sus clientes.
- **Communications**, cuya responsabilidad es gestionar la comunicación interna y externa. Esta área se encarga de garantizar una comunicación clara, transparente y fluida con colaboradores e intermediarios y de generar experiencias memorables, en línea con los objetivos estratégicos de la compañía.

Nuestra cadena de valor



Durante 2020 hemos continuado trabajando en nuestro proceso de **transformación digital**. En 2019 tuvo lugar la transformación del área de Negocio Digital a formato startup, con método de trabajo Lean. Este se fundamenta en la agilidad, focalización y eficiencia, para llevar a cabo el desarrollo de modelos funcionales que se aprueban, revisan y descartan o modifican para mejorarse rápidamente. Esta iniciativa se ha trasladado al resto de áreas de la compañía, en las que se ha incorporado este nuevo formato de trabajo.



Zurich Innovation Championship

El 60% de nuevos productos relacionados con la innovación procede de startups, proyectos que están muy presentes en la transición hacia un modelo de negocio que pone el foco en la sostenibilidad y la digitalización.

Esta es una de las razones por las que desarrollamos el Zurich Innovation Championship, un campeonato internacional de startups diseñadas para ofrecer mejores soluciones para el cliente en la industria aseguradora y mejorar y crear un mundo más sostenible y eficiente. En 2020, en su segunda edición, las propuestas tenían que estar relacionadas con el tema “Proteger a la Próxima Generación”.

En total, han participado unos 1.400 candidatos de 68 países diferentes, casi el triple que en la convocatoria del año anterior. De esas startups, 186 eran españolas o su propuesta de negocio era para España. En la gran final participó la startup española Wenelyze, ganadora de la final regional de EMEA y que consistía en una plataforma analítica que mejora el proceso de suscripción de seguros para pymes a partir del Open Data.

Nuestra cadena de valor

Compromiso con los mediadores

Desde Zurich valoramos la red de mediación y consideramos que su trabajo es clave para el éxito del negocio. Por ello, creemos que es de gran importancia mantener una comunicación constante, transparente, abierta y bidireccional con ellos. En 2020 hemos estado más cerca que nunca gracias a los compromisos Covid-19 y a la escucha activa mediante nuevas formas y canales de comunicación, como así lo han reconocido diferentes premios recibidos.

También nos hemos centrado en perfeccionar la conectividad con nuestros corredores y en incorporar más productos de nuestra compañía a sus multitarificadores. Se han implementado mejoras en la calidad de la información y en el rendimiento del proceso de generación de ficheros en EIAC y en las integraciones con otros programas de gestión del mercado y propios de algunos corredores. Además, hemos incorporado nuevos programas de gestión que permiten descargar el duplicado de un recibo o descargar toda la documentación de una póliza. Todo ello, con el objetivo de impulsar sus ventas y agilizar la gestión de su cartera.

Como años anteriores, hemos estado en contacto con la red de mediación a través de distintos canales de comunicación: canales y formatos digitales, como Zurich News; eventos, e iniciativas impulsadas por la compañía, entre otros. Sin embargo, se han implementado novedosas vías de comunicación como las Webinar semanales con la dirección de Zurich.

OMMNIO

Este año hemos presentado OMMNIO, un nuevo canal de comunicación corporativo y profesional instantáneo con nuestros agentes a través del móvil, con el que queremos lograr una comunicación más inmediata y sencilla. Se trata de una aplicación colaborativa con diferentes grupos de chat móvil que permiten que los agentes reciban información de aspectos de interés para ellos, mantener una comunicación bidireccional y compartir documentos de forma segura. Además, dispone de un sistema de gestión de notificaciones para permitir la desconexión digital.

GO!Digital

En nuestro viaje a FUTURA, seguimos apostando por la transformación digital de nuestros mediadores y, en 2020, hemos lanzado GO!Digital, un programa dirigido a nuestra red de agentes en España. Mediante una combinación de herramientas digitales, formación y apoyo al canal, queremos ayudar a los mediadores a proteger su negocio y hacerlo sostenible en el tiempo, adaptándose a las nuevas necesidades demandadas por el cliente, como la flexibilidad y autoservicio, que se han acentuado aún más debido a la pandemia del coronavirus. El programa se desarrolla en cuatro etapas:

- **Etapas 1:** se centra en la conectividad y el teletrabajo y es en la que estamos trabajando actualmente.
- **Etapas 2:** crearemos nuevas herramientas de autoservicio para ampliar el uso de los servicios digitales y automatizar las tareas que no aportan valor al negocio.
- **Etapas 3:** apoyaremos a los agentes para mejorar su capacidad de generar negocio y su posicionamiento digital.
- **Etapas 4:** se prevé completar la transformación del canal de mediación de Zurich para enfocarlo en la figura del agente híbrido que combina la gestión tradicional del negocio a la vez que saca provecho de las ventajas que ofrece la digitalización.

Zurich eSports

Con el reto de convertir a nuestra marca como prescriptora en eventos digitales, hemos trabajado para impactar y fidelizar a nuestras empresas, *partners* y mediadores, así como a nuestros clientes, mediante la celebración del evento digital Zurich eSports. Esta iniciativa está basada en el éxito del Karting presencial del año pasado y consiste en una carrera de coches vintage virtual, que en 2020 se ha dirigido a los colectivos de corredores y agentes. Se trata de un evento motivacional que tiene como objetivo realizar encuentros informales, en un entorno divertido y dinámico, donde el juego y la competición son los protagonistas. En la entrega de premios participó el piloto de Fórmula 1 Jaime Alguersuari.

Zurich Activa-T

Hemos lanzado en 2020 la campaña Activa-T, que busca proteger y blindar a nuestros corredores – Estratégicos, Activos, Potenciales, Captación y Asociaciones de Corredores – incentivándoles económicamente para que la nueva producción generada durante el periodo marcado por la Covid-19, sea realizada con Zurich. El corredor recibe un incentivo económico por cada póliza realizada, siendo el doble para los productos de vida. Además, disfruta de una incentivación adicional si el cliente es existente.

En este año afectado por la Covid-19 y sus consecuencias, Zurich ha querido mostrar su apoyo a los mediadores con el **Plan especial “Compromisos con Agentes COVID-19”**. En él se contemplan tres tipos de acciones para ayudar a proteger su negocio: apoyo financiero, apoyo en Servicio y apoyo en información y bienestar.

El objetivo es implantar una serie de acciones para defender el negocio, proteger a nuestros clientes y a nuestra red de agentes, y que nos ayuden a cumplir “el nuevo Plan financiero” derivado de la Covid-19.

Entre otras acciones, incluye el anticipo de las comisiones, el soporte informático gratuito, la celebración de Webex y webinars semanales con la Dirección de Zurich o el lanzamiento del BONO para ayudar a nuestros clientes y fomentar la retención.

Nuestra cadena de valor

Compromiso con los proveedores



Para cumplir nuestro objetivo de ser líderes en sostenibilidad, en Zurich ponemos el foco en los impactos ambientales o sociales que se pueden generar de manera indirecta a través de terceros, como nuestros proveedores, entre otros.

La sostenibilidad es una parte integral de la función de abastecimiento y adquisiciones de Zurich, por lo que, en el proceso de selección de nuestros proveedores, no sólo tenemos en cuenta criterios de eficiencia económica, sino también criterios de sostenibilidad.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, la mayoría de nuestros proveedores nos aportan servicios, no productos ni materias primas. Por ello, en comparación con otros sectores industriales, los riesgos asociados con el impacto ambiental, social y de gobernanza de nuestra cadena de suministro son bajos. No obstante, algunos de estos servicios tienen impacto directo en nuestros clientes y acceso a información sobre nuestros negocios, colaboradores o datos de clientes. Nuestro objetivo es trabajar con proveedores que compartan nuestros valores y esperamos altos estándares

de conducta comercial de quienes nos representan o hacen negocios con nosotros. Nos aseguramos de que se incluyan cláusulas de sostenibilidad relevantes en los contratos con proveedores, tales como normas de conducta ética y laborales, de salud y seguridad y medioambientales.

Trabajamos continuamente para mejorar las políticas, los procesos y las pautas para gestionar los problemas de sostenibilidad en la cadena de suministro. Con nuestros **proveedores preferentes** mantenemos acuerdos sostenidos en el tiempo mediante contratos marco. Para la formalización de estos contratos, el proveedor debe demostrar que supera una serie de requisitos mínimos, relativos a capacidad financiera, responsabilidad social corporativa, cumplimiento normativo, confidencialidad y estándares de calidad en la prestación de servicios y productos entregados.

Todos nuestros proveedores preferentes son evaluados en relación a su comportamiento social y ambiental: se investiga la existencia de certificaciones tipo ISO 14001 y sus políticas y buenas prácticas ambientales; las políticas de seguridad y salud laboral; el respeto a los derechos humanos, en términos de trabajo infantil, trabajo forzoso, libertad y derecho a la negociación colectiva y discriminación por razón de sexo, y el cumplimiento de la legislación laboral, social y ambiental, así como los tratados internacionales. Además, se les pregunta si su compañía es objeto de

algún litigio o demanda importante (en caso afirmativo, deberán reportar sobre las partes involucradas y las circunstancias). También se comprueba que las personas vinculadas a estos proveedores no están incluidas en listados oficiales de personas, grupos y entidades sujetos a sanciones financieras emitidas por entidades de reconocido prestigio, para prevenir delitos de blanqueo de capitales.

Por otro lado, continuamos trabajando en la incorporación de Centros Especiales de Empleo a nuestra lista de proveedores, en línea con nuestro Programa Valientes.

Durante 2019 lanzamos nuestro **marco global de abastecimiento sostenible**, basado en tres pilares centrales que incorporan valores sociales, ambientales y éticos. Este marco se está implementando a través de una nueva plataforma de participación para difundir la conciencia, impulsar las mejores prácticas y compartir los éxitos. Además, para fomentar la conciencia entre los empleados de Zurich y apoyar nuestros esfuerzos, se alienta a nuestros empleados a tener en cuenta los impactos ESG de su actividad de compras.

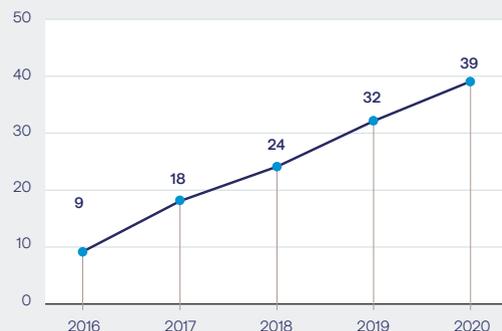
El programa de abastecimiento sostenible contempla las siguientes áreas, prioridades y mediciones: Ambiental, Social y Ético.



Nuestra cadena de valor

PILAR	ÁREAS PRINCIPALES	PRIORIDADES	MEDICIÓN	
	Pilar Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio climático - Eficiencia energética - Gestión de residuos - Contaminación - Agua y otros recursos naturales 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir estándares ambientales mínimos para proveedores que se alineen con los de Zurich y realizar una autoevaluación. - Medir el desempeño ambiental de nuestros proveedores globales más grandes a través de la participación en el programa CDP Supply Chain. - Comprometerse con los proveedores en iniciativas para reducir el impacto medioambiental. - Acelerar el cambio regulatorio y de mercado por causas ambientales a través de la participación en asociaciones, conferencias y otras oportunidades externas. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de proveedores o gasto que cumple con los estándares ambientales mínimos tras la autoevaluación. - % de proveedores o gasto con estándares ambientales incorporados en los contratos. - % de proveedores o gasto con Science Based Targets para lograr cero emisiones netas. - % de proveedores o gasto que son neutrales en carbono - Número de iniciativas implementadas con proveedores que minimizan el impacto ambiental negativo.
	Pilar Social	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a la comunidad local - Impacto social positivo - Filantropía corporativa en colaboración con la Z Zurich Foundation 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender el impacto social de nuestra cadena de suministro a través de una evaluación. - Incorporar la consideración del impacto social dentro de todas las nuevas actividades de RFX. - Comprometerse con los proveedores existentes para alentarlos a aumentar su impacto social positivo y colaborar con la Z Zurich Foundation. - Expansión del compromiso con las empresas sociales, incluida la creación de un directorio global de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gasto en empresas sociales. - Número de vidas impactadas positivamente. - Número de iniciativas implementadas junto con proveedores que contribuyen positivamente a la sociedad, incluso a través de la Z Zurich Foundation.
	Pilar Ético	<ul style="list-style-type: none"> - Alineación con nuestros valores - Prácticas comerciales éticas - Diversidad e inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> - Definición de estándares éticos mínimos dentro del Código de Conducta para proveedores. - Comprender la postura ética de nuestra cadena de suministro a través de una evaluación. - Integrar la consideración de los factores de gobernanza dentro de toda la nueva actividad de RFX. - Integrar los estándares éticos mínimos para proveedores en nuestros contratos con proveedores. - Expansión del compromiso con diversas empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> - % de proveedores o gasto que cumple con los estándares éticos mínimos después de la autoevaluación. - % de proveedores o gasto con contratos que incluyen nuestros estándares éticos mínimos. - Gasto con empresas diversas. - Número de iniciativas que abordan consideraciones éticas en la cadena de suministro.

Nuestra cadena de valor



Todas estas iniciativas nos han permitido incrementar sustancialmente el TNPS desde 2016, con un incremento de 30 puntos desde 2016. Además, en diciembre de 2020 se ha superado el objetivo marcado por tres puntos.

En la XI Edición del Barómetro ADECOSE 2019, en la que las corredurías que forman parte de esta entidad valoran la calidad del servicio de las compañías aseguradoras, estamos en el podio de las compañías con una puntuación superior a 7, situándonos por encima de la media global y logrando la sexta posición como una de las mejores aseguradoras. Además, somos una de las únicas compañías generalistas y nos posicionamos por encima de nuestros competidores más directos. También hemos obtenido la segunda posición en cuanto a fidelización. Uno de los aspectos que tiene en cuenta el barómetro ADECOSE es la cercanía que tenemos con nuestros clientes y corredores y la evolución que hemos desarrollado, así como la actitud, ganas y nuestra apuesta por seguir creciendo y desarrollar el canal de corredores. Este barómetro ha sido

elaborado a partir de 1.090 empleados de un total de 107 corredurías, lo que supone más del 86,9% de los socios de la Asociación Española de Corredurías de Seguros.

Además, en 2020 hemos recibido varios premios de mediación, concretamente el **premio Casco** del Colegio Profesional de Mediadores de Seguros de Valencia; el **premio Azucarillos**, otorgado por el Colegio de Mediadores de Seguros de Madrid, y el Premi Sol, del Colegio de Mediadores de Seguros de Girona. Todos ellos que reconocen la labor de Zurich con sus mediadores.

Nueva Dirección Territorial

Este año hemos creado una nueva Dirección Territorial focalizada en Madrid, tras segmentar la Dirección del Centro-Noroeste. De esta forma, la Comunidad de Madrid adquiere entidad propia y aumenta su capacidad de atender las necesidades diferenciales de esta zona, tanto de clientes como de los mediadores.

Esto permite reforzar toda la propuesta de valor para pymes y empresas, en consonancia con las nuevas necesidades del mercado y con productos diferenciales en el sector.

Con la nueva estructura, desde el 1 de julio de 2020, las Direcciones Territoriales de Zurich Seguros en España son seis; desde las que se gestionan e impulsan los negocios de los segmentos de Personas (Seguros Particulares) y Empresas.

Formación



En 2020, la formación dirigida a mediadores se ha adaptado a la nueva realidad laboral, marcada por la situación provocada por la Covid-19. Se ha ejecutado, con más de 60 agencias, un **programa de desarrollo** centrado en la gestión en remoto del negocio y los clientes. Más de 6 meses, los agentes han trabajado en temas y situaciones recurrentes a las que se han tenido que enfrentar a lo largo de este tiempo: cómo abordar las reuniones virtuales, trabajar la retención y fidelización de clientes, diferencias y ventajas de la venta presencial y la venta en remoto, las creencias limitantes que tenían en cuanto a interactuar de manera virtual con sus clientes, plan estratégico y comercial, planes de acción para cada segmento de clientes, etc.

La clave de este programa es que no sólo se dan a conocer las herramientas que los agentes tienen a su disposición para gestionar y hacer evolucionar sus negocios en este entorno digital y cada vez más competitivo, sino que se complementan con acciones de coaching personalizado para facilitar la implementación de todas estas herramientas en sus agencias.

En paralelo, dirigido a toda la mediación, se han realizado más de 40 horas de formación, organizadas principalmente en tres ámbitos:

- Productos.
- Operativa Zurich.

- Digitalización y herramientas de gestión: gestión remota, gestión de documentación, planificación y social-selling, entre otros.

Por último, en cuanto a cumplimiento normativo, se ha llevado a cabo la **formación Inicial y Continua**, obligatoria para los agentes exclusivos de la compañía y sus colaboradores.

Plan de Colegios de Mediación

En 2020 hemos continuado el Plan de Colegios de Mediación, con jornadas y sesiones de formación telemáticas en los Colegios de Mediación de las principales ciudades de España, dirigidas a la mediación, sobre distintas temáticas: Ingeniería de Riesgos, Ciberriesgos, Responsabilidad Civil Medioambiental, IDD o Responsabilidad Civil.

Consejos de Mediación

Con el objetivo de estar cerca de nuestros mediadores, compartir mensajes estratégicos de la compañía y alinearlos con los suyos, y conocer sus inquietudes y necesidades de primera mano, Zurich cuenta con **Consejos Asesores de Agentes y Corredores**, repartidos por toda la geografía nacional.

Este año se han llevado a cabo los siguientes consejos:

- **Consejos de asesores territoriales.** En 2020 se han celebrado un total de 35 Consejos Asesores entre Agentes y Corredores, en los que han participado 243 mediadores, 122 agentes y 121 corredores. Se han realizado de manera virtual mediante la plataforma Teams, lo que ha favorecido un ambiente más colaborativo.

- **Consejo Consultivo Agentes.** En este consejo han participado diferentes grupos de trabajo, formados por los 21 mejores agentes.

- **Consejo Nacional de Corredores.** Se han celebrado dos consejos en noviembre y diciembre, con la participación de corredores y asociaciones como Cojebro.



Nuestra cadena de valor

Inversión Responsable



En Zurich, somos líderes en inversión responsable y

creemos en crear valor sostenible a largo plazo, algo no solo posible, sino necesario. Como propietarios de activos, queremos llevar a cabo una inversión responsable. Cuando lo **“hacemos bien”**, generamos una rentabilidad superior, ajustada al riesgo, para nuestros clientes y accionistas. Cuando **“hacemos el bien”**, tenemos un impacto positivo en la sociedad y las comunidades en las que vivimos y trabajamos. Dado que, a nivel de Grupo, gestionamos unos 200.000 millones de dólares de activos propios, al hacerlo bien y hacer el bien, podemos lograr resultados sustanciales a largo plazo que beneficien a las personas y al planeta.

Además, también ponemos el foco en **descarbonizar nuestra cartera de inversiones para 2050**, ayudar a evitar

las emisiones de CO2 y beneficiar a las personas a través de nuestras inversiones de impacto.

De este modo, nuestro objetivo es ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto del mundo. Por ello, nuestro enfoque de la inversión no es una excepción y, para lograrlo, trabajamos en tres ámbitos:

1. Integración ESG: además de examinar el desempeño financiero, también evaluamos los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) al analizar las inversiones. Consideramos estos riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad en las decisiones de compra y venta de activos.

Para conseguir integrar los aspectos ESG en el enfoque de inversión, tenemos en cuenta los siguientes aspectos:

- Formación adecuada para ayudar a los responsables de la toma de decisiones de inversión a comprender la importancia de los factores ESG.
- Acceso a los datos, investigación y análisis relativos a las cuestiones ESG para fundamentar la toma de decisiones de inversión.
- Integración formal de los factores ESG en el proceso de selección de valores, activos y gestores de activos.
- Prácticas de propiedad activa, como el voto por delegación y las campañas de compromiso activo.

En 2020, cerca del 100% de todos los activos del Grupo fueron gestionados por un firmante de los Principios de Inversión Responsable (PRI) o por un gestor de activos que cumpla nuestros requisitos

mínimos de integración ESG, es decir, que cumpla nuestros requisitos básicos de formación, datos, proceso, votación y compromiso. Además, este año concluimos el despliegue de las capacidades de voto por delegación a todos nuestros equipos internos y seguimos ampliando nuestro alcance para el voto por delegación en acciones gestionadas por nuestros gestores de activos externos.

Por otro lado, esperamos que el cambio climático siga desempeñando un papel destacado dentro del amplio espectro de factores ESG. Seguiremos ampliando nuestras capacidades de gestión del riesgo climático y esperamos intensificar campañas de compromiso centradas en el clima, como parte de la estrategia de inversión en cambio climático de Grupo Zurich y su compromiso de cero emisiones para 2050.

