

# Activistas del cambio

Memoria  
de sostenibilidad

Zurich en España 2023



BETANIA

La ilustración está realizada por menores del programa de bienestar emocional de familias multi vulnerables

# Índice



# Mensaje de nuestro CEO

## Vicente Cancio

Un año más, mantenemos el compromiso de presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad, un documento esencial para comunicar de forma transparente a nuestros grupos de interés las acciones que estamos llevando a cabo para lograr nuestra ambición: ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo.

Para lograrlo, incorporamos la sostenibilidad de forma integral en nuestro negocio. Este año hemos lanzado nuevas soluciones que promueven y se adaptan a los estilos de vida sostenibles de nuestra clientela, como la gama de Seguros Green, y seguimos apostando por la inversión responsable.

Además, todo nuestro equipo está involucrado en el logro de este propósito compartido y participa en las iniciativas promovidas por nuestro Equipo de Sostenibilidad.

Por otro lado, también queremos generar un entorno de trabajo diverso y en el que se garantice el bienestar y la salud de las personas. Nuestros avances han sido reconocidos con la certificación EDGE y liderando el ranking de Top Employers.

Conscientes del papel que tienen las empresas en la sociedad, tratamos de impactar de forma positiva en un contexto social y empresarial que requiere de gran capacidad de adaptación. A través de la unidad Zurich Resilience Solutions ofrecemos respuestas para mitigar los riesgos climáticos y mejorar la resiliencia climática de ciudades y comunidades. También nos esforzamos en mejorar nuestro entorno, conti-

nuando con los proyectos de reforestación. Este año hemos plantado de más de 4.200 árboles en Doñana.

Asimismo, permanecemos al lado de nuestros clientes cuando más nos necesitan. Tras los incendios forestales sufridos en Tenerife y las DANAS acontecidas este año, hemos activado nuestros protocolos de emergencia para facilitar a nuestros clientes afectados y a sus mediadores las gestiones asociadas a estos eventos.

En cuanto a nuestro compromiso social, cabe destacar la labor de la Z Zurich Foundation, que en el año de celebración de su 50 aniversario nos ha seguido apoyando para impactar positivamente en muchas personas.

Aprovecho estas líneas para expresar mi agradecimiento a todos aquellos que han hecho posible estos avances y para mostrar mi compromiso de seguir trabajando para poder construir juntos un futuro brillante.

### Vicente Cancio

CEO Grupo Zurich en España  
Miembro del Consejo de Administración de la Z  
Zurich Foundation





# Grupo Zurich



# Principales cifras

150 años



La historia de Zurich comenzó en 1872, como empresa aseguradora marítima en Suiza. Sus más de 150 años han estado marcados por su adaptación constante y su rápida respuesta a las diferentes adversidades acontecidas, como guerras o desastres naturales, así como a cambios como el desarrollo tecnológico.

Trabajamos a nivel mundial para anticiparnos a los desafíos mientras evitamos y minimizamos las pérdidas, para apoyar a nuestros clientes y nuestras clientas y hacer lo correcto. Estamos constantemente aprendiendo, innovando y ayudando a las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto a hacer la transición hacia un futuro más saludable, más resistente y sostenible. Somos mucho más que un seguro, pues respaldamos a las personas.

Más de 200 países y territorios



Más de 61.000 colaboradores



30,3% de mujeres en la alta dirección



10.198 nuevas contrataciones en 2023



7,4 mil millones USD de beneficios operativos



4,5 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e evitadas por inversiones de impacto relacionadas con el clima



72,2% del gasto en compras corresponde a proveedores que cumplen o superan los compromisos establecidos en el Código de Conducta para Proveedores

# Z Zurich Foundation Mensaje de Gary Shaughnessy

Presidente de la Z Zurich Foundation

En 2023, celebramos el 50 aniversario de la Fundación Z Zurich (la Fundación). Nuestro impacto en millones de personas de todo el mundo a lo largo de nuestra historia es el reflejo del compromiso y liderazgo firmes de quienes hacemos Zurich. Nuestros empleados y nuestros socios activistas han afrontado cientos de desafíos de los últimos cincuenta años, encontrando soluciones y compartiéndolas para aportar valor en diferentes países, culturas y comunidades.

Nos hemos esforzado en buscar soluciones que impacten para lograr un cambio sistémico y transformador que vaya más allá del financiamiento y que perdure en el tiempo. Nuestro mundo es una fuente de grandes recursos, con nuevas tecnologías que nos permiten conectarnos más fácilmente y crear oportunidades que cambian la vida de muchos. Queremos crear un futuro más resiliente y con más oportunidades para todos, sin importar dónde hayan nacido o cuál sea su origen.

Estoy profundamente agradecido al equipo de Zurich España y a las organizaciones benéficas con las que tenemos el privilegio de trabajar. Su apoyo constante y colaboración son fundamentales en nuestra misión compartida de construir un futuro más resiliente y proactivo donde existan mayor autonomía y oportunidades para toda la sociedad.

Nuestro Programa de Resiliencia Climática Urbana, desarrollado en colaboración la Cruz Roja, se ha puesto en marcha en Madrid y Valencia para capacitar en materia de resiliencia climática a comunidades vulnerables. Henka, nuestro programa conjunto con el Hospital San Juan de Dios está ayudando

a los jóvenes a mejorar su bienestar mental. A través de él, cientos de educadores en todo el país están uniendo fuerzas para priorizar la prevención y promoción del bienestar mental de los jóvenes.

Sabemos que la colaboración es la piedra angular de un impacto sostenible y un cambio social positivo y, en este sentido, el Programa de Formación Profesional Dual en Seguros (FP DUAL) desarrollado en España es una ilustración perfecta de esto. Tras años de andadura en el mundo de la inserción laboral y educativa, este