Cifras Grupo Zurich

100%

de los activos incluidos en el ámbito de aplicación gestionados por personas que han recibido formación en materia de inversión responsable.

100%

de los activos incluidos en el ámbito de aplicación gestionados por personas con acceso a datos, análisis e investigación en materia de ESG.

100%

de los activos incluidos en el alcance gestionados con un proceso claro y estructurado para la integración de ESG.

98%

de los activos incluidos en el ámbito de aplicación se gestionan con un proceso claro y estructurado para debatir cuestiones ESG directamente con las empresas.

Nuestra cadena de valor

2. Avanzando juntos: la inversión responsable es cada vez más sofisticada y la colaboración adquiere un papel muy importante para promover la inversión responsable. Apoyar iniciativas de colaboración y trabajar con otros participantes de la industria para avanzar en la inversión responsable es importante para nosotros. Nos complace liderar el desarrollo de formas nuevas e innovadoras de medir el impacto, escalar de manera sostenible mercados y prácticas de inversión con integridad, y promover la acción climática, trabajando junto con un amplio grupo de partes interesadas.

Grupo Zurich ha firmado los Principios de Inversión Responsable (PRI) respaldados por la ONU, así como los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI, por sus siglas en inglés) y colaba con una serie de iniciativas de la industria y organismos de investigación. Entre otras colaboraciones, destacan aquellas con la Red de Inversiones de Impacto Global (GIIN) o el Grupo de Líderes de Inversión (ILG) de la Universidad de Cambridge. Además, es miembro fundador de los Principios Operativos para la Gestión de Impacto. Por otro lado, formamos parte del Comité Ejecutivo de The Green Bond Principles (GBP) y Social Bond Principles (SBP). Los Principios son voluntarios y promueven la transparencia, divulgación e integridad en el desarrollo de mercados de bonos verdes, sociales y sostenibles. Se han convertido en las principales directrices de estos instrumentos. En 2020, Grupo Zurich fue reelegido como Copresidente por sexta vez consecutiva. Además, también

participa activamente en varios grupos de trabajo, como “Bonos vinculados a la sostenibilidad” o “informes de impacto”.

En 2020, el Grupo ha colaborado con un total de 18 iniciativas de la industria y organismos de investigación y ha participado en 48 eventos y conferencias en línea a nivel mundial. Además, como parte de nuestro viaje net-zero, nos unimos a Climate Action 100+ como firmantes.

3. Inversiones de Impacto: son aquellas que financian instituciones o proyectos que tienen efectos positivos, directos y medibles en el entorno a nivel ambiental o social, al mismo tiempo que resultan rentables. Se trata de identificar y asignar capital a las oportunidades de inversión sostenibles que generan un impacto positivo tangible, para un nivel dado de riesgo y retorno.

Nuestra cartera de inversiones de impacto incluye **bonos verdes, bonos sociales y de sostenibilidad, fondos de capital privado activos** en áreas como la inclusión financiera y la tecnología limpia, así como inversiones en infraestructura de impacto de la deuda privada para proyectos como las granjas eólicas o solares.

En 2017, fijamos dos objetivos a partir de nuestros 5.000 millones de dólares en inversiones de impacto: evitar 5 millones de toneladas de emisiones de CO2 equivalente al año y hacer una contribución positiva a la vida y los medios de subsistencia de 5 millones de personas al año. No obstante, Grupo Zurich seguirá construyendo una cartera para ir más allá de los 5.000 millones de dólares de

inversión previstos inicialmente.

En 2020, **Grupo Zurich superó el objetivo** inicial de 5.000 millones de dólares en su cartera de inversiones de impacto, llegando a los 5,8 mil millones de dólares, lo que supone duplicar el tamaño de su cartera de impacto en tres años. De esta manera, a finales de 2020, la cartera de inversiones de impacto del Grupo había ayudado a evitar 2,9 millones de toneladas de emisiones de CO2 equivalente y a mejorar la vida de 3,7 millones de personas, de forma anual. De esta manera, el Grupo se convierte en el primer gran inversor institucional que prioriza el “impacto”, en lugar de la cantidad monetaria de su cartera de inversiones de impacto, a la hora de establecer objetivos.

A nivel de grupo, hemos alcanzado un nivel de inversiones de impacto de cerca de **3,8 mil millones de dólares en 2020**, distribuidos de la siguiente forma: 4.677 millones en bonos verdes, sociales y sostenibles, 904 millones en infraestructura verde y social y 189 millones en fondos de private equity. En España hay 566 millones de dólares en bonos verdes sociales y sostenibles, lo que representa un 12% del total de bonos verdes, sociales y sostenibles.

Ponemos el foco en conocer el nivel de impacto positivo de nuestras inversiones. Por ello, el Grupo desarrolló un marco de medición de impacto que rastrea lo que cada una de nuestras inversiones logra en términos de impacto y su contribución a nuestros objetivos. Se trata del primer método de este tipo

publicado, que permite medir las emisiones equivalentes de CO2 evitadas y la cantidad de personas que se beneficia de las inversiones y agregar estas dos métricas entre las clases de activos y los instrumentos de inversión. Esta medición nos ayuda a tomar mejores decisiones de inversión y nos permite comunicar el valor a nuestros accionistas.

El Grupo financia infraestructuras de energía limpia y proyectos de eficiencia energética para la **transición a una economía neutral en carbono**, como parte de nuestra cartera de préstamos de deuda privada directa.

Por otro lado, cabe destacar la inversión realizada por el Grupo en 2020 en bonos sociales destinados a hacer frente a la

crisis mundial causada por la pandemia, los llamados “bonos COVID”. Los ingresos de estos bonos se destinan a la financiación de la respuesta sanitaria a la crisis o al apoyo de pequeñas y medianas empresas, empresas creadoras de empleo y empresas de nueva creación afectadas por la pandemia, beneficiando así a comunidades desfavorecidas.

Este año, Grupo Zurich ha recibido el premio al “Mejor informe de impacto del año (para inversores), en los *Environmental Finance Bond Awards 2020*. Esto demuestra el desempeño del Grupo como inversor de impacto y nos anima a seguir trabajando en esta línea y en la elaboración de informes.



³ En la web del Grupo pueden consultarse otros compromisos de Zurich con la industria: <https://www.zurich.com/sustainability/responsible-investment/advancing-together>

Nuestra cadena de valor



La estrategia de inversión climática de Grupo Zurich.



Engloba ocho pasos:

1. Carteras con cero emisiones netas para 2050

Nos hemos comprometido a realizar la transición de nuestras carteras de inversión hacia una emisión neta de cero de gases de efecto invernadero para 2050, en consonancia con un aumento máximo de la temperatura de 1,5°C por encima de las temperaturas preindustriales.

2. Escenarios

El equipo de Estrategia de Mercado y Macroeconomía ha definido escenarios de alto nivel y sigue la evolución de la situación con la ayuda de un cuadro de mando que se actualiza periódicamente.

3. Reforzar la integración de las cuestiones ESG:

El cambio climático representa un reto para la integración ambiental, social y de gobernanza (ESG). Se necesitan datos y herramientas adicionales para sensibilizar a los profesionales del ámbito de la inversión y para apoyar la integración en las estrategias de inversión.

4. Benchmarks

Las prácticas de integración de aspectos ESG pueden no captar eficazmente todos los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. Por ello, se está probando el uso de benchmarks que incorporan una evaluación del riesgo climático para aplicarlos a las carteras nuevas y existentes, en función de cada caso.

5. Financiar la transición a una economía climáticamente neutra

Como parte de nuestro compromiso continuo con la inversión de impacto y nuestro objetivo de ayudar a evitar la emisión de 5 millones de toneladas de CO2 al año, se evaluarán las inversiones verdes en diferentes clases de activos de forma continua.

6. Impulsar el cambio a través de la promoción

Los sectores público y privado deben tomar medidas decisivas. Grupo Zurich se ha posicionado en temas como la divulgación transparente de riesgos, la fijación de precios del carbono, etc.

7. Compromiso

Como parte del compromiso con las empresas en las que el Grupo invierte, el cambio climático debe reflejarse en la agenda y considerarse en las prácticas de votación.

8. Exclusiones selectivas

Reconociendo el impacto particularmente dañino del carbón en el clima, Grupo Zurich ha desarrollado un enfoque para excluir selectivamente de sus actividades de suscripción e inversión a las empresas relacionadas con la minería o la generación de electricidad a partir de carbón térmico, arenas y pizarra bituminosas.

Science Based Target

Los objetivos con base científica tienen un papel fundamental en el cumplimiento de los objetivos del Acuerdo de París, ya que permiten conocer cuánto y cuán rápido las compañías deben reducir las emisiones.

En Zurich nos comprometemos a desempeñar un papel activo en el desarrollo de esta metodología y, por ello, estamos unidos al Grupo Asesor de la iniciativa Science Based Target (SBTi), un proyecto para ayudar a las instituciones financieras a alinear sus carteras de préstamos e inversiones con los objetivos del Acuerdo de París.

Bienestar de nuestras personas



Creemos firmemente que las personas son la clave del éxito y, por ello, nuestros colaboradores son un pilar fundamental de la compañía. Promovemos un ambiente de trabajo y una cultura basados en el bienestar,

la diversidad y el desarrollo. Así mismo, transmitimos nuestros valores, prioridades y estrategia a los equipos, para que todos den lo mejor de sí mismos por nuestros objetivos de empresa.

2353
colaboradores
(52,61% mujeres,
47,39% hombres)

2265
colaboradores con
contrato indefinido
(1189 mujeres,
1076 hombres)

88
colaboradores con
contrato temporal
(49 mujeres,
39 hombres)

2219
colaboradores con
jornada completa
(1131 mujeres,
1088 hombres)

134
colaboradores con
jornada parcial
(107 mujeres,
27 hombres)

256
incorporaciones
(43% mujeres:
27 menores de 30 años, 81
entre 30 y 50 años
y 2 mayores de 50 años;
57% hombres:
43 menores de 30 años, 93
entre 30 y 50 años y
10 mayores de 50 años).

327
promociones
(54% mujeres)
¡3 más que en
2019!

100%
de colaboradores
cubiertos por
Convenio Colectivo

Bienestar de nuestras personas



En abril de 2020 lanzamos el **Plan de Gestión de Crisis ante la Covid-19 y de Continuidad del Negocio**, con el fin de garantizar la salud y el bienestar de nuestros empleados. A este plan, se le suma el programa de Bienestar y Conciliación, dirigido a los 2.000 empleados de Zurich en España.

Como **medidas de protección**, se cancelaron los viajes y eventos nacionales e internacionales, siendo la primera compañía en hacerlo; se implantó la modalidad FlexWork, que se mantiene en la actualidad para gran parte de la plantilla; se estableció un protocolo de actuación para casos de Covid-19; se tomaron medidas higiénicas en las oficinas con el plan de regreso; se dieron mascarillas a todos los empleados y se ofreció la posibilidad de realizar análisis serológicos y de PCR. Además, para ayudar a la adaptación del lugar de trabajo del empleado, se facilitaron sillas ergonómicas y pantallas, para aquellos que lo necesitaran por problemas de salud, y bonos flexibles como ayuda económica para todos los empleados.

La **comunicación interna** ha tenido un papel muy importante en este proceso. Semanalmente hemos organizado **Teams meetings** encabezados por el CEO y miembros del Comité Ejecutivo para informar a los empleados de las distintas iniciativas. También hemos dado esta información a través de webinars y vídeos en la plataforma **Workplace**. Por otro lado, hemos prestado apoyo a los Managers realizando un seguimiento periódico vía **Teams meetings**.

Para fomentar el cuidado y el balance de la vida personal y profesional durante este tiempo, se ha establecido un horario flexible para que cada empleado lo pueda adaptar a sus circunstancias. Además, hemos llevado a cabo iniciativas como clases de *fitness*, yoga o pilates; clases de idiomas; la disponibilidad de una línea de apoyo y atención telefónica psicológica, médica y social disponible 24h para empleados y familiares de primer grado; o un chat para consultas médicas, entre otras.



A mediados de marzo lanzamos la iniciativa **#OptimismoZurich** en Internet y las redes sociales, que complementa los Compromisos Zurich planteados para hacer frente a la situación actual. La campaña ha contado con la implicación de los empleados y se centra en la transmisión de la filosofía positiva de Zurich, para ayudar a combatir la ansiedad y el estrés generados por la incertidumbre que vivimos en esos momentos. Para ello, hemos querido transmitir consejos y testimonios sobre cómo afrontar esta situación; ya sea trabajando, estudiando, con familia, solo o en cualquier circunstancia.

En nuestro plan para conseguir la mejor versión de nuestra compañía, estos últimos años hemos realizado varias encuestas para conocer el grado de satisfacción nuestros empleados con Zurich. Una de ellas es la **encuesta de salud organizacional (OHI)**, en la que no solo se valora la satisfacción, sino también otros aspectos como la motivación, el ambiente de trabajo, la responsabilidad y autonomía, la coordinación, la formación, la innovación o la estrategia, entre otros. El análisis de todos esos datos proporciona un Índice de Salud Organizacional, que nos permite conocer los puntos fuertes y las oportunidades de mejora. En 2020 hemos obtenido como resultado un 82 sobre 100, lo que supone una subida de 31 puntos con respecto a la última encuesta OHI, realizada en 2017. Esto nos sitúa entre las 10 mejores compañías del sector. No obstante, seguiremos trabajando en aquellos ámbitos que requieren mejoras, como desarrollo y formación, reconocimiento, y responsabilidad y autonomía.

También hemos realizado la encuesta **ENPS (Employee Net Promoter Score)**, con la que se mide la satisfacción de los empleados. Este año la encuesta incluye algunas preguntas nuevas para recoger la opinión de los colaboradores tras la crisis de la Covid-19. En esta quinta oleada de ENPS hemos batido récord en resultado

global y en participación, ya que el 80% de los empleados respondió la encuesta. El resultado de esta oleada, en la valoración de Zurich como lugar de trabajo, es de 66 puntos, 30 por encima con respecto a la última realizada en el tercer trimestre de 2019. En cuanto a productos y servicios, hemos subido 19 puntos, situándonos en 52.

En Zurich creemos en la importancia de dar voz a nuestros empleados, ya sea a través de las encuestas o a través de movimientos

como **NEXT**. NEXT nace con el objetivo de contribuir al legado de Zurich teniendo en cuenta las nuevas generaciones (NextGen). Se trata de escuchar, compartir opiniones y que tengan un papel en las decisiones estratégicas relevantes que determinarán el futuro que viviremos.



Bienestar de nuestras personas

Desarrollo profesional



La apuesta de Zurich es apoyar siempre el crecimiento y el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y de los equipos, asegurando así el crecimiento del servicio al cliente y de los resultados del negocio.

Valoramos el **talento** y nos esforzamos en identificarlo y gestionarlo de manera diferencial, teniendo en cuenta su contribución y potencial. Fomentamos el crecimiento especial de aquellos que ambicionan ir más allá y apoyamos trayectorias internacionales, así como estancias que fomenten el crecimiento.

En Zurich trabajamos en integrar la **diversidad** en nuestro día a día, garantizando procesos igualitarios, respetuosos y rigurosos para la incorporación del mejor talento, según nuestros valores y los requisitos de los puestos. Además, publicamos todos nuestros procesos internamente para priorizar la promoción interna.

En cuanto a las herramientas disponibles para formación, este año hemos dejado atrás Zurich Oxygen Academy y hemos implementado la plataforma **My Development**, con la que los empleados pueden formarse y mejorar su desarrollo profesional gracias a los miles de recursos disponibles de LinkedIn Learning. También hemos incorporado **Z Campus**, un espacio de gestión del conocimiento y aprendizaje colaborativo, en el que se pueden encontrar de forma sencilla y rápida los recursos que ya existen en otros SharePoints de distintas áreas de nuestra unidad de negocio.

	Mujeres		Hombres	
	Horas Totales	Horas / Mujer	Horas Totales	Horas / Hombre
Comité de dirección	323,4	23,1	262,7	17,5
Comité de dirección de área	404,2	9,2	810,8	13,7
Mandos intermedios	2.020,6	11,9	2.421,6	12,5
Colaboradores	15.548,3	14,3	13.263,3	14,1

En 2020 hemos continuado con nuestro apoyo al desarrollo de nuestros colaboradores y, dada la situación de pandemia, hemos redefinido todo el plan formativo, adaptado las acciones previstas e incorporado múltiples iniciativas de apoyo para el nuevo escenario. Hemos asegurado la calidad del trabajo y del servicio y hemos trabajado para apoyar la salud física y emocional de nuestros colaboradores. En este difícil contexto, han surgido nuevas habilidades organizativas que nos preparan para el futuro.

Hemos puesto en marcha el **Digital Learning Day**, un evento de 24 horas sobre aprendizaje y digitalización que se celebra a nivel mundial. Consiste en diferentes actividades y workshops en los que se presentan algunas novedades sobre herramientas de digitalización y otros mecanismos y conceptos que sirven para adaptarse al contexto digital de aprendizaje continuo.

Otra de las iniciativas puestas en marcha en 2020, por segundo año consecutivo, ha sido nuestro programa enfocado a desarrollar **la Venta Consultiva en nuestra red de Responsables de Negocio**. Ha sido esencial adaptar el programa a la situación actual, trabajando sobre las habilidades digitales y el desarrollo de un nuevo modelo de venta a través de la gestión a distancia. Se han mantenido excelentes resultados de servicio, asesoramiento y apoyo a los corredores y agentes desde nuestra red. Esto ha mostrado la preparación de nuestra red para la nueva Venta Híbrida. Este nuevo modelo permite el seguimiento y apoyo a través de visitas virtuales, que hacen más eficiente la actividad y conllevan una reducción de desplazamientos y de contacto continuado.

Además de estos proyectos, hemos seguido desarrollando la **formación técnica y normativa** necesaria para el apoyo de la actividad, tanto generada en los propios

equipos como con apoyo externo. Las habilidades digitales han sido otro de los ejes clave para acelerar la transformación organizativa, creando nuevas capacidades.

Con todo ello, y en un año excepcional, se han realizado **más de 22.200 horas formativas**, lo que supone una media de 9,4 horas por persona. También se deben tener en cuenta todas las horas prácticas y de experiencia directa que, son la base del nuevo modelo al que evolucionamos.

Bienestar de nuestras personas

Talento en Movimiento



La **gestión del talento** ha sido un aspecto clave en este último año. Para reequilibrar las cargas de trabajo de manera transversal entre diferentes áreas, durante la etapa de crisis sanitaria 82 colaboradores cambiaron de rol de manera temporal. Esta experiencia supuso un aprendizaje e hizo que en junio lanzáramos el programa **Talento en Movimiento**, que ofrece oportunidades de desarrollo a través de la creación de nuevas experiencias como colaborador. El programa engloba varias iniciativas y acciones.

Una de ellas es el **Programa Rotaciones**, cuyo objetivo es fomentar los intercambios de talento dentro de la compañía. Existen dos modalidades:

- **#OportunidadesZurich.** Se trata de cambios temporales a una unidad de Zurich diferente para cubrir un puesto vacante, una necesidad temporal o de proyecto durante seis meses, como máximo.
- **#YoSoyTalento.** Es una bolsa interna de talento, en la que los colaboradores pueden inscribirse para ser valorados para futuras oportunidades, en función de las habilidades y los intereses.

Desde su inicio, hemos cubierto un 52% de las posiciones de manera interna y la suma de todos estos cambios asciende a 130, lo que supone un 9% de la plantilla.

Dentro Talento en Movimiento, una de las novedades más relevantes ha sido la experiencia de Learning by Doing realizada en el **HackathonZ Digital 2020**, en la que los

participantes asumían los retos planteados por 3 áreas: Digital, Claims & Market Experience y Alianzas. Una experiencia práctica sobre objetivos de negocio reales, donde equipos multidisciplinares han desarrollado nuevas e innovadoras propuestas, usando formas de trabajar ágiles y aprendiendo sobre los nuevos negocios digitales. Los tres equipos ganadores presentaron distintos prototipos:

1. Prototipo Alianzas. El equipo presentó noma, el primer seguro para millennials para compartir piso sin problemáticas. Consiste en una propuesta de seguro flexible, que contempla la incompatibilidad con los compañeros, la fianza o los tiempos de preaviso. Así, se da respuesta a un mercado potencial de 3,4 millones de hogares en alquiler. Se ha contrastado con potenciales socios como: Milanuncios, Fotocasa, Habitaclia, Badi, Aticco y Naturgy, los cuales ya han dado un feedback positivo e interés de seguir avanzando el próximo año.

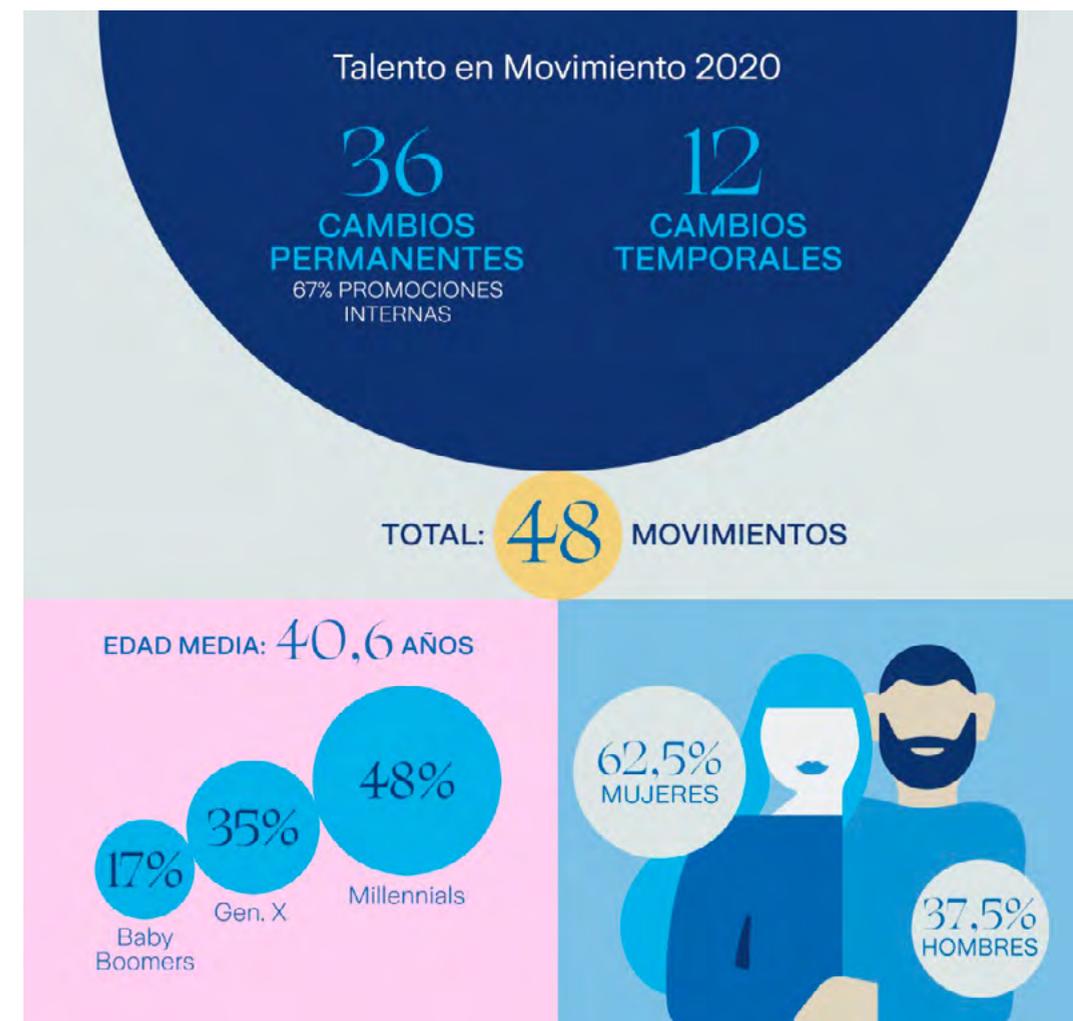
2. Prototipo Digital. Tras analizar vía encuesta a más de 300 millennials de tribus como sinkkies, dinkkies, millennial parents y flat sharing, nació Bhome, el primer seguro de hogar flexible para millennials en alquiler, 100% configurable. Se realizó el testeo a través de una web ficticia en la que los usuarios podían empezar a configurar su seguro y, en tan solo cuatro días en Facebook e Instagram, obtuvieron: 680.000 visualizaciones, 2.000 visitas a la web y 125 configuraciones de producto.

3. Prototipo Claims & Market Experience.

El equipo presentó Vesta, un proceso simplificado en un formato web y App para la notificación y gestión virtual en un proceso E2E para siniestros de hogar, para mejorar la experiencia cliente. Ofrece al cliente: valoración de daños al momento (subiendo fotos y vídeos); indemnización inmediata, si corresponde, y gestión y coordinación de la reparación, si lo prefiere, en lugar de la indemnización. El propósito es mejorar sustancialmente los actuales tiempos de peritación y de resolución del siniestro. La mejora de estos tiempos son clave de cara a la retención del cliente, una mayor fidelización y el poder ofrecerle nuevos productos. La aplicación también incluye un chatbot.

Su objetivo era lograr un TNPS de Hogar de 80 (versus el actual 43) y una reducir a ocho horas el proceso global de resolución del siniestro, desde el inicio al pago. Después las primeras pruebas, lograron unos excelentes resultados alcanzando un TNPS de 82, y una velocidad inferior a cinco horas.

En los próximos años seguiremos desarrollando este formato, que combina experiencia, aprendizaje e innovación con resultados excelentes.



Bienestar de nuestras personas

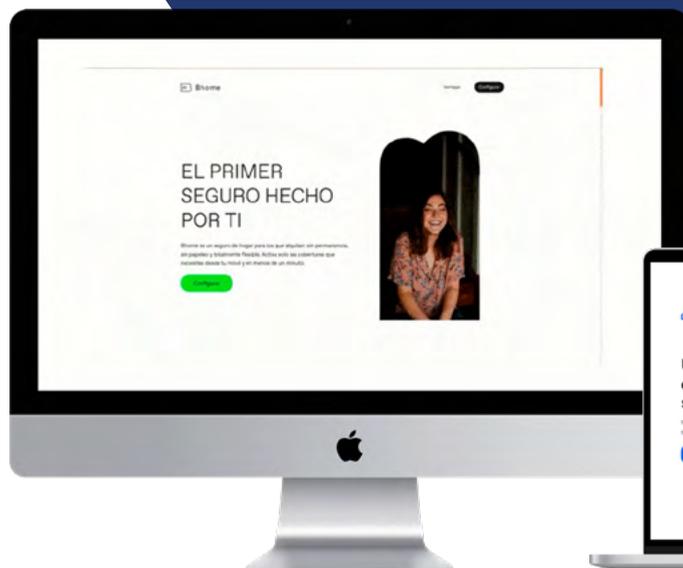
HackZurich 2020

HackZurich es el mayor “maratón de hacking” en Europa, en el que más de 1.000 desarrolladores de software son desafiados para crear prototipos de aplicaciones que resuelvan los problemas planteados por 18 empresas, entre ellas Zurich Insurance Group.

El reto de esta edición era desarrollar una aplicación para fomentar la conciencia sobre la huella de carbono de los usuarios y ayudarles a medir, reducir o compensar las emisiones que generan en su vida cotidiana. El patrocinio de este evento por parte de Zurich refleja nuestro compromiso con la innovación y con la creación de un futuro más sostenible.

El ganador de HackZurich 2020 fue el equipo creador de MyClimatePal, cuya aplicación permite ser más conscientes del impacto individual a través del cálculo de la huella de carbono generada por cada actividad cotidiana (transporte, compra de ropa, etc.).

El Grupo ofrece a los ganadores del concurso la posibilidad de colaborar en la integración de su proyecto, como servicio para los productos de Zurich, en una “prueba de concepto” de doce semanas con una unidad del Grupo.



En otra de las iniciativas hemos promovido el desarrollo de 25 mujeres mediante nuestro programa **MUJERES VALIENTES**, creado para fomentar una distribución equitativa en las diferentes capas del liderazgo organizativo y para potenciar el talento femenino. El programa incluye sesiones formativas, sesiones de coaching grupal, participación en proyectos estratégicos y sesiones colaborativas entre las participantes. Además, cuentan con el apoyo como sponsors de miembros del Comité de Dirección. Este programa, que es pionero en el sector y supone la primera edición para Zurich, ha obtenido ya excelentes resultados. Siete de esas mujeres han promocionado durante el programa, y todas ellas han desarrollado su autoconocimiento,

sus habilidades y la capacidad de enfrentarse a nuevos retos. La satisfacción de las participantes con el programa ha sido de 4.8 sobre 5. En 2021 continuaremos con la segunda edición.

Por otro lado, en Zurich también valoramos el nuevo talento, por lo que este año hemos mejorado la **acogida de nuevos empleados**. Para ello, hemos llevado a cabo varias acciones para ofrecerles información de interés de una manera más accesible, a través de la aplicación para móvil de bienvenida al Grupo Zurich y a través de Sharepoint. Además, hemos puesto en marcha el Programa Buddy, para acompañar a los empleados en sus primeros días de trabajo.



Bienestar de nuestras personas

PDC – Performance & Development Cycle

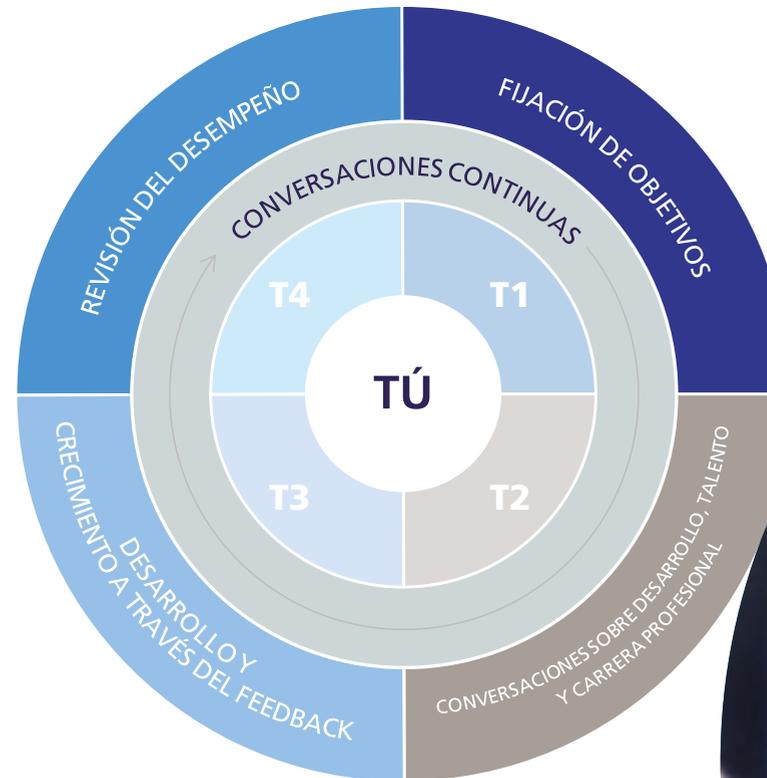
Contamos con un **Ciclo integrado de Desempeño y Desarrollo** establecido para garantizar que tengan lugar conversaciones periódicas entre cada uno de los colaboradores y su manager, siempre poniendo el foco en el colaborador. Este ciclo tiene cuatro fases:

- **1er trimestre: conversación de establecimiento de objetivos**, en la que el colaborador hace una propuesta a su responsable sobre los objetivos en los que se va a centrar a lo largo del año que comienza.
- **2º trimestre: conversación de carrera y desarrollo**, en la que se aborda el objetivo de carrera y las expectativas de desarrollo profesional de cada colaborador. El manager actúa como corresponsable para facilitar el soporte y recursos necesarios.
- **3er trimestre: conversación de desarrollo y crecimiento a través del feedback**, en la que se hace una revisión del avance de los objetivos propuestos al inicio, teniendo en cuenta las conversaciones estructuradas de feedback, antes de encarar la recta final del año.
- **4º trimestre: conversación final de evaluación de desempeño**, para recapitular sobre el desempeño a lo largo del año. Cada colaborador se autoevalúa, para posteriormente contar con la evaluación por parte del manager, la cual puede enriquecerse de feedback recibido de terceros.

A través de la herramienta informática **MyPDC** se integra la gestión del desempeño y el Desarrollo profesional en un solo portal.

Toda la plantilla está sujeta a evaluaciones de desempeño. En 2020 recibieron evaluaciones de desempeño un total de **2284 colaboradores**, lo que supone un **96,7% de la plantilla**.

Desde 2019, el Grupo puso en marcha un nuevo enfoque del desempeño, con el fin de crear un sistema más justo que promoviese mayor responsabilidad, equidad y transparencia. Por ello, el **Plan de Incentivos de Corto Plazo (STIP)** ahora se basa en la distribución real del desempeño. Es decir, la remuneración variable de los colaboradores está ligada a los resultados del negocio y de los individuos. De esta manera, fomentamos una cultura de alto rendimiento, en la que todos trabajamos juntos para lograr nuestra ambición de ser la mejor aseguradora mundial.



Bienestar de nuestras personas

Teambuilding

En 2020, debido a la situación marcada por la pandemia de Covid-19, no hemos podido llevar a cabo numerosas actividades de teambuildings. No obstante, destacan las siguientes con carácter social:

- **Construcción de juguetes en casa para niños y niñas en riesgo de exclusión social.** Esta iniciativa fue la primera actividad de voluntariado online de las Áreas de Alianzas y de Telcoinsurance Orange conjuntamente. En ella, participaron 49 voluntarios, que crearon juguetes solidarios con la ayuda de la Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración.
- **Taller de sensibilización para personas sordas.** Este teambuilding se realizó en colaboración con la Federació de Persones Sordes de Catalunya (FESOCA) y contó con la participación de 40 voluntarios.
- **Talleres inclusivos en colaboración con ASSÍS.** Diez voluntarios asistieron a la actividad solidaria puesta en marcha por la entidad ASSÍS, en la que los miembros de esta asociación ayudaban a comprender la necesidad que acusan las personas sintecho. La actividad tuvo lugar en los huertos del Monasterio Benedictino de San Pedro de las Puellas.



Ventajas #PorSerdeZurich

#PorSerdeZurich y formar parte de esta compañía, todos nuestros colaboradores cuentan con diversas ventajas. Entre ellas, se pueden destacar: las ayudas para empleados con hijos entre 6 y 14 años que vayan a escuelas de verano, para facilitar la conciliación laboral; la entrega del Bono Oficina en Casa, para crear un espacio más ergonómico y cómodo mientras se trabaja en casa; la posibilidad de incluir en el Plan de Compensación Personal productos contratados en la compañía, como seguros de salud, ahorro (Plan de Pensiones) o accidentes; descuentos en productos informáticos; otras ofertas en contratación de seguros, y subvenciones para acciones de formación y desarrollo ligadas a la mejora profesional.

Además, Zurich dispone de medidas específicas para cuidar la **salud** de nuestros empleados, como la existencia de Servicio Médico, actividades deportivas o relacionadas con la salud emocional, además de las detalladas en el apartado "Tu Bienestar".



Bienestar de nuestras personas

Plan de Bienestar y Conciliación



En el ámbito de la conciliación de la vida personal y profesional, este año se ha producido un gran avance con el lanzamiento del **Plan de Bienestar y Conciliación**. Este plan se organiza en distintos pilares: organización del trabajo, aprendizaje y desarrollo, bienestar y conciliación, smartworking y acciones de Responsabilidad Corporativa. Todas las iniciativas relacionadas con este último pilar pueden verse en el apartado “Compromiso con la sociedad” de esta Memoria.



Organización del trabajo

Este bloque incluye las siguientes medidas principales:

- **Mayor flexibilidad en las vacaciones.** Debido a la situación excepcional que ha tenido lugar en 2020, se ha permitido cambiar las vacaciones ya solicitadas hasta junio que coincidían con el periodo de alarma en el que hubo mayores restricciones, como Semana Santa.
- **Beneficios del Plan de Compensación Personal.** Se mantiene la posibilidad de contratar servicios como guardería, tarjeta transporte o ticket restaurante, lo que permite maximizar el sueldo neto cada mes, como una ventaja fiscal.
- **Flexibilidad horaria.** Para una mejor gestión de la conciliación, cada equipo puede acordar, junto con su manager, el horario que más se adapte a la situación personal de cada trabajador.

Aprendizaje y desarrollo

Para continuar con la formación en tiempos de coronavirus, se pusieron en marcha diferentes iniciativas, vinculadas con el Plan de Bienestar y Conciliación, como la impartición de clases de idiomas online.

A través de las plataformas My Development y Z Campus, además, se han puesto a disposición de los empleados recursos internos y externos de utilidad. Para facilitar la localización de los recursos más destacados, se han publicado tips en Workplace y, semanalmente, la newsletter “Dale la VUELTA... A TU APRENDIZAJE Y DESARROLLO”.

Otra iniciativa puesta en marcha en este periodo ha sido #ZurichNeverStops, 12 webinars dirigidos a managers y colaboradores y dinamizados, en inglés, por expertos externos e internos de alto nivel. En las sesiones se trataban temáticas como el bienestar, el trabajo en remoto, la gestión de la incertidumbre en tiempos de Covid-19 y cómo adaptarse y salir reforzados en esta nueva realidad.

Bienestar y conciliación

Con el objetivo de conseguir salir de la rutina y fomentar el cuidado personal, como parte de Zurich Wellness y el Plan de Bienestar y Conciliación, se planificaron distintas actividades, entre las que destacan las sesiones diarias online de fitness, estiramientos y relajación.

Por otro lado, para promover el bienestar en el tiempo libre, todos los viernes hemos compartido con los empleados, vía correo electrónico, ideas para los fines de semana, relacionadas con lecturas, música, cultura, cine o actividades en familia.

Smartworking

Este año la metodología de trabajo ha cambiado totalmente y, para ayudar a nuestros colaboradores a llevar unos buenos hábitos de trabajo, elaboramos una guía sobre trabajo en FlexWork. Incluye consejos como establecer rituales de transición para cambiar entre el trabajo y la vida personal o utilizar, siempre que sea posible, zonas separadas para diferenciar el espacio de trabajo del hogar.

FlexWork

Antes del cambio acontecido en el mundo laboral por la pandemia de Covid-19, Zurich ya tenía implantado **FlexWork**, que permitía a todos nuestros colaboradores decidir dónde, cuándo y cómo trabajan, con máxima flexibilidad y mínimas limitaciones. Disponían de 20 horas de trabajo semanales fuera de la oficina, en el domicilio o cualquier otro lugar elegido.

Debido la situación excepcional provocada por la Covid-19, prácticamente la totalidad de la plantilla ha estado teletrabajando desde marzo de 2020 hasta la actualidad. A nivel formal, un **93% de la plantilla ha estado adherida a FlexWork** este año, lo que supone un incremento del 24% con respecto a 2019.

FlexWork se basa en cuatro principios:

- lo que cuenta son los resultados,
- flexibilidad con transparencia,
- confianza y seguridad, y
- conectividad y comunicación.

Esta modalidad de trabajo influye directamente en la mejora de la conciliación de la vida personal y profesional, permite mejorar el desempeño, y nos convierte en una organización más productiva.

Bienestar de nuestras personas

Programa Valientes – Imparables por la Diversidad



En Zurich, **queremos ser una compañía plenamente diversa e inclusiva**, que sea un auténtico referente en la sociedad por sus políticas de igualdad y de diversidad, y en la que todas las personas de nuestro equipo se sientan plenamente incluidas en el entorno laboral y apoyadas en su vida personal.

Por esta razón, impulsamos acciones que promueven la igualdad y el bienestar de las personas, en la actualidad especialmente en aquellas cuestiones relacionadas con la paridad de género y las capacidades diversas. Así, la gestión de la diversidad y la inclusión es parte de la forma de entender el negocio para Zurich.

En 2020 hemos lanzado varias campañas para fomentar la diversidad. Entre ellas, destaca **#TogetherWithPride**, con la que el Grupo ofrece apoyo a la comunidad LGBTQ+ mediante eventos virtuales y otras acciones. Además, Grupo Zurich forma parte del Programa Global de Aliados, que se lanzó en diciembre de 2019 con el objetivo de crear una red de defensores no LGBTQ+, o aliados, en todo el negocio para aumentar el diálogo y la visibilidad de la comunidad LGBTQ+ y desafiar cualquier percepción negativa.

Una muestra de nuestro desempeño y nuestro trabajo por lograr la inclusión es el reconocimiento externo. Por segunda vez, Grupo Zurich ha sido incluido en la lista de los **mejores empleadores del mundo** de 2020, elaborada por la principal organización benéfica de derechos LGBTQ+, **Stonewall**. En ella, aparecen los 17 mejores empleadores multinacionales para la comunidad LGBTQ+, siendo Zurich la única compañía de seguros que figura en la lista.

En 2019 creamos el **Programa Valientes**, con el fin de afrontar y gestionar todas las cuestiones relacionadas con diversidad de manera integral. Este programa marca como objetivo para 2022, en España, ser una empresa plenamente diversa e inclusiva. Para ello, en 2019 se comenzó a trabajar **en diversidad de género**. Este año se ha puesto el foco en capacidades diversas y los próximos pasos se darán en los ámbitos de edad (2021) y orientación sexual (2022).

Este año hemos puesto en marcha una nueva sección en YoDona, suplemento del periódico El Mundo, en la que hablamos de talento femenino a través de debates, conversaciones, entrevistas, reportajes, consejos y sugerencias. Esto nos permite conectar con sus usuarios y compartir historias basadas en profesionales de primera línea.

En junio de 2020, dentro de nuestro Programa Valientes, Imparables por la Diversidad, celebramos la **semana de la diversidad funcional**, en la que se desarrollaron programas de sensibilización para managers y colaboradores y se dio información sobre un programa de becas Zurich para personas con discapacidad. Además, colaboramos

con la Fundación Esclerosis Múltiple poniendo a disposición de los empleados su canal confidencial para atender cualquier duda o consulta sobre diversidad funcional (diversity@fem.com) y la guía sobre derechos y tipos de diversidad funcional.

Desde esta Fundación también se llevó a cabo en julio la **sesión “Hablemos de diversidad: rompiendo estereotipos”**. En ella se trataron temas como qué entendemos por discapacidad, tipos de discapacidades, cómo debemos posicionarnos ante una persona con discapacidad física o una última reflexión sobre cómo vemos la discapacidad. Además, se presentaron más en detalle la guía sobre derechos y tipos de diversidad funcional y el canal de consultas.

Otra de las acciones puestas en marcha en 2020 fue la publicación de la Guía de la Discapacidad y Beneficios, para dar a conocer las ventajas de obtener el certificado de discapacidad. A continuación, se muestran los **beneficios generales y los beneficios adicionales que ofrece Zurich para las personas con certificado de discapacidad**.



BENEFICIOS PARA PERSONAS CON CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD

BENEFICIOS GENERALES

- FISCALES**
 - Reducción del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
 - Exención en el impuesto de matriculación y circulación.
 - Reducciones en los impuestos de sucesiones y transmisiones patrimoniales.
- MOVILIDAD**
 - Tarjetas bonificadas de transporte público.
 - Tarjeta de aparcamiento y reservas de plazas con este fin.
- VIVIENDA**
 - Ayudas económicas para la adaptación y la eliminación de barreras de la vivienda.
 - Acceso con ventajas a las viviendas de protección oficial.
 - Acceso a prestaciones económicas para el alquiler/hipoteca.
- EDUCACIÓN**
 - Reducciones y exenciones de precios de los servicios académicos.
- SERVICIOS SOCIALES**
 - Acceso a servicios especializados.

VENTAJAS ADICIONALES ZURICH

- Disponer de una plaza de aparcamiento en su centro de trabajo o cerca del mismo, a cargo de la Compañía.
- Recibir la subvención del importe de su asistencia sanitaria privada.
- Recibir la subvención de la cuota de un gimnasio, con finalidad recuperadora.

Posibilidad de escoger uno de estos beneficios sociales con un límite de 100 euros brutos mensuales, cuyo importe se paga a través de la nómina, previa entrega de correspondientes justificantes.

Bienestar de nuestras personas

Programa Valientes hasta hoy...



Además, hemos creado el grupo de “Sherpas”, formado por 100 voluntarios de Zurich que se encargan de acompañar, asesorar y apoyar al colectivo de personas con diversidad funcional que tenemos en la compañía y los que se vayan incorporando. Para ello, los voluntarios han recibido diversas formaciones.

En 2020 hemos contado con 21 colaboradores con discapacidad en nuestra plantilla, lo que supone un 0,9% sobre el total.

Nuestra plantilla:

52,6% de mujeres

48,3% de mujeres en Comité de Dirección (29 personas: 14 mujeres, 15 hombres)

41% de mujeres en Comité de Dirección de Área (100 personas: 41 mujeres, 59 hombres)

46,6% de mujeres en puestos de mando intermedio (337 personas: 157 mujeres, 180 hombres)

Edad media: 42,1 años

9,6% menores de 30 años

68,4% entre 30 y 50 años

22% mayores de 50 años

53 nacionalidades

1,3% de miembros de los órganos de gobierno menores de 30 años

72,5% entre 30 y 50 años [103-3-405] [405-1]

26,2% mayores de 50 años

Red EWI

Empower Women in Insurance (EWI) es una red de profesionales del sector asegurador, abierta a hombres y mujeres, cuya ambición es impulsar la presencia de mujeres en el sector, especialmente a nivel directivo.

En 2020 hemos colaborado activamente en distintas iniciativas de esta red.

Bienestar de nuestras personas

Certificación EDGE

EDGE (Economic Dividends for Gender Equality) es una metodología desarrollada por la Fundación EDGE, que se dio a conocer en 2011, en el Foro Económico Mundial. Esta entidad independiente evalúa en materia de igualdad de género a empresas de todo el mundo y, además, cuenta con una metodología muy rigurosa de auditoría sobre brecha salarial.

EDGE valora y evalúa políticas, prácticas y datos de las empresas sobre cinco áreas clave: misma remuneración por un trabajo equivalente, políticas de reclutamiento y promoción, desarrollo y formación del liderazgo, trabajo flexible y cultura corporativa. Esta metodología se distingue por su rigor y por centrarse en el impacto generado en el negocio.

Cada dos años, superamos la auditoría para renovar esta certificación. En 2019 lo hicimos mejorando en todos los indicadores principales y consiguiendo llegar a la categoría MOVE. Entre otros aspectos, cumplimos y superamos los requisitos de EDGE en cuanto a presencia femenina en la alta dirección y mandos intermedios, así como en la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

Zurich España obtuvo su certificación por primera vez en 2015 y sigue siendo la única compañía española con esta acreditación.



Plan de Igualdad

Contamos con un Plan de Igualdad para el periodo 2019-2022, cuyo objetivo es velar por la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como impulsar las medidas necesarias para lograr la igualdad real en nuestra organización.

El Plan de Igualdad es una herramienta que permite analizar nuestros procesos y políticas y continuar avanzando para conseguir la igualdad. Además, es el marco de actuación en esta materia y sirve de guía para nuestro desempeño y para la puesta en marcha del resto de iniciativas, como el Programa Valientes – Imparables hacia la Diversidad.

Beneficios para personas con certificado de discapacidad. ZURICH

Beneficios Generales

- Fiscales**
 - Reducción del impuesto sobre la renta de las Personas Físicas (IRPF).
 - Exención en el impuesto de matriculación y circulación.
 - Reducciones en los impuestos de sucesiones y transmisiones patrimoniales.
- Movilidad**
 - Transferencias económicas de transporte público.
 - Trámites de subvenciones, reservas, billetes de ida y vuelta.
- Vivienda**
 - Ayudas económicas para la adaptación y la eliminación de barreras de la vivienda.
 - Acceso con ventajas al las viviendas de protección oficial.
 - Acceso a prestaciones económicas para el alquiler/hipotecas.
- Servicios Sociales**
 - Acceso a servicios especializados.
- Educación**
 - Indicaciones y asesoramiento de acceso de las personas con discapacidad a los servicios académicos.

Ventajas adicionales Zurich

- Disponer de una plaza de aparcamiento en su centro de trabajo o próxima al mismo a cargo de la Compañía.
- Recibir la subvención del importe de su asistencia sanitaria privada.
- Recibir la subvención de la cuota de un gimnasio con finalidad recuperadora.

Se podrá elegir uno de estos beneficios sociales con un límite de 100 euros al mes, cuyo importe se paga a través de la nómina, previa entrega de justificantes.

Dirijan al canal confidencial externo diversity@femas

Se facilitarán horas/días de libre disposición para a gestiones relacionadas con los trámites.

Technology Delivery Center | Sabadell

Top Employers

Por decimotercero año consecutivo, hemos sido reconocidos por Top Employers Institute como una de las mejores compañías para trabajar en España. En 2020 hemos mejorado con respecto a años anteriores y, entre las más de 100 empresas que han participado en la certificación, en el momento de publicar esta memoria, ya disponemos de los resultados del desempeño en el 2020 y que nos posicionan en la posición 6 entre los Top 10.

En el proceso de certificación se evalúan más de 600 buenas prácticas de gestión de personas y recursos humanos, que se engloban en 10 áreas diferentes: estrategia de talento, planificación de la plantilla, onboarding, aprendizaje y desarrollo, gestión del desempeño, desarrollo del liderazgo, gestión de carrera y sucesión, compensación y beneficios y cultura de empresa y adquisición de talento.



Bienestar de nuestras personas

Tu Bienestar



Como **empresa saludable**, desde Zurich promovemos el bienestar en el entorno laboral y la salud física y emocional de todas las personas. Tu Bienestar es el programa que agrupa todas las iniciativas puestas en marcha por la compañía para transmitir estos valores en nuestro entorno.

Se estructura en torno a 4 pilares: patrocinios, Zurich Sports Club, Zurich Wellness y salud. Cada pilar cuenta con actividades, programadas a lo largo del año, que buscan impulsar el cambio hacia un estilo de vida saludable, dentro y fuera del entorno laboral.

Patrocinios

Como parte de nuestra estrategia de visibilidad de marca patrocinamos diferentes carreras, entre ellas la Carrera de la Mujer y algunas maratones. En el apartado "Apoyo al deporte" de esta Memoria, se incluyen los detalles sobre estas actividades.

Zurich Sports Club

Desde Zurich Sports Club se ofrecen inscripciones gratuitas a diferentes pruebas deportivas y, además, está gestionado por nuestros compañeros deportistas. Se organizan entrenamientos grupales, carreras, torneos y pruebas de running, trail running, bike, natación, pádel o fútbol, entre otros.

En 2020, solo se pudo participar en la Cursa Sant Antoni, en la que inscribimos a 40 colaboradores. Posteriormente, se tuvo que cancelar el calendario de pruebas, con motivo de la crisis sanitaria.

Zurich Wellness

Zurich Wellness engloba todas las iniciativas relacionadas con el bienestar de las personas. Entre marzo y abril, durante el periodo de confinamiento, se impartieron **sesiones online**, a través de un canal propio, de actividad física activa y relajación durante la jornada laboral. Con ello, queríamos cumplir varios objetivos: dar herramientas para que las personas siguieran activas, ofrecer alternativas de actividad saludable con las familias; hacer el día más ameno durante las 24 horas que teníamos que permanecer en casa y facilitar vías de escape de la rutina diaria dentro de casa.

Andjoy

Otra de las iniciativas destacadas es el acuerdo con **Andjoy**, con el que los empleados pueden disfrutar de manera

gratuita de la cuota "Andjoy Cool". Esto les permite acceder en directo, desde una App o desde web, a diferentes canales en los que centros de yoga y gimnasios ofrecen clases virtuales de yoga, entrenamiento funcional, pilates o HIIT, entre otros.

Además, Zurich pone a disposición del equipo humano de Zurich y de sus familiares de primer grado un servicio de atención telefónica psicológica, médica y social totalmente gratuito las 24h/365 días al año a cargo de la Fundación Salud y Persona.



Empresa Emocionalmente Saludable

En 2020, Zurich ha obtenido el sello de Empresa Emocionalmente Saludable (EES) por su Programa de Soporte Psicológico y Emocional para sus empleados/as y familias.

Este sello es otorgado por la Fundación Salud y Persona y tiene como objetivo llegar a ser una herramienta para sensibilizar sobre el ámbito psicosocial en el entorno laboral, además de poner en valor el esfuerzo realizado por las compañías en cuanto a salud emocional.

Bienestar de nuestras personas

Salud

Garantizar y fomentar la salud de nuestros colaboradores son asuntos prioritarios para Zurich. Por ello, desde el **Servicio Médico** de la compañía, proporcionamos una atención médica integral, realizamos campañas de salud y damos información sobre hábitos nocivos o consejos saludables. El Servicio dispone de centros de atención en las principales oficinas: las de Vía Augusta, Aribau, Avda. Diagonal y Bac de Roda, en Barcelona; la de Plaza Europa, en Hospitalet del Llobregat, y las de Paseo de la Castellana y Acanto, en Madrid. Todos ellos cuentan con servicio médico y de enfermería, disponible en distintas franjas horarias.

Desde estos centros, el área de Medicina Preventiva ofrece servicios de **Vigilancia de la Salud**, como reconocimientos médicos iniciales y periódicos, para controlar los riesgos inherentes al puesto de trabajo. Por otro lado, desde el área de **Medicina Asistencial** se ofrece asistencia médica no laboral y los profesionales sanitarios de Zurich atienden, de forma presencial y telefónica, todas las consultas médicas y de accidentes. Además, también se atienden todos los casos de urgencia, en colaboración con el Sistema Nacional de Emergencias.

Contamos con un **chat médico**, disponible para todos los colaboradores, en el que se puede realizar consultas en diferentes

especialidades médicas, de forma totalmente gratuita, recibiendo atención profesional personalizada de manera casi instantánea. La aplicación permite enviar fotos, vídeos, analíticas, pruebas y mucho más, elaborando así un historial médico personalizado.

Este año hemos reforzado el Servicio Médico con recursos externos para dar una mejor atención a empleados y familiares, debido a la crisis sanitaria producida por la Covid-19. Entre otras acciones, se han realizado 439 pruebas de diagnóstico de la Covid-19 y se ha atendido a 958 colaboradores y familiares.

En 2020 también se han llevado a cabo varias campañas de salud gratuitas para nuestros colaboradores, como la campaña de vacunación de la gripe y la campaña test Elisa, en la que se realizaron 652 test para detectar posibles casos de coronavirus.

[403-1] Cada sociedad de Zurich en España cuenta con un servicio de prevención. En el caso de Zurich Insurance PLC, este es un **Servicio de Prevención Propio**, mientras que en el resto de las sociedades de Zurich en España, un Servicio de Prevención Ajeno, que cubre las cuatro especialidades preventivas. Sin embargo, la gestión es la misma independientemente de la organización preventiva de la sociedad, ya que se centraliza desde el mismo departamento de Zurich. En 2020 el Servicio ha llevado a

cabo numerosas acciones relacionadas con la gestión de la crisis sanitaria producida por la Covid-19, aparte de realizar las tareas habituales de dicho servicio.

La empresa, en su objetivo de cumplir con los requisitos legales de aplicación, promover la mejora continua y fomentar la involucración y participación de los colaboradores, ha formalizado un compromiso para implantar y desarrollar un **sistema de prevención de riesgos laborales**, que se integre en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, como en la organización del trabajo y las condiciones en que éste se desarrolle, en todos los niveles jerárquicos. Cuenta, además, con un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, que marca las pautas que deben seguirse para lograr una correcta implantación de la cultura preventiva en todos los niveles jerárquicos de la empresa, cuyo alcance incluye todas las actividades y procesos desarrollados en los centros de trabajo de Zurich.



Bienestar de nuestras personas

Voluntarios Zurich



Uno de los objetivos de Zurich es crear un impacto positivo en la sociedad. Ejemplo de ello es el **Club del Voluntariado**, desde el que se organizan acciones en todo el territorio nacional, con el fin de aportar valor a la comunidad.

Estas iniciativas cuentan con el apoyo de todos los colaboradores que quieran participar como voluntarios y de distintas fundaciones y organizaciones con las que colaboramos. El voluntariado implica el desarrollo de competencias personales que son importantes para los trabajadores, como liderazgo, innovación, emprendimiento, compromiso social o empatía. Además, estas acciones fomentan tanto una mejora del clima laboral, como las relaciones de la empresa con la comunidad.

El Club dispone de un equipo de coordinación responsable y de una red de coordinadores de centros en todas las oficinas de Zurich en España, que dan soporte en la organización de las distintas actividades de cada localidad.

A pesar de que en 2020 no se pudieron realizar muchas actividades de voluntariado presenciales, adaptamos a formato online muchas de las sesiones planificadas. De esta manera, pudimos mantener los voluntariados con la Fundación Junior Achievement o con la Fundación Quiero Trabajo y, además, surgieron nuevas formas de ayudar como la iniciativa de #NingúnMayorSolo, de acompañamiento telefónico a personas mayores durante el confinamiento o la iniciativa de Zurich MakerZ, de impresión de viseras, máscaras y salvaorejas con impresoras 3D.

Gracias a este esfuerzo de adaptación de nuestras actividades de voluntariado, en Zurich España realizamos **6.398 horas de voluntariado en 2020**, de las cuales 3.385 horas corresponden a horas de voluntariado estándar, como la limpieza de playas después del temporal Gloria a principios de 2020; y 3.013 horas corresponden a horas de voluntariado en las que nuestros voluntarios han aplicado sus habilidades y conocimientos para ayudar a los que más lo necesitan, como en el caso de los voluntariados con la Fundación Junior Achievement o la Fundación Quiero Trabajo.

Como cada año, las horas de voluntariado realizadas durante el año anterior son reportadas a la Z Zurich Foundation, que reconoce el compromiso de los voluntarios, otorgándoles una cantidad de fondos según la cantidad de horas de voluntariado realizadas y en función del número de empleados del país. Este año, la **Z Zurich Foundation nos ha otorgado 27.778 euros**.

En 2017 la Z Zurich Foundation formalizó el acuerdo del **Compromiso con el Voluntariado (Volunteer Pledge)**, en el que se recoge el derecho del colaborador a tomarse un mínimo de un día libre al año para dedicarlo a una causa benéfica. Este compromiso sigue vigente en la actualidad y busca promover y reconocer la importancia del voluntariado.

Cada año, muchos empleados del Grupo Zurich crean un impacto positivo en la comunidad gracias a sus acciones de voluntariado. La Z Zurich Foundation ha querido reconocer su compromiso a través de los **Community Hero Awards 2020**, en los que se premia a un empleado de cada una de las cuatro regiones y a un grupo a nivel global. Además, este año se ha incluido

un premio especial para aquel que haya destacado por su apoyo en la crisis de la Covid-19. Los colaboradores pueden nominar a aquellos compañeros que muestren un fuerte compromiso social, de acuerdo con los siguientes criterios: liderazgo e influencia, altruismo e integridad, impacto sostenible y compromiso a largo plazo. Los ganadores de las distintas regiones y el ganador de la categoría grupo reciben un premio de 25.000 francos suizos, que se destinan a la fundación y organización social que ellos eligen. En el caso de la categoría especial de Covid-19, el premio es de 10.000 francos suizos.



Bienestar de nuestras personas

2.222
participantes

11
actividades

2.465
horas

11
entidades

58.650,57€
recaudados

Gracias por sumar
solidaridad

Zurich Community Week Online

La novena edición de la Zurich Community Week (ZCW), evento solidario organizado desde el Club del Voluntariado, se ha desarrollado del 14 al 17 de diciembre de 2020, coincidiendo con la Semana de la Acción Solidaria y el Voluntariado de las empresas, llamada Give & Gain y organizada por Forética, organización de la que Zurich es socia. Este año, la ZCW se ha celebrado de manera online para adaptarse a la situación actual. Esto ha hecho que la repercusión haya sido mayor, ya que se han podido conectar muchos más colaboradores y las participaciones se han duplicado. Se han realizado un total de 11 actividades que han contado con la **participación del 53% de la plantilla**.

En 2020, la campaña se ha focalizado en la empleabilidad juvenil, la diversidad funcional, la sostenibilidad y el bienestar, entre otros. Se han realizado sesiones de concienciación y sensibilización en colaboración con **11 organizaciones**: la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), la Fundación Quiero Trabajo, la Fundación Catalana Síndrome de Down, la Fundación Junior Achievement, la Asociación Catalana Síndrome X Frágil, la Fundación CNSE para la Supresión de las Barreras de Comunicación, la Fundación FDI, la Asociación Zero Waste Barcelona, Manos Unidas, la Fundación Salud y Persona y el Comedor Solidario Gregal.

Esta edición se ha recaudado **más de 58.600 euros** con todas las actividades de la ZCW, que beneficiarán a 191.075 personas. La principal entidad beneficiaria ha sido la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) gracias a la campaña **#NeverasLlenasDeOptimismo**.



Taller de lengua de signos



Banco de alimentos

RESIDUO CERO

Rechazar, Reducir, Reutilizar, Reparar, Reciclar

¡Una Navidad, 0 residuos!

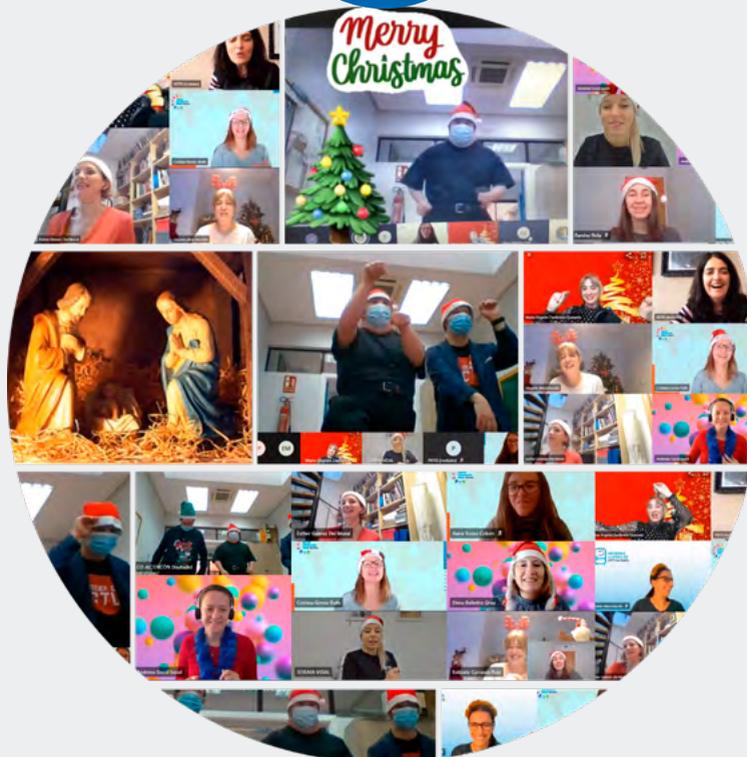


Bienestar de nuestras personas

Toys Collection Campaign SZ



Villancicos Online con personas con discapacidad



Vale, tengo estrés, y ahora qué hago



ZTeamers

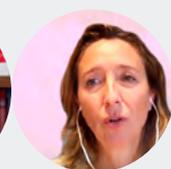
ZTeamers es una iniciativa que permite que los colaboradores que así lo deseen puedan hacer una donación regular de su nómina y, posteriormente, elegir el destino de dicha donación conjuntamente. Esta iniciativa se lanzó en la Zurich Community Week de 2015 y cuenta con 180 miembros.

Los ZTeamers (los colaboradores de Zurich vinculados a la iniciativa) deciden la causa solidaria a la que quieren entregar su recaudación. Este año los ZTeamers propusieron unir sus esfuerzos a la campaña #NeverasLlenasDeOptimismo que se estaba llevando a cabo a nivel de toda la compañía para apoyar a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) con "La Gran Recogida" de alimentos que organizan cada año antes de Navidad, pero en 2020 de una manera más especial por el aumento de la demanda de productos tan básicos como los alimentos para las personas más vulnerables ante esta situación de pandemia.

Así, los 6.516 euros recaudados desde mediados de 2019 hasta finales de 2020 han sido destinados a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), fondos que se sumaron a todo lo recaudado en la campaña de #NeverasLlenasDeOptimismo.



El cerebro adolescente



Qué les pasa a los adolescentes

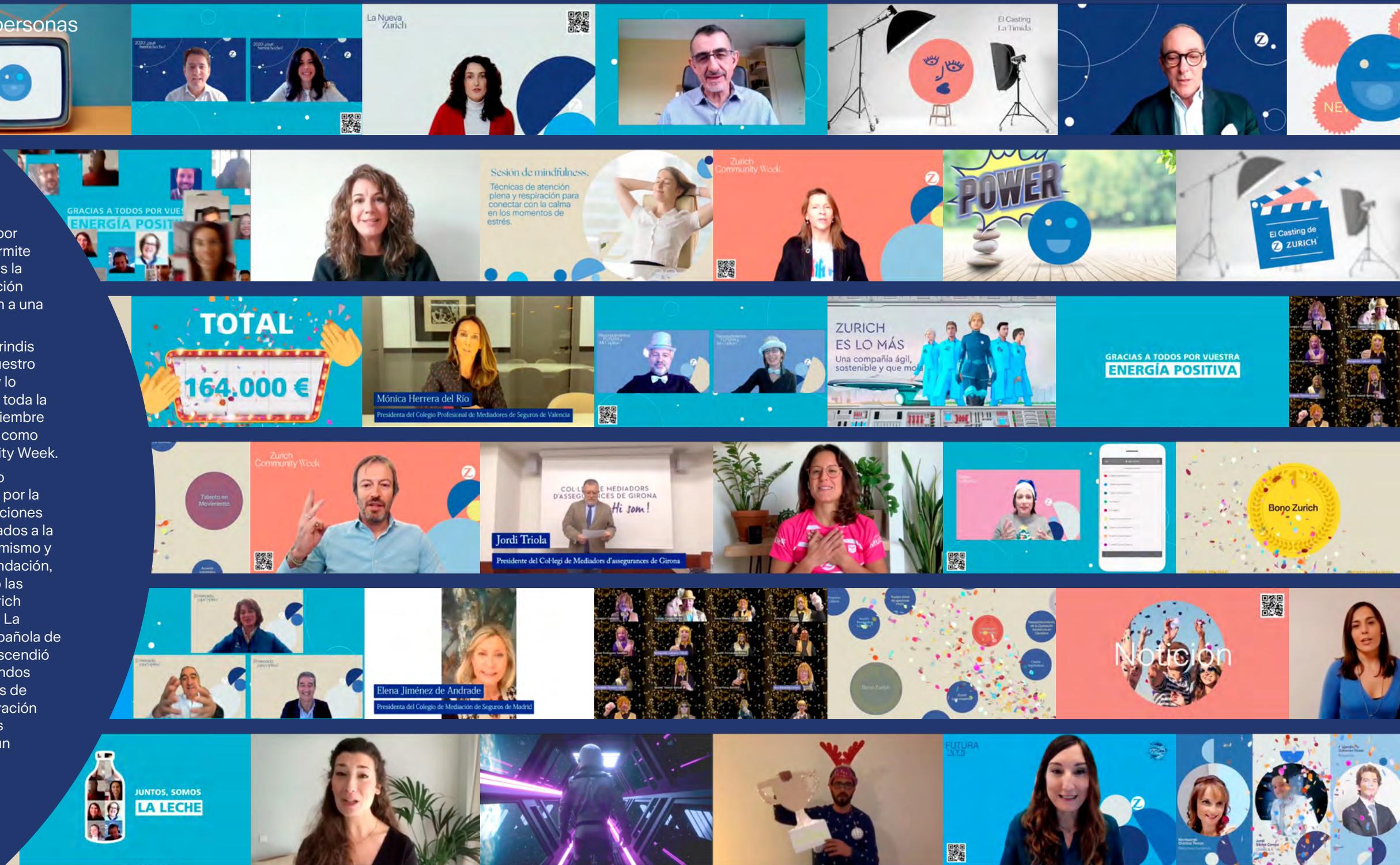
Bienestar de nuestras personas

Copa solidaria

Desde 2016, hemos sustituido la tradicional celebración navideña por un brindis solidario, lo que nos permite celebrar con nuestros compañeros la Navidad, sin perder de vista la acción solidaria, a través de una donación a una causa solidaria.

Este año, al no poder realizar un brindis presencial, no por eso cejamos nuestro empeño en celebrar este evento y lo hicimos en un formato online para toda la compañía la mañana del 18 de diciembre de 2020. El evento también sirvió como cierre de nuestra Zurich Community Week.

La Copa solidaria de 2020 no solo contó con una donación realizada por la compañía, sino también con donaciones realizadas por más de 870 empleados a la campaña #NeverasLlenasDeOptimismo y con las donaciones de nuestra fundación, la Z Zurich Foundation, que igualó las cantidades donadas tanto por Zurich España como por sus empleados. La donación total a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) ascendió a más de 164.000 euros. Estos fondos permitieron llenar la nevera de más de 190.000 beneficiarios de la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), cuya demanda creció un 70% en 2020.



JUNTOS, SOMOS
LA LECHE



FUTURA 3.0

Compromiso con la sociedad



En Zurich estamos comprometidos con el fomento de la empleabilidad de los jóvenes y con el apoyo a los colectivos más vulnerables. En línea con nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa, nuestro compromiso con la sociedad se centra en estas temáticas, que marcan nuestras acciones con las comunidades.



Desde Zurich hemos querido dar **respuesta frente a la situación provocada por la Covid-19** en 2020. Por ello, muchas de nuestras iniciativas de carácter social se han dirigido en este sentido, con el objetivo de poner el foco de nuestra acción donde más se necesita. De esta forma, apostamos por aportar valor y generar un impacto positivo en la comunidad en estos momentos de gran dificultad e incertidumbre.

En cuanto a las iniciativas puestas en marcha desde años anteriores, hemos adaptado muchas de ellas a esta nueva situación, cambiando los medios y formatos, y también la planificación respecto a fechas y calendarios.



Compromiso con la sociedad

Empleabilidad juvenil



Uno de los pilares de la estrategia de responsabilidad corporativa de Zurich es contribuir a la sociedad mediante el apoyo a la empleabilidad juvenil y velar por la diversidad e inclusión en el ámbito laboral. Por ello, y gracias a la ayuda de la Fundación Z Zurich, que aporta 1,6 millones de euros para el periodo 2018 - 2022, nos implicamos en el desarrollo de iniciativas orientadas a impulsar el empoderamiento y la empleabilidad de los jóvenes



FP Dual: CFGS Administración y Finanzas especialidad Seguros

Una de las iniciativas puestas en marcha para fomentar la empleabilidad juvenil, y que cuenta con el apoyo de la Z Zurich Foundation, es la FD Dual especializada en Seguros, concretamente el Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración y Finanzas con especialidad en Seguros. En esta modalidad de Formación Profesional, el alumno alterna clases con estancias de formación en la empresa. La iniciativa se inició en 2017, en colaboración con el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, los centros educativos y la ayuda de la Alianza para la FP Dual, promovida por la Fundación Bertelsmann. En la segunda promoción de este Ciclo, se han graduado 23 alumnos de los institutos Col·legi Badalonès e Institut Escola del Treball.

En 2020 se ha expandido esta modalidad de FP Dual con el nuevo convenio de colaboración entre el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya;

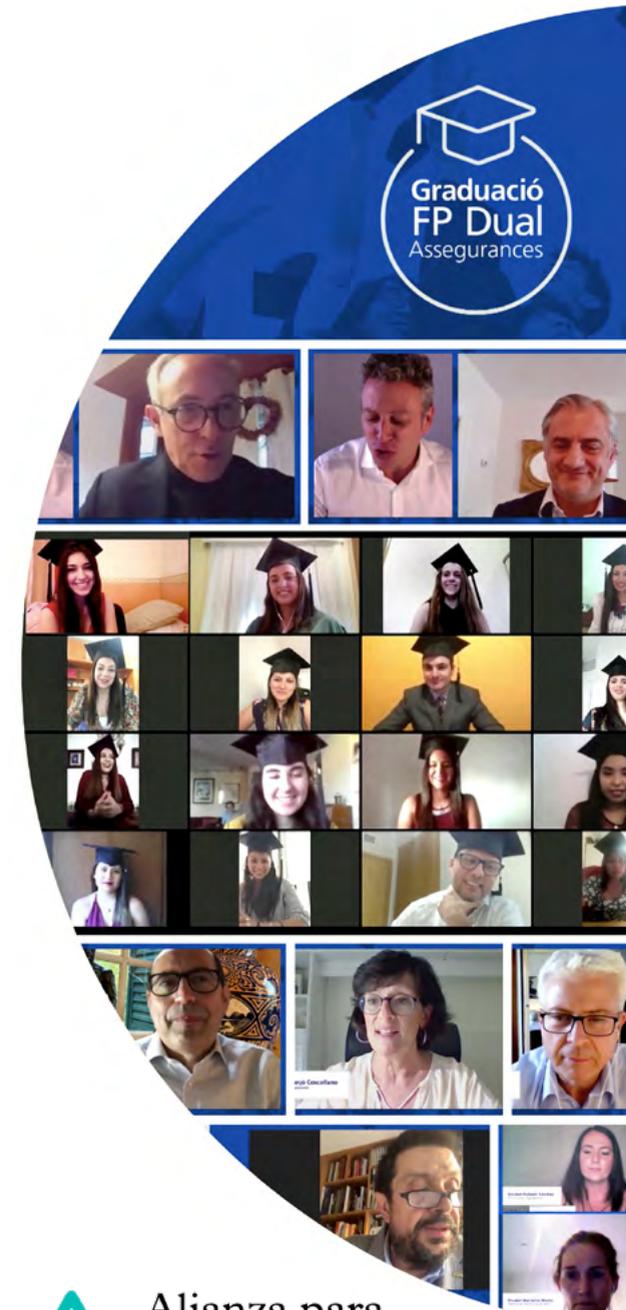
la Asociación Española de Corredurías de Seguros (ADECLOSE); la Unión Catalana de Entidades Aseguradoras (UCEAC), mediante la Asociación Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA); los Colegios de Mediadores de Seguros de Barcelona, Girona, Lleida y Tarragona y el Col·legi d'Actuaris de Catalunya. Este acuerdo tiene como objetivo continuar avanzando en la inserción laboral, promoción, cualificación y formación de los actuales y futuros profesionales del sector asegurador.

Una de las adaptaciones de este curso ha sido la impartición de forma remota del seminario de digitalización, dirigido a los alumnos graduados. Durante dos semanas, en el mes de mayo, se presentó un módulo sobre la transformación digital que están viviendo las empresas del sector asegurador. Stefano Di Liguoro impartió una master class, en la que lanzó a los estudiantes el reto de crear sus propios proyectos insurtech, que

Seminario de Digitalización 2020



Alianza para la FP Dual



Compromiso con la sociedad



más tarde fueron presentados ante un jurado compuesto por el mismo Stefano De Liguoro, Vicente Cancio, Silvia Heras y Santi Ínsula. Se valoraron propuestas como Segurbike, una aplicación para cubrir todas las necesidades aseguradoras de los ciclistas, o Fast Insurance Travel, una aplicación para contratar seguros de viaje de forma rápida en el aeropuerto, antes de embarcar. Para el cierre del seminario, Blanca Draper y Caterina Jover compartieron con los alumnos sus experiencias en el departamento de Digital.



Presentación Convenio FP Dual



VI Foro
Alianza para la
FP Dual



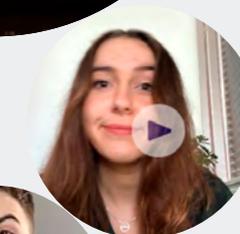
50
alumnos participantes

31
empresas participantes

47
entrevistas realizadas

Otra de las adaptaciones que se ha realizado ha sido la digitalización del Speed Dating, que en esta edición se ha programado de manera virtual. En el encuentro han participado empresas aseguradoras, corredurías y agencias y los 50 alumnos de 1º de la FP Dual especializada en Seguros. El fin de este evento es conseguir que se establezca un contacto entre empresas y alumnos para llevar a cabo las estancias de formación.

Digitalización
del
Speed Dating



Compromiso con la sociedad

Junior Achievement

La Fundación Junior Achievement tiene como objetivo fomentar el espíritu emprendedor entre los más jóvenes. Junto con Zurich, la fundación pone en marcha programas con impacto directo sobre la empleabilidad juvenil y las habilidades de liderazgo de los más jóvenes.

Estos programas, además, cuentan con colaboradores de Zurich como voluntarios, lo que les permite también a ellos desarrollarse.



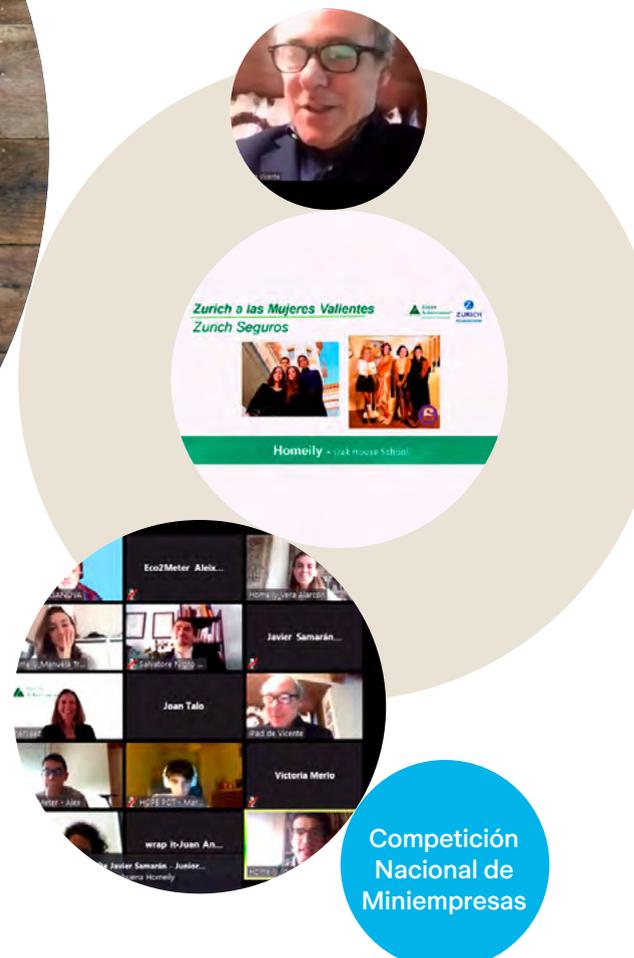
Curso	2014 / 2015	2015 / 2016	2016 / 2017	2017 / 2018	2018 / 2019	2019 / 2020	Total
N.º de programas	24	58	63	71	67	57	340
N.º de voluntarios	50	83	131	104	106	94	568
N.º de alumnos	641	1.615	2.441	2.499	2.231	2.080	11.507
N.º de centros	10	12	48	45	37	57	209
N.º ciudades	3	2	5	12	12	25	59

A pesar de la pandemia, en Zurich, junto con la Fundación Junior Achievement, no hemos querido cesar nuestro apoyo a los jóvenes en los momentos en que más lo necesitaban, por lo que los programas fueron adaptados a un formato online para que los alumnos pudieran seguir teniendo nuestro apoyo.

Los programas desarrollados en 2020 han sido cinco:

- **Miniempresas**, orientado a la puesta en marcha, de manera simulada, de una empresa (con dinero, productos y clientes reales), con fines mercantiles o sociales. Los alumnos toman decisiones sobre la creación, organización y gestión de la empresa. Incluye un workshop específico de análisis de riesgos diseñado por el equipo de Riesgos de Zurich, que los voluntarios de Zurich imparten en los colegios, de modo que los alumnos aprenden a afrontar los riesgos y gestionarlos. Los alumnos presentan sus miniempresas creadas a la Competición Catalana de Miniempresas organizada por la fundación Junior Achievement. Zurich es su patrocinador principal y en 2020 se desarrolló en formato online. En esta competición se seleccionan cinco miniempresas ganadoras entre todas las participantes (unas 20), que se presentan a la Competición Nacional de Miniempresas. El equipo ganador de la convocatoria nacional representa a España en la competición europea. Los voluntarios de Zurich ejercen como comité evaluador y jurado de las competiciones catalana y nacional, ambas realizadas en formato online en 2020.

- **Habilidades para el éxito**, con cinco sesiones dedicadas a desarrollar las habilidades necesarias para el mercado laboral. Los alumnos analizan sus propias competencias, establecen nuevas metas, aprenden a elaborar su CV y a afrontar una entrevista de trabajo. Este programa se desarrolló a principios de 2020 de forma presencial, antes del confinamiento por la Covid-19.



Competición Nacional de Miniempresas

Compromiso con la sociedad

- **Orienta-T** tiene como objetivo proporcionar herramientas para reflexionar sobre la orientación profesional que los jóvenes deciden desarrollar, especialmente sobre las carreras y módulos STEM (estudios de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas), además de incentivar especialmente la participación femenina en dichas profesiones. El programa también trabaja habilidades como la automotivación ante el aprendizaje, el autoconocimiento personal, la adaptabilidad ante los cambios, la toma de decisiones, el pensamiento crítico ante las fake news, la creatividad, el esfuerzo, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la empatía y las habilidades comunicativas. En 2020, dentro de Orienta-T, Ana Díez de la Fuente, Directora de Operaciones del Technology Delivery Center de Zurich; Antonio Peláez Domínguez, Director Territorial de Centro Noroeste; Noemi Puy Eguizabal, Directora de Dato, Tecnología y Transformación del departamento de Recursos Humanos y Responsabilidad Corporativa; y Alicia Trinidad, Directora Territorial del Sur y Canarias, participaron como ponentes del programa explicando sus principales aprendizajes durante su carrera profesional y cómo había sido su toma de decisiones para llegar donde se encuentran ahora.

- **Liderazgo Inclusivo**, programa que pretende concienciar a los alumnos sobre la diversidad de personas que pueden formar parte de su equipo de trabajo, lo enriquecedor que es tener equipos diversos, y cómo pueden llegar a ser líderes inclusivos, siendo capaces de modular y adaptar sus estilos de liderazgo a las diferentes situaciones y personas de su equipo. Este programa es fruto de una formación interna que realizamos desde Zurich a nuestros líderes y que la Fundación Junior Achievement, con su amplio conocimiento pedagógico, adaptó para los jóvenes.

Estos programas generan un incremento del 42% en las habilidades no cognitivas de los alumnos, además de otros impactos positivos, como la mejora de los resultados académicos o la reducción del absentismo injustificado, según el estudio elaborado por el Profesor Ildefonso Méndez de la Universidad de Murcia, sobre la eficacia de los programas educativos de la fundación Junior Achievement.



13^a edición PREMIO EDUCAWEB

Los programas desarrollados junto con la Fundación Junior Achievement han sido galardonados en la **13^a edición de los Premios Educaweb** de Orientación Académico y Profesional 2020 en la categoría de Empresas. Estos serán publicados en el **Manual de orientación y tutoría**, coordinado por Manuel Álvarez González y Rafael Bisquerra Alzina y editado por Wolters Kluwer.

Educaweb es un portal de educación y formación que su **misión es orientar y guiar al estudiante** o a cualquier persona que busca formación de calidad en el proceso de construcción de su carrera profesional. Está entre los **líderes del mundo virtual** en el ámbito de la **formación** y es una **referencia** como portal de orientación para muchos jóvenes.



Medalla
educaweb



Compromiso con la sociedad



Z-SHAKE

Según el INE, en España, más de 982.000 jóvenes no estudiaban ni trabajaban a finales de 2019, y un 17,3% abandonaba la enseñanza obligatoria de manera temprana, sin obtener el graduado en educación secundaria. Estos datos evidencian la desconexión de muchos jóvenes con la formación, lo que aumenta la dificultad para incorporarse al mercado laboral. Además, este hecho se ve agravado por la situación provocada en los últimos meses por el coronavirus, ya que muchos sectores en los que estos jóvenes encontraban su primera oportunidad laboral están reduciendo el número de contrataciones.

Ante esta situación, la Z Zurich Foundation, el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya y la Fundación Junior Achievement han decidido colaborar para poner en marcha el programa **Z-SHAKE: tu futuro es tuyo, atrévete**. El objetivo de esta iniciativa es motivar y formar a estos jóvenes para mejorar su empleabilidad. Para ello, con un método de orientación académico-profesional, se ayuda a cada estudiante a construir su plan personal

de futuro. En las sesiones impartidas sobre motivación, autoconocimiento y habilidades emprendedoras, los docentes cuentan con el apoyo de un grupo de voluntarios de Zurich, con el objetivo de estimular sus aspiraciones a través de sus experiencias profesionales. Además, en estas sesiones también participan *influencers* para mostrar, desde una perspectiva más cercana, retos relacionados con el bienestar personal y profesional.

Los objetivos educativos de este programa son:

- Buscar y promover su identidad personal y social, sus fortalezas y habilidades.
- Entender y entrar en contacto con el funcionamiento y los cambios de su entorno real.
- Desarrollar las actitudes y habilidades que les permitan aprender toda la vida (aprender a aprender) y adaptarse a nuevas situaciones y exigencias.
- Potenciar los procesos de toma de decisiones y resolución de problemas.

El programa está dirigido 1.225 a jóvenes de entre 16 y 21 años que han dejado la educación secundaria obligatoria (ESO) sin obtener el título, y que forman parte de los Programas de Formación e Inserción (PFI) del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

Durante el curso 2019-2020, 7.302 jóvenes se formaron en los Programas de Formación e Inserción (PFI) en toda Cataluña, de los cuales un 80% superó con éxito el programa. A los seis meses de finalizar el programa, un 72% de los jóvenes que habían cursado PFI continuaba estudiando o bien estudiaba y trabajaba a la vez.

Z-SHAKE ha integrado, durante este curso académico, el programa **Prepárate para la vida**, llevado a cabo años anteriores y que aborda las causas del desempleo juvenil desde una perspectiva de salud emocional. El motivo fue que el programa no pudo continuar de manera independiente y en formato online.

Compromiso con la sociedad

Cátedra UB-Zurich

Desde Zurich apostamos por el talento y la innovación y es por ello por lo que, desde 2013, colaboramos con la Universidad de Barcelona (UB) en la Cátedra UB-Zurich, la primera y única cátedra específica del sector asegurador en esta universidad. Cuenta con becas, programas de financiación de proyectos, iniciativas y un grupo internacional de expertos de Zurich.

De esta manera, desde la Cátedra UB-Zurich se promueve e impulsa la docencia, la investigación y la divulgación, en el campo de las finanzas y las ciencias actuariales, especialmente en la gestión de riesgos.

Dentro del marco de la Cátedra, en febrero de 2020 se lanzó la séptima edición del Programa “**UBZurich Actuarial Challenge**”, en el que 12 estudiantes del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras de la Universidad de Barcelona (UB) participan en un business case que les permite poner en práctica sus habilidades con la resolución de un caso práctico real bajo la supervisión de profesionales del sector asegurador. Este año, los equipos trabajaron durante cuatro semanas en el business case “*Holistic proposition for SME business*”, acompañados por expertos en pymes y pricing de Zurich España. La presentación de resultados tuvo lugar en septiembre, de manera virtual, en el **Actuarial Day**.

Colaboración con la Fundación ESADE

Desde 2016, Zurich forma parte de la Asamblea de Patronos de la Fundación ESADE. Además, también somos una de las empresas promotoras del programa de becas corporativas de la Fundación. La **Beca Zurich** está destinada al apoyo de mujeres estudiantes menores de 30 años que no disponen de recursos económicos suficientes para acceder a ESADE. También hemos colaborado varios años en **CEMS Business Project**, un proyecto de consultoría estratégica pro-bono desarrollado en empresas reales, como Zurich, y en el que participan estudiantes del Máster CEMS de ESADE.

De esta manera, y en línea con la estrategia de Zurich, fomentamos la igualdad de oportunidades, el liderazgo femenino y el empoderamiento de la mujer, al mismo tiempo que apostamos por la formación y el talento juvenil. Esta acción contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 4, “Educación de calidad”, que se centra en garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida, para todos.

Colaboración con la Fundación Princesa de Girona

Zurich es miembro del patronato de la Fundación Princesa de Girona desde 2017 y forma parte del Comité de Dirección y de dos de sus comisiones. Esta entidad tiene como objetivo trabajar por los jóvenes en todos aquellos aspectos críticos para su futuro. Su actividad se dirige desde tres iniciativas: Premios FPdGi, “Educar el talento emprendedor” y “Rescatadores de talento”.

Participamos en la iniciativa “**Rescatadores de talento**”, desde la que se fomenta la empleabilidad y movilidad entre comunidades autónomas de jóvenes entre 20 y 30 años, a través de centros de desarrollo y *mentoring*.

En el **Programa de Mentoring** han participado ocho directivos como mentores de ocho jóvenes a lo largo de 6 meses, en los que el mentor/a acompaña al joven realizando seis sesiones de dos horas aproximadamente.

En julio de 2020 se llevó a cabo en uno de los **centros de desarrollo online** un “Webinar sobre digitalización e Innovación”. Se contó con la participación de 53 jóvenes y se trataron temas como los beneficios que implican los avances tecnológicos en el mundo laboral y las claves para la digitalización en el sector asegurador.

Por otro lado, en octubre y noviembre se desarrolló en otros centros una sesión sobre “Cómo preparar una entrevista de trabajo online”. Además, durante la jornada se planteó cuáles serán las 10 *soft skills* más demandadas en el futuro del mercado laboral.



Compromiso con la sociedad

Empleo para personas en riesgo de exclusión social



Colaboración con la Fundación Quiero Trabajo



La Fundación Quiero Trabajo tiene como objetivo lograr la inclusión laboral de personas con bajos recursos, fundamentalmente mujeres en riesgo de exclusión social. Esta organización se centra en empoderar a las mujeres, a través de cursos y *mentoring*, potenciando sus aptitudes y actitudes y dotándolas de herramientas para que puedan afrontar con éxito una entrevista de trabajo. También ofrece un servicio de asesoría de imagen, desde el que se les facilita la ropa y complementos adecuados para afrontar sus entrevistas.

Nueve de cada diez mujeres que llegan a Quiero Trabajo se encuentran en riesgo de exclusión social, el 70% tienen 45 años o más y el 32% son madres solteras. El programa hace que estas mujeres recuperen la confianza en sí mismas y tiene una ratio de éxito de 86,74%, ya que la mayoría de las que han accedido al asesoramiento han conseguido trabajo.

Zurich colabora con la Fundación desde 2017 a través de los Voluntarios Zurich. En 2020 se han mantenido algunas actividades como el **asesoramiento individual de atención a mujeres**, en el que tres voluntarias han colaborado con el servicio de *mentoring* y asesoría de imagen, de cara a entrevistas de trabajo.

Además, se este año se han llevado a cabo nuevas actividades:

- **Speed dating**, que consiste en sesiones de *mentoring* rápidas, destinadas a mujeres con discapacidad y en peligro de exclusión social, cuyo objetivo es ayudarles a preparar su propio “elevator pitch” para ganar seguridad y mejorar su discurso de cara a futuras entrevistas profesionales. En la sesión de Barcelona participaron 10 voluntarios, en colaboración con la federación ACAPPS, para dar apoyo a 20 mujeres con discapacidad auditiva. La sesión celebrada en Madrid contó con la ayuda de 5 voluntarios y la participación de 15 mujeres con enfermedades mentales y se realizó con la colaboración del Centro de Rehabilitación Laboral de la Comunidad de Madrid.
- **Voluntariado online durante teletrabajo**, a través del cual, siete voluntarios ofrecieron acompañamiento emocional durante el confinamiento, en 31 sesiones de una hora de duración.
- **Formación “Triunfa en tu entrevista”**, para mujeres de la Fundación Catalana Síndrome de Down, efectuadas por “Sherpas” de Zurich, un colectivo de voluntarios para el acompañamiento de empleados y nuevas incorporaciones con diversidad funcional. Se efectuaron tres sesiones de mentoría individual en las que participaron 17 “Sherpas”.

Speedating
Barcelona y Madrid

Compromiso con la sociedad

Apoyo al deporte



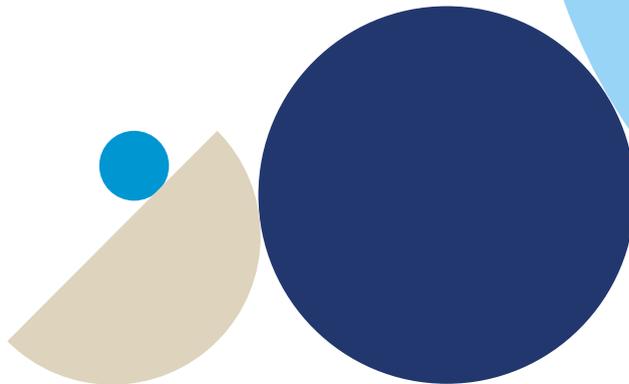
Desde Zurich fomentamos el deporte solidario a través del patrocinio de 12 carreras en España: las ocho ediciones de la Carrera de la Mujer y cuatro maratones (Zurich Maratón de Sevilla, Zurich Marató de Barcelona, Zurich Maratón de Málaga y Zurich Maratón de Donostia).



Con el fin de promover la recaudación de fondos para fines benéficos en las carreras populares, la Z Zurich Foundation ha presentado en 2020 una iniciativa para donar el 50% de todos los fondos recaudados en retos solidarios vinculados a las 12 carreras que la compañía patrocina en España.

Para hacer que este proyecto sea posible, se ha contado con la colaboración de la Fundación migranodearena, una plataforma de crowdfunding. Los participantes de las cuatro maratones que patrocina Zurich tienen la posibilidad de crear un reto en migranodearena.org, compartirlo y recaudar fondos entre todos a favor de esa causa social. Por su parte, en la Carrera de la Mujer, la organización es la encargada de recaudar las donaciones. En ambos casos, la Z Zurich Foundation aporta el importe equivalente al 50% de la cantidad recaudada. Los fondos obtenidos se destinan a diferentes entidades sin ánimo de lucro.

Mediante esta iniciativa se espera aumentar un 30% la aportación benéfica obtenida en este tipo de pruebas. La Z Zurich Foundation estima que en tres años se consiga una recaudación total de 600.000 euros, lo que supondría una aportación extra por parte de la Fundación de 300.000 euros.



Compromiso con la sociedad

Zurich Maratón



En Zurich llevamos patrocinando maratones desde hace 9 años, lo que supone más de 900 kilómetros, repartidos en las siguientes carreras:

- **Zurich Maratón Barcelona** (patrocinador principal desde 2012).
- **Zurich Maratón Sevilla** (patrocinador principal desde 2014).
- **Zurich Maratón Donostia** (patrocinador principal desde 2017).
- **Zurich Maratón Málaga** (patrocinador principal desde 2017).

En 2020 se celebró la primera maratón del año, la de Sevilla, en la que participaron 13.700 corredores, entre los cuales había compañeros y clientes nuestros que por primera vez compartían camiseta Zurich. Desde el stand de Zurich, los voluntarios han promovido la sostenibilidad, la innovación y la solidaridad. Los fondos recaudados en esta edición se han destinado a la Asociación Down de Sevilla, que ha recibido más de 6.500 euros.

El resto de maratones patrocinadas por Zurich en 2020 han tenido que suspenderse debido a la situación sanitaria. Sin embargo, para 2021 se plantean nuevos retos como

la Maratón Virtual 42/7 Zurich Maratón Barcelona, que se celebrará de forma gratuita entre el 8 y el 15 de noviembre. En esta edición, cada participante recorrerá desde Barcelona o desde sus ciudades respectivas los 42,195 km, distribuidos en una o varias carreras que se registrarán en sus aplicaciones. En el momento de la inscripción, cada participante podrá crear un reto solidario, gracias a la plataforma migranodearena.org, o adquirir una medalla finisher solidaria y personalizada, que costará cinco euros y que permitirá a la organización destinar un euro, por cada una de las solicitadas, a la lucha contra la Covid-19.



Equipo Zurich AT

El Equipo Zurich Aefat participa desde 2017 en las cuatro maratones Zurich que se celebran en España, con niños y jóvenes afectados por ataxia telangiectasia y corredores solidarios que empujan sus sillas especiales. En este 2020 tan especial, el Equipo Zurich Aefat pudo disfrutar de la Zurich Maratón de Sevilla, su maratón número 13.

Puedes ver el vídeo, creado por Aefat, de su participación en la Zurich Maratón de Sevilla aquí.

Con el lema “Corre, frena la AT” de Aefat y el “Imparables” de Zurich en sus camisetas azules, este equipo de luchadores trata de dar visibilidad a esta enfermedad rara, genética y neurodegenerativa que aún no tiene cura. Otro de sus objetivos es que los afectados vivan una jornada inolvidable, contagiados por la energía positiva de los corredores solidarios y el ambiente motivador de las maratones.

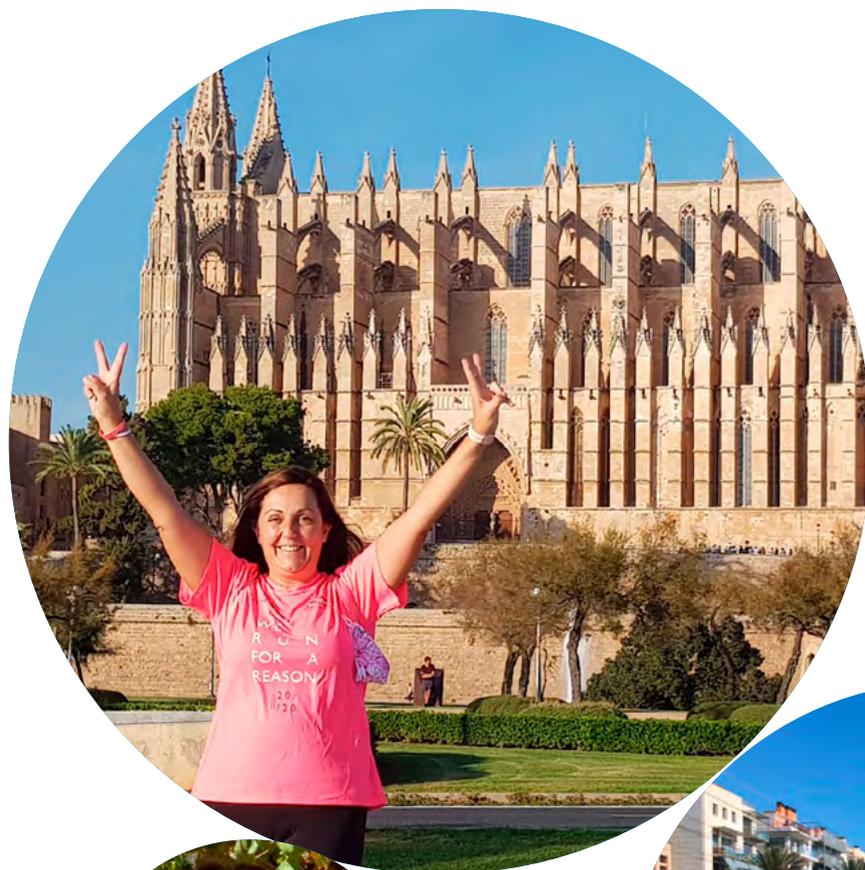
Esta actividad solidaria e inclusiva está organizada por Aefat, la asociación que agrupa a los afectados y sus familias en España, creada en 2009 y declarada de utilidad pública. El equipo está impulsado por Zurich, que aporta 12 dorsales para cada maratón y 20.000 euros anuales para colaborar en el proyecto de investigación que Aefat financia en la

Clínica Universidad de Navarra, que busca una terapia para detener los efectos de esta enfermedad que provoca una grave discapacidad progresiva.

La ataxia telangiectasia (AT o A-T) se manifiesta habitualmente antes de los dos años. Afecta a las funciones de diferentes órganos y provoca incapacidad de coordinar movimientos, pérdida progresiva de movilidad (hacia los 9 años se necesita silla de ruedas), dificultad en el habla, inmunodeficiencia, neumonías y otras complicaciones, además de mayor probabilidad de cáncer. La AT impide a los afectados ser independientes en las actividades básicas de la vida diaria.

Tras la cancelación de las maratones de Barcelona, Donostia/San Sebastián y Málaga por la pandemia, Zurich y Aefat decidieron destinar parte de la donación de ese año a otro proyecto relacionado con la actividad física de los afectados. El deporte adaptado es muy beneficioso para ellos, ya que mejora su estado físico en general, su calidad de vida, su motivación, su interés por el esfuerzo y su inclusión social. Y en general, su desarrollo como personas. Así que Aefat ha adquirido ocho bicicletas adaptadas para que los niños y jóvenes con ataxia telangiectasia sigan practicando deporte.

Compromiso con la sociedad



Carrera de la Mujer



Zurich es patrocinador oficial de la Carrera de la Mujer desde 2017, evento que tradicionalmente se ha celebrado en ocho ciudades de la geografía española: Valencia, Vitoria-Gasteiz, Sevilla, Madrid, Barcelona, Zaragoza, Gijón y A Coruña. Un año más, colaboramos con esta iniciativa para dar apoyo a las mujeres y la vida saludable. Sin embargo, en esta edición de 2020, para poder adaptarse a la nueva normalidad y participar de manera individual con todas las medidas de precaución, la organización lanzó una aplicación móvil que permitía a las corredoras entrenar y participar de manera virtual en las ocho carreras.

Los dorsales de la Carrera de la Mujer son solidarios y parte su importe va destinado a un proyecto que se puede elegir en el momento de la inscripción. Además, la Z Zurich Foundation aumenta esa donación aportando a cada uno de los proyectos el 50% de todo lo que se recaude. En 2020, las asociaciones y fundaciones seleccionadas fueron: Asociación De Mujeres Con Discapacidad XARXA (Valencia), Bey ProAction (Madrid), ASSAMA (Vitoria), Fundación el pájaro azul (Gijón), ACADAR (A Coruña), AMAMA (Sevilla), AMAC-GEMA (Zaragoza) y Associació de Dones Ca l'Aurèlia (Barcelona).

La Carrera de la Mujer 2020 se cerró con más de 41.000 participantes, entre los que se encontraban más de 300 colaboradoras, y la donación de más de 90.000 euros a iniciativas solidarias.



Compromiso con la sociedad

Donaciones



#JuntosyComprometidos

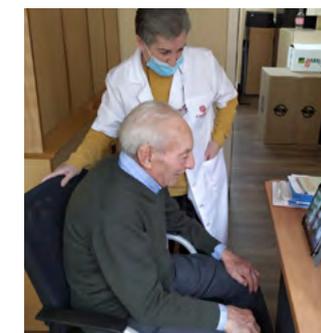
Este año ha estado marcado por la situación provocada por la **Covid-19** y desde Zurich, junto con la Z Zurich Foundation, hemos querido colaborar con iniciativas que han ayudado a paliar sus efectos. Para ello, creamos el programa #JuntosyComprometidos, a través del cual se ha destinado más de un millón de euros a diversos proyectos como, por ejemplo, el Plan Cruz Roja Responde, que ha proporcionado ayuda a los más afectados por esta pandemia.

En abril lanzamos una campaña de **crowdfunding** dirigida a empleados y mediadores, en la que la Z Zurich Foundation ha contribuido igualando el importe recaudado. En total se han realizado más de 700 donaciones, que han servido de apoyo a entidades y programas como #YoMeCorono, 'Andalucía Respira', Fundació Clínic, Cáritas, Federación Española de Banco de Alimentos, Obra Social San Juan de Dios, Comedor Solidario Gregal o Fundación Tengo Hogar. De esta forma, se han destinado más de 115.000 euros a investigación, recursos sanitarios y apoyo de colectivos en situación de vulnerabilidad, con acciones como distribución de alimentos, inserción laboral o acompañamiento, entre otras.

Además, hemos querido apoyar al **sector sanitario** participando otras iniciativas. Una de ellas es la donación de 100.000 pantallas protectoras a los sindicatos de enfermería y técnicos de enfermería, que han distribuido el material por todo el territorio español. Además, hemos donado 100.000 euros al ensayo clínico liderado por Oriol Mitjà y Bonaventura Clotet, de la Fundació Lucha contra el Sida y el Hospital Germans Trias, para frenar la transmisión del virus. También hemos colaborado con el Institut Català de la Salut y con Glovo para proporcionar comida de forma gratuita a los profesionales sanitarios de centros de urgencia de atención primaria durante cinco semanas. Para ello, Zurich ha cubierto los gastos de alimentación, con un importe de 56.000 euros, mientras que Glovo ofrecía su amplia red logística de repartidores. Por otro lado, desde la Z Zurich Foundation se ha impulsado con 200.000 euros, destinados a la Fundació Clínic y 'Andalucía Respira', la creación nuevos modelos de respiradores de emergencia para tratar pacientes afectados por la Covid-19.



Donación a San Juan de Dios



Fundación Clínic

Magic Line



Compromiso con la sociedad

#ElSeguroConLosSanitarios

Zurich se ha unido a la iniciativa lanzada por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), cuyo objetivo era crear un seguro de vida colectivo que cubra a todos los sanitarios españoles que están en primera línea luchando contra el coronavirus.

En total, han participado más de un centenar de compañías aseguradoras que, con su aportación, han logrado constituir un fondo solidario de **38 millones de euros**. De esta forma, se podrá proteger a **más de un millón de profesionales sanitarios** gracias a un seguro de vida gratuito que cubre el fallecimiento por causa directa de la Covid-19 y un subsidio en caso de hospitalización. Este seguro está destinado al personal que presta sus servicios en centros sanitarios, residencias de mayores y residencias para personas con discapacidad.



La Z Zurich Foundation impulsa el desarrollo de nuevos modelos de respiradores de emergencia para tratar pacientes afectados por el Covid-19

Tras el acuerdo con la compañía Orange, Z Zurich Foundation se ha sumado a su programa **Gigas solidarios**, ofreciendo un impulso económico de 150.000 euros para lograr que todos los escolares, con independencia de su situación socioeconómica, puedan seguir su educación durante el periodo de crisis. Con el fin de minimizar la existencia de brecha digital, se ha dotado de conexión a internet durante un año y dispositivos a familias que Aldeas Infantiles SOS y Cruz Roja Española habían identificado como afectadas por la exclusión digital.



Donación a San Juan de Dios



Fundación Tengo hogar



Cáritas

También hemos priorizado nuestro compromiso con socios locales, destinando 78.500 euros a dos entidades: Educo, que ofrece programas socioeducativos para niños y niñas en riesgo de exclusión y Fundación Arrels, cuya iniciativa se centra en ayudar a personas sin hogar en Barcelona.

En la segunda oleada, como se ha comentado en el apartado "Voluntarios Zurich", reactivamos el programa uniéndonos a "La Gran Recogida" de los **Bancos de Alimentos**.

En este año de pandemia, **Zurich España ha donado casi 8 veces más respecto a 2019** por su compromiso con el programa #JuntosYComprometidos y tanto los **colaboradores de Zurich** como la **Z Zurich Foundation han más que triplicado sus donaciones** respecto al año anterior.



Compromiso con la sociedad

Asociación de Ayuda para Niños con Discapacidad

Desde Zurich, hemos destinado los 5.000 euros del cóctel de Navidad presencial, que no se ha podido celebrar en 2020, a la Asociación de Ayuda para Niños con Discapacidad. Esta aportación contribuye al **Programa de Becas**, ayudando a cofinanciar el coste mensual del Método VICON, una herramienta de aprendizaje digital para niños y niñas con autismo u otras dificultades y para familias con hijos e hijas con discapacidad y que tienen un gran riesgo de exclusión social y económica.

El importe ha sido igualado por la Z Zurich Foundation, que ha donado otros 5.000 euros a la Asociación. La suma de ambas contribuciones permite cubrir el coste total de 10 becas y la mitad del coste de 30 becas para tratamientos de un año de duración.

En línea con la estrategia de Responsabilidad Corporativa de Zurich, el Club del Voluntariado muestra su compromiso con la **educación y empleabilidad** futura de niños y jóvenes. Por ello, este año se ha organizado una campaña de donaciones de material escolar para familias con dificultades económicas. Gracias a todos los colaboradores, se ha recaudado un total de 3.810 euros, que doblado como siempre por la Z Zurich Foundation, alcanzaron los **7.620 euros**, que se destinaron a las fundaciones “El Pimpi” y Pere Tarrés. La Fundación “El Pimpi” tiene como objetivo cubrir las necesidades

Campaña de donaciones de material escolar

de los colegios más humildes de las barriadas malagueñas y la Fundación Pere Tarrés ofrece espacios de apoyo escolar e integración social para niños y niñas en situación vulnerable.



Fundación Soñar Despierto

En 2020, más de 300 colaboradores han donado regalos a niños y niñas en riesgo de exclusión social que viven en centros de acogida. Los empleados que deciden unirse a la campaña solicitan una de las cartas a los Reyes Magos escrita por los niños y niñas y tienen la opción de hacer un ingreso con el importe deseado o comprar el regalo. En esta campaña navideña de Soñar Despierto, la valoración económica total de la aportación ha sido de 13.582 euros.



Otras iniciativas

Fundación Edad & Vida

Zurich es patrono y miembro de la Junta Directiva de la Fundación Edad & Vida. Esta fundación tiene como misión promover la búsqueda de soluciones para la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y de las que van a serlo. Lo hace desde las empresas de diversos sectores, en colaboración con instituciones de investigación y formación y organizaciones de personas mayores. De esta manera, da respuesta a los retos económicos y sociales del cambio demográfico.



Universidad de Navarra

Zurich es Socio Fundador y patrono promotor del Museo Universidad de Navarra desde 2012. De esta manera, tenemos la posibilidad de colaborar en el desarrollo de proyectos que atiendan las necesidades culturales de la sociedad.

En 2020 celebramos el congreso “Zurich Wake-Up”, en colaboración con un grupo de estudiantes del Grado de Economics, Leadership & Governance de la Universidad de Navarra y con Accenture. En las sesiones se trataron temas como emprendimiento, startups o tecnologías para la transformación.



Col·legi d'Actuaris de Catalunya

Zurich es miembro protector del Col·legi d'Actuaris de Catalunya.

En 2020 hemos participado en una sesión sobre los European Standard of Actuarial Practice (ESAP), que elabora la Asociación Actuarial Europea. María Jesús Romero, Country Risk Officer de Zurich España, intervino con una explicación sobre ORSA (Own Risk and Solvency Assessment).

Además, en noviembre de 2020, Clara Armengol, Directora de Sostenibilidad de Sabadell Zurich, intervino como ponente en la jornada “Sostenibilidad: retos para el sector asegurador”, en la que se presentaba una visión holística de la sostenibilidad y los desafíos que representa para el sector asegurador.



Compromiso con la sociedad

Desarrollo de conocimiento (Estudios – Thought Leadership)



En Zurich apostamos por la creación de valor en la sociedad y por la creación y difusión de conocimiento. Por ello, a lo largo de 2020 hemos participado en la elaboración de diferentes estudios, colaborando con otras entidades y organismos a nivel nacional e internacional.

Estudio sobre los riesgos regionales a la hora de hacer negocios

Zurich Insurance Group, en colaboración con SK Group y Marsh & McLennan Companies han desarrollado un mapa interactivo sobre riesgos regionales a la hora de hacer negocios en 2020. Este proyecto forma parte de la Iniciativa de Riesgos Globales del World Economic Forum, que se encarga de analizar los riesgos críticos existentes a nivel mundial y de su comunicación al público en general.

El estudio se basa en las 12.012 respuestas de líderes empresariales de 128 países a una de las preguntas realizadas en la Encuesta Global a Directivos anual, que forma parte del *Informe Global de Competitividad del World Economic Forum*. En esa pregunta se les pedía seleccionar, entre un listado de 30 riesgos, «los cinco riesgos a nivel mundial que considerasen más preocupantes a la hora de hacer negocios en sus respectivos países durante los próximos 10 años».

Entre las regiones encuestadas se incluyen Eurasia, Europa, América Latina, el Caribe, Oriente Medio, África del Norte, América del Norte, Asia del Sur y África subsahariana. Los resultados muestran que la principal preocupación entre los líderes, a la hora de hacer negocios, es el desempleo, seguida de las enfermedades infecciosas y la crisis fiscal. Por otro lado, hay otros riesgos que aumentan su relevancia, como los climáticos, las catástrofes naturales, la pérdida de biodiversidad y el colapso del ecosistema.

En el contexto de la crisis de la Covid-19, las enfermedades infecciosas han subido 28 puestos en este estudio y es el segundo riesgo que más se repite. Aparecen entre los 10 primeros puestos en todas las zonas, excepto en Asia del Sur, Asia del Este y el Pacífico.

Perspectivas de riesgos de la COVID-19

Zurich Insurance Group y Marsh & McLennan, han elaborado en 2020 otro estudio específico de riesgos titulado *Perspectivas de riesgos de la COVID-19: un mapeo preliminar y sus implicaciones*. En él, se han tenido en cuenta las opiniones de alrededor de 350 profesionales de alto rango en materia de riesgos, que durante 18 meses clasificaron sus mayores preocupaciones con respecto a probabilidad e impacto para el mundo y los negocios.

A corto plazo, las preocupaciones más relevantes para las empresas son la recesión mundial prolongada, el alto nivel de desempleo, otro brote de enfermedades infecciosas y el proteccionismo.

El informe indica que no estamos preparados para afrontar los riesgos ambientales, sociales y tecnológicos de amplio alcance. Además, resalta la importancia de una actuación temprana de los líderes para la gestión de futuros impactos sistémicos como la crisis climática, las turbulencias geopolíticas, la creciente desigualdad, las tensiones en la salud mental de las personas, las brechas en la gobernanza tecnológica y la presión continua sobre los sistemas de salud.



Compromiso con la sociedad

Informe Global de Riesgos 2020

Un año más, Grupo Zurich, junto con Marsh & McLennan, colabora en la elaboración del Global Risk Report del World Economic Forum. Este estudio, que forma parte de la Iniciativa de Riesgos Globales, se basa en las mayores preocupaciones en términos de probabilidad e impacto de 750 expertos y responsables en la toma de decisiones a nivel mundial.

Esta encuesta lleva elaborándose 10 años y, por primera vez, en 2020 los cinco principales riesgos globales, en términos de probabilidad, son todos ambientales:

- Fenómenos meteorológicos extremos
- Fracaso en la mitigación y adaptación al cambio climático
- Catástrofes ambientales provocadas por el ser humano
- Pérdida de biodiversidad y colapso de los ecosistemas, lo que podría suponer un agotamiento de los recursos
- Catástrofes naturales

Por otro lado, también destacan otros riesgos como las confrontaciones económicas y la polarización interna, ya que el 78% de los encuestados esperan que aumenten en 2020 ambos riesgos.

En la presentación del informe participaron Emilio Granados Franco, Responsable de Riesgos Globales y Agenda Geopolítica en el World Economic Forum; Peter Giger, Director de Riesgos del Grupo Zurich y Emilio Luque, profesor de Medio Ambiente y Sociedad de UNED; y fue moderado por María Jesús Romero, Directora de Riesgos en Zurich España. En el evento se trataron temas como qué hacer en un contexto global donde la economía, el medio ambiente, la tecnología y la sanidad pública se ven afectados por la inestabilidad económica y las amenazas del cambio climático. Además, se puso de manifiesto la necesidad de cooperación y búsqueda de un enfoque común entre los líderes empresariales y gubernamentales para hacer frente a los riesgos compartidos.

Estudio sobre la percepción de la protección financiera

Existe una preocupación general entre los trabajadores con respecto a su estabilidad laboral y los sistemas de protección social, por factores como la transformación digital. Además, la situación provocada por la pandemia de la Covid-19 ha agravado esta inquietud y ha puesto a prueba los sistemas de protección social de todos los países.

Grupo Zurich y Oxford University han elaborado a principios de 2020 un estudio internacional sobre la percepción de la protección financiera. Para ello, se realizaron encuestas en 17 países entre enero y febrero, antes de la expansión mundial de la Covid-19. No obstante, en España las respuestas de la encuesta ya reflejaban la incertidumbre sobre el futuro del mercado laboral.

Los resultados del estudio muestran que, a nivel general, uno de cada tres encuestados teme quedarse sin trabajo por la transformación digital. En el caso de España, el 32,4% de los trabajadores tienen miedo de perder su empleo en los próximos cinco años porque su puesto sea reemplazado por una máquina o un programa informático. Este porcentaje solo es superado por Europa en Italia, con un 38,7%.

En un mercado laboral cambiante e incierto por la Covid-19, la formación y el reciclaje son las herramientas que pueden potenciar la empleabilidad. El 75% de los menores de 40 años estarían dispuestos a formarse para mejorar sus competencias profesionales, si su jornada laboral se lo permitiera. Esta cifra baja al 61% en el caso de los mayores de 40 años.

Respecto a la protección social por desempleo, un 77,4% de los españoles piensan que, en caso de perder su empleo, las administraciones públicas deberían responsabilizarse de la cobertura de sus necesidades básicas. Es el dato más elevado de los países objeto de estudio. Por ejemplo, en Alemania y Reino Unido, donde la participación privada en los sistemas de protección social está más extendida, los porcentajes son 59,4% y 59,9%, respectivamente.

Lo mismo ocurre con la cobertura de la pérdida de ingresos por no trabajar debido a una enfermedad o accidente laboral. En España, el 53% de la población confía en el sistema público de protección social para esta cobertura, siendo este el porcentaje más alto del estudio.

Movilidad desde una perspectiva de género en Barcelona

Desde hace dos años, colaboramos con el RACC en un estudio realizado en Barcelona sobre la percepción de sobre la seguridad personal y los hábitos de movilidad que tienen los hombres y las mujeres cuando se desplazan por esta ciudad. Para ello, se han realizado más de 1.500 encuestas y 17.000 horas de observaciones de comportamiento. En las encuestas se analizaban estas variables en función del transporte que utilizan los individuos, su género, el momento del día y las situaciones de acoso, robo o hurto que han sufrido.

Los resultados muestran que las mujeres sufren más incidentes que los hombres y que estos ocurren con mayor frecuencia durante el día. El 52% de las mujeres declaran haber sufrido robo, hurto o acoso durante desplazamientos diurnos, mientras que en hombres el porcentaje es 41%. Respecto a los medios de transporte, el vehículo privado es el que aporta más sensación de seguridad, aunque hay algunos servicios públicos, como el taxi, que también aportan esa sensación. No obstante, tanto hombres como mujeres coinciden en que es conveniente ampliar las medidas de seguridad en el transporte público y en la vía pública.

El objetivo de este estudio es conseguir que haya seguridad en la movilidad y fomentar el uso del transporte público. El documento puede servir de apoyo a las administraciones públicas a la hora de desarrollar políticas y programas sobre movilidad y espacio público, desde una perspectiva de género.



Compromiso con el medio ambiente



En Zurich somos conscientes de nuestro impacto ambiental e intentamos actuar, en todo momento, de manera responsable. Trabajar por minimizar nuestro impacto ambiental nos permite crear valor de manera sostenible, en línea con nuestra estrategia global, y nuestro Código de Conducta.

Nuestra política ambiental

La protección del medio ambiente es esencial para la creación de valor sostenible, tanto para Zurich, como para la sociedad. El Grupo, a nivel global, reconoce el riesgo que suponen los problemas ambientales, tales como el cambio climático, para sus clientes, comunidades y partes interesadas, así como para su rendimiento empresarial.

Por tanto, se compromete a cumplir con todas las leyes y normativas ambientales aplicables en cada país en el que opera, así como con los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas.

A fin de cumplir con estos principios y aplicar las mejores prácticas, se establecen una serie de compromisos específicos, asociados a clientes y socios comerciales, operaciones, abastecimiento y adquisición, gestión de inversiones, responsabilidad y presentación de informes, y participación de las partes interesadas. Además, se fijan responsabilidades para todos y cada uno de los empleados de Zurich, en relación con estos compromisos.

Esta política ha sido revisada en diciembre de 2017, y sigue vigente en el momento en que se elabora esta memoria.

El compromiso de nuestros líderes contra el cambio climático

Cerca de 250 altos directivos de toda Europa se han sumado ya al llamamiento a la acción para un **Nuevo Acuerdo para Europa de CSR Europe**, entre ellos, Vicente Cancio, CEO de Zurich en España.

Esta adhesión supone un compromiso para trabajar junto con la Unión Europea y la sociedad civil por una Europa que integre la sostenibilidad, la acción climática y la inclusión.

Además, a nivel global, hemos firmado el **United Nations Business 1.5°C Pledge**, un pacto entre empresas lanzado por Naciones Unidas, para limitar el incremento de las temperaturas a nivel global.

Con el objetivo de lograr emisiones netas cero, Zurich aspira a ser una empresa con cero emisiones netas para 2050 y se compromete a “descarbonizar” por completo la cartera de activos del Grupo, que actualmente asciende a unos 200.000 millones de USD. Como todavía no existen objetivos basados en la ciencia para las carteras de suscripción de seguros incluidas en la cartera, Zurich está prestando su experiencia al CRO Forum para desarrollar las mejores formas de medir la huella de carbono de estas carteras de suscripción. En 2021, Zúrich también planea lanzar un “fondo de carbono” interno, un enfoque utilizado para recaudar fondos para apoyar nuevas reducciones de emisiones. Esto permitirá a Zurich fijar un precio interno realista sobre sus emisiones operativas.

Compromiso con el medio ambiente

Impactos ambientales

Nuestros principales impactos ambientales a nivel global son producto de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por los espacios de trabajo en oficinas, los desplazamientos, el consumo energético, el consumo de papel y la gestión de los residuos. Todos ellos son reportados, país por país, en una herramienta informática única, que permite realizar un seguimiento local y global de nuestra huella ambiental.

Los datos presentados a continuación han sido extraídos de esta herramienta, si bien en el momento de publicación de esta memoria están pendientes de verificación externa (en caso de detectarse discrepancias, estas se recogerán en la Memoria de Sostenibilidad de 2021).

El grupo de trabajo Group Environmental Performance trabaja sobre el sistema de gestión ambiental de la organización, basado en ISO 14001, así como el reporte ambiental (medición de impactos), estrategia y proyectos (reducción de impactos) y comunicación y gestión de relaciones.

Eficiencia energética

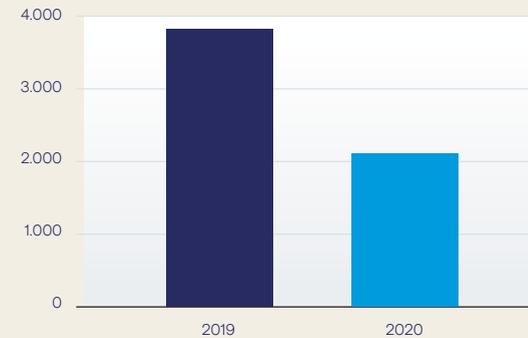
En Zurich tratamos de minimizar la energía necesaria para desarrollar nuestra actividad. Así reducimos nuestra huella de carbono, lo que nos permite luchar contra el cambio climático y preservar los recursos naturales del planeta, además de reducir el presupuesto destinado a la factura energética.

Para ello, hemos puesto en marcha distintas iniciativas que garantizan la eficiencia de nuestro consumo eléctrico, como un estudio sobre la electricidad contratada, que evita consumos superfluos, y una auditoría energética a nuestras oficinas, que permite detectar áreas de mejora, como la instalación progresiva de sensores de ocupación en oficinas, el control de la temperatura en los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) y la sustitución de fluorescentes y bombillas de alto consumo por iluminación LED.

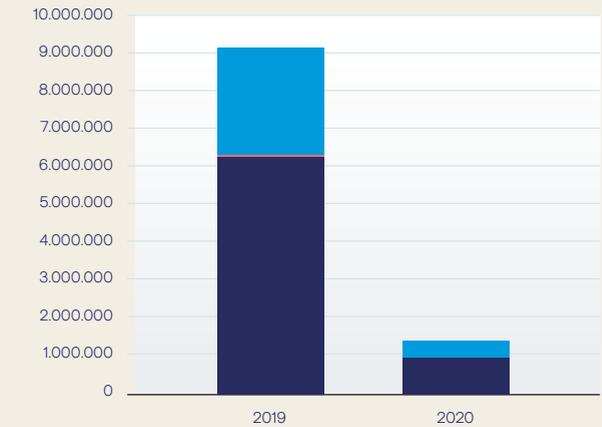
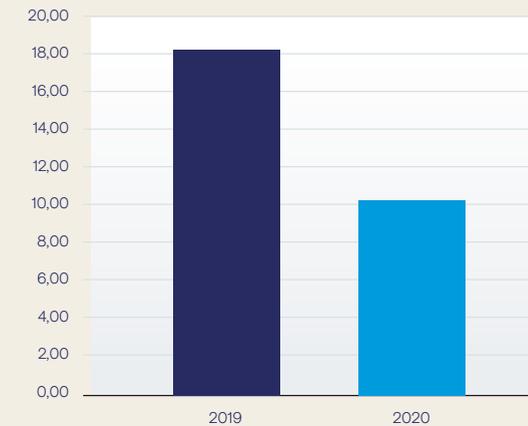
Por otro lado, en la medida de lo posible, utilizamos fuentes de energía renovables. En 2020 se ha garantizado que el 100% de toda la electricidad contratada por Zurich en sus oficinas es de origen renovable.



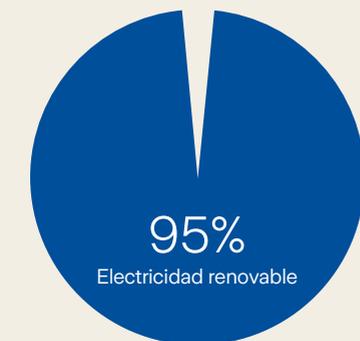
Consumo total de energía [MWh]



Energía total por FTE [MWh/empleado]



■ Total distance traveled - rail [Km]
■ Total distance traveled - rental [Km]



*5% restante pendiente de obtener certificado de redención de Garantías de Origen (GdO).

Para el cálculo de los datos de 2020 se aplica un factor de impacto por COVID a nuestra electricidad extrapolada, considerando que el cálculo utilizado para las extrapolaciones no tiene en cuenta intrínsecamente el menor consumo de energía experimentado durante la pandemia. Además, las emisiones se han ajustado ligeramente para la electricidad de la red y las emisiones relacionadas con la energía y el combustible de alcance 3.

Compromiso con el medio ambiente



Emisiones de gases de efecto invernadero

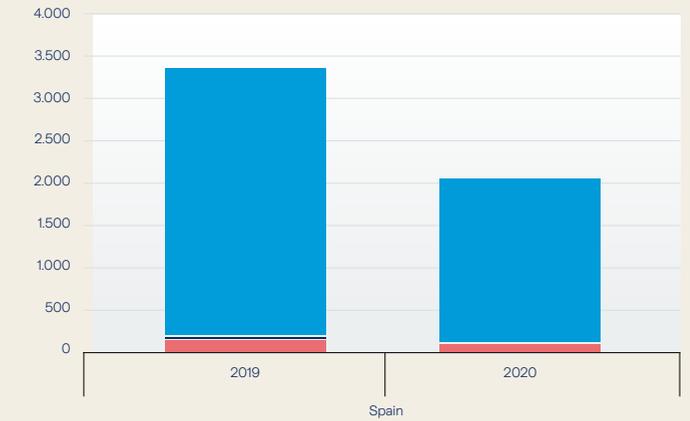
Para el cálculo de las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), analizamos nuestras emisiones directas e indirectas incluyendo, entre otros conceptos, las emisiones de edificios y oficinas, desplazamientos de empleados y vehículos de empresa, consumo de energía, consumo de papel, y gestión de residuos.

El cálculo se realiza siguiendo la metodología de Greenhouse Gas Protocol. Asimismo, analizamos el impacto que se genera y actuamos en consecuencia para su reducción año tras año.

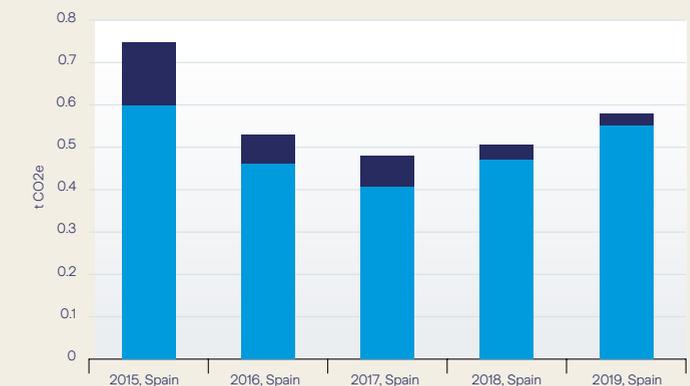
De esta forma, llevamos un seguimiento de las siguientes emisiones:

- Alcance 1: emisiones directas de GEI, tales como las generadas por los edificios de oficinas y vehículos de empresa.
- Alcance 2: emisiones indirectas de GEI, asociadas al consumo de energía eléctrica de nuestras oficinas.
- Alcance 3: otras emisiones indirectas, como los desplazamientos de empleados, viajes de negocios, gestión de residuos y consumo de papel.

Una de las iniciativas desarrolladas para reducir nuestra huella de carbono ha sido garantizar que la contratación del suministro eléctrico de nuestras oficinas provenga de fuentes 100% renovables, hito que se ha conseguido en 2020. Otro de los objetivos sobre los que se está trabajando consiste en la reducción de desplazamientos, ya que representan la mayor emisión de gases de efecto invernadero.



■ Scope 1 emissions (305-1) [t CO2e]
 ■ Scope 2 marked based emissions (305-2) [t CO2e]
 ■ Scope 3 emissions (305-3) [t CO2e]



■ Total facilities emissions per FTE, t CO2e
 ■ Total travel emissions per FTE, t CO2e

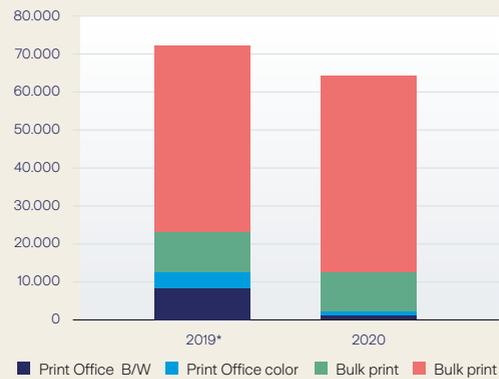
Para el cálculo de los datos de 2020 se aplica un factor de impacto por COVID a nuestra electricidad extrapolada, considerando que el cálculo utilizado para las extrapolaciones no tiene en cuenta intrínsecamente el menor consumo de energía experimentado durante la pandemia. Además, las emisiones se han ajustado ligeramente para la electricidad de la red y las emisiones relacionadas con la energía y el combustible de alcance 3.

Compromiso con el medio ambiente

Consumo de papel

El consumo de papel es el principal impacto ambiental existente en Zurich relacionado con materias primas. Por ello, llevamos un registro del consumo anual y establecemos distintas acciones para minimizar el impacto, con el objetivo de reducirlo año tras año.

Evolución por tipo impresión (Kgms.)



* Fe de erratas: Los datos de 2019 se modifican en función de un nuevo método de medición que afecta al Bulk printing de un proveedor externo y que supone un mayor peso declarado especialmente en el Documento del Seguro.

El 2020 se ha saldado con una reducción superior al target fijado del 80% en Office Print, llegando incluso a un 95%. Está claro que las circunstancias han sido excepcionales, pero sienta las bases para establecer un cambio cultural, donde queda demostrado que trabajar sin imprimir es posible. Cuando es necesario, utilizamos papeles más respetuosos con el medio ambiente, como papel reciclado o papeles producidos a partir de bosques gestionados de manera sostenible. Así, hoy, el 100% de papel utilizado en Zurich es papel certificado FSC. Nuestra intención a futuro es seguir con esos ratios de impresión, acompañado de una reducción drástica del parque de impresoras, que roza ya el 70%.

*Las cifras corresponden a 50 días laborables

Hemos reducido el uso de **187.000 copias de papel** lo que ha supuesto evitar la tala de **42 árboles**

110 árboles tardarían **50 años** en absorber las **55 toneladas de CO2** que se han evitado emitir



BeEco

En 2020 hemos continuado con la campaña de sensibilización **BeEco**, que se presentó en 2019 con el fin de promover la sostenibilidad a través del ahorro en el consumo de papel y energía, la minimización del uso de plásticos y la maximización del reciclaje. Para ello, contamos con la ayuda de nuestros colaboradores, quienes reciben los consejos o *tips* que lanzamos y que pueden compartir en redes sociales.

Las metas establecidas son las siguientes:

- Acabar con los plásticos de un solo uso en 2020.
- Disminuir el consumo de papel en un 80%.
- Reducir la generación de residuos y reciclar de forma efectiva y correcta.
- Usar energía 100% renovable en 2020.

Gracias a diferentes acciones puestas en marcha, como la digitalización de Customer Office, hemos reducido notablemente el consumo de papel. El paso a envío digital del Documento del Seguro (DS lite) ha supuesto un ahorro de cerca de 16 toneladas de papel y la digitalización de Condicionados y su subida a Catálogo Virtual ha significado un ahorro de 8 toneladas.

En 2020 hemos renovado los materiales utilizados para cartas enviadas a cliente, pasando a ser todas en papel con sello PEFC. En 2021 continuaremos trabajando para disminuir nuestro consumo, con la puesta en marcha de la digitalización de comunicaciones de renovación a través de Mi Zurich. Se estima que con esta medida se dejarán de enviar unas 270.000 cartas.

Además, este año la implantación de la modalidad de trabajo *flexwork* ha tenido un impacto positivo en el medio ambiente. La ausencia de desplazamientos en vehículo privado para acudir a las oficinas **ha evitado la emisión de casi 149 toneladas de CO₂**. El consumo de papel también se ha reducido, pasando de una media de 187.000 copias mensuales estando en oficina, a una media de 0 durante el periodo en que se ha estado trabajando desde el *home office* a causa de la pandemia.

Desde Zurich hemos querido adaptarnos a esta situación y hemos lanzado consejos para que nuestros colaboradores puedan seguir trabajando de manera responsable desde su 'home office', evitando acciones contaminantes y aplicando criterios de eficiencia energética.

De la misma forma, con motivo del **día mundial sin coches** y el **mes del clima en Zurich**, recordamos a nuestro equipo la importancia de utilizar transportes respetuosos con el medio ambiente, como la bicicleta o el patinete, para minimizar el impacto en la huella de carbono.



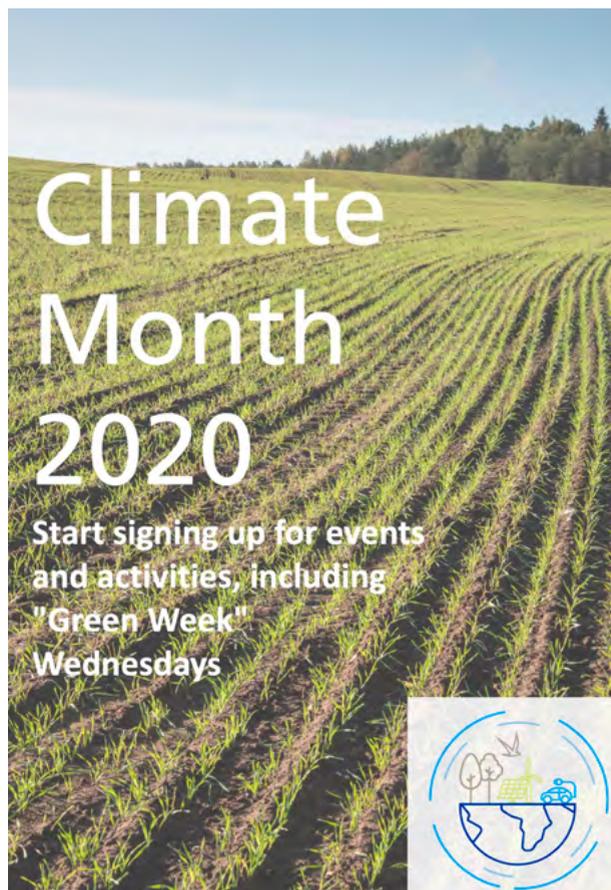


Green Month

En septiembre de 2020 hemos celebrado el Green Month, un mes en el que se realizaron publicaciones y actividades relacionadas con la sostenibilidad.

Durante los miércoles de cada Green Week se han llevado a cabo actividades locales, regionales y globales, como formaciones sobre biodiversidad, un taller de apicultura, el reto "Go Green at Home" en Workplace o la difusión de información sobre gestión de residuos alimentarios, entre otras.

También cabe destacar las "Conversaciones sobre Sostenibilidad", unas reuniones virtuales con altos dirigentes de la organización, en las que compartían qué significa la sostenibilidad para su área de responsabilidad. Además, estas conversaciones suponían un espacio para la opinión, el diálogo y para compartir ideas.



Voluntariados Ambientales

Durante 2020 no se han podido realizar los voluntariados ambientales planificados, ya que se han tenido que posponer debido a la crisis sanitaria que se ha acontecido a nivel internacional por el coronavirus.



Acción de voluntariado realizada en la playa de Gavá.

Sobre esta memoria

La Memoria de Sostenibilidad 2020 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 2020, como continuación a las ya publicadas (2017, 2018 y 2019).

Ha sido redactada tomando como referencia los Standards de GRI (Global Reporting Initiative), de acuerdo con la opción de conformidad "esencial". No ha sido verificada externamente, por decisión de la compañía.

Sus contenidos han sido determinados de acuerdo a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio

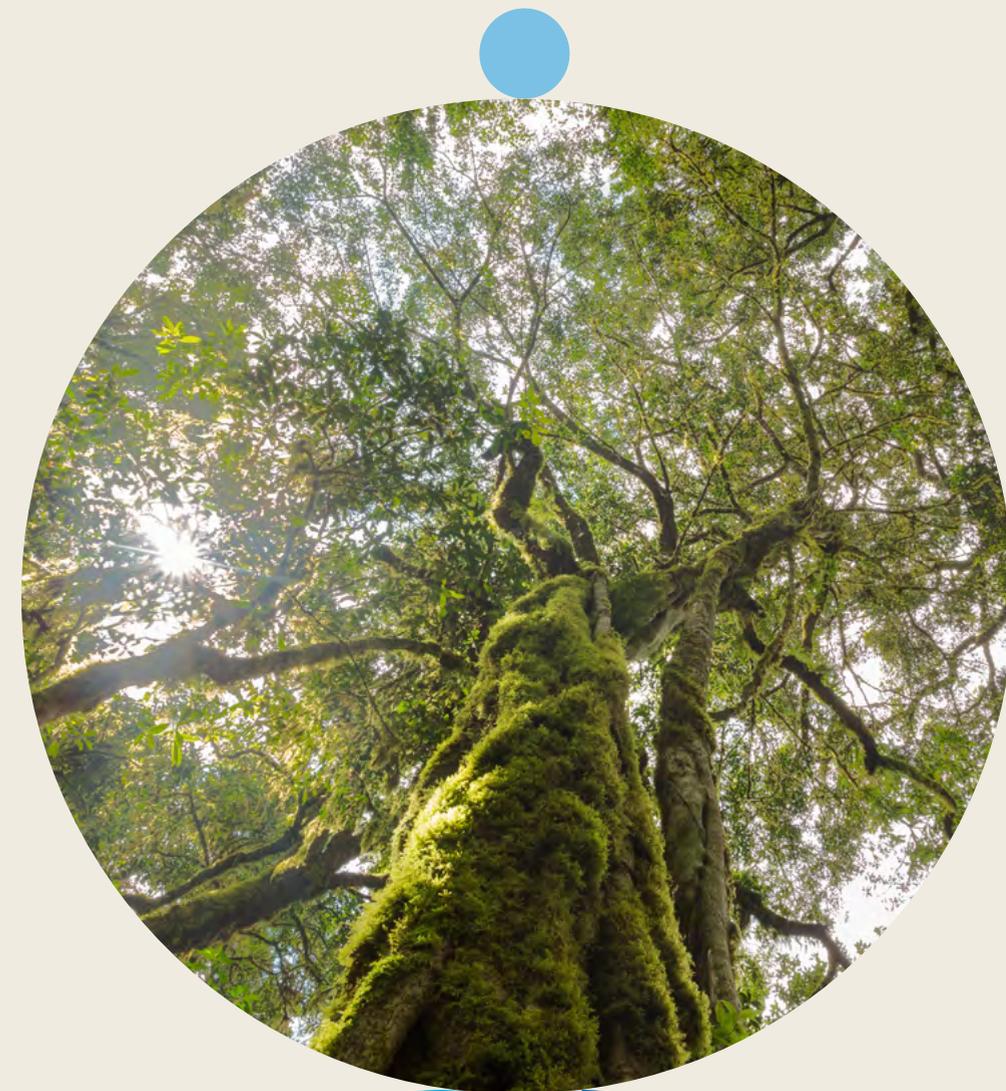
temporal. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

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 2019. 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).

No se incluye información sobre 201 (desempeño económico) y 203 (impactos económicos indirectos), pues la información existente es únicamente la consolidada a nivel 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.

Durante 2020 no se han producido cambios significativos en la compañía.

Zurich mantiene su compromiso de presentar su Memoria de Sostenibilidad con frecuencia anual.



Para más información sobre este documento o sus contenidos:

ESZ.Responsabilidad.Corporativa.Zurich@zurich.ch

Sede de Zurich en España: C/ Agustín de Foxá, 27, Madrid.



Índice GRI / Contenidos generales

Código	Tema	Página	Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización	11	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	34
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	11	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Sustainability highlights 2019
102-3	Ubicación de la sede	72	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sustainability highlights 2019
102-4	Ubicación de las operaciones	10	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Sustainability highlights 2019
102-5	Propiedad y forma jurídica	10	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No aplica
102-6	Mercados servidos	10	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	72
102-7	Tamaño de la organización	11	102-47	Lista de temas materiales	72
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	34	102-48	Re expresión de la información	No aplica
102-9	Cadena de suministro	28	102-49	Cambios en la elaboración de informes	72
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	72	102-50	Periodo objeto del informe	72
102-11	Principio y enfoque de precaución	67, 68	102-51	Fecha del último informe	72
102-12	Iniciativas externas	8	102-52	Ciclo de elaboración de informes	72
102-13	Afiliación a asociaciones	8	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	72
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	72
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9, 16, 20	102-55	Índice de contenidos GRI	72, 73
102-18	Estructura de gobernanza	20	102-56	Verificación externa	72
102-40	Lista de grupos de interés	Sustainability highlights 2019			



Código	Tema	Página
Enfoque de gestión		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Ver tablas siguientes
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
Desempeño ambiental		
GRI 301: Materiales (2016)		
103	Enfoque de gestión 301	67, 68, 70
301-2	Insumos reciclados	70
GRI 302: Energía (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	68
302-1	Consumo energético dentro de la organización	68
302-3	Intensidad energética	68
302-4	Reducción del consumo energético	68
GRI 305: Emisiones (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	67, 68, 69
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	69
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	69
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	69
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	69
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	69

Código	Tema	Página
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 308	28, 67, 68
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	28
Desempeño social		
GRI 401: Empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	34
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	34
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)		
103	Enfoque de gestión 403	46
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	46
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	45
GRI 404: Formación y enseñanza		
103	Enfoque de gestión 404	36
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	36
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	42, 43, 44
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	42, 43, 44
GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 414	28
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	28

Zurich Insurance, PLC
Sucursal en España

www.zurich.es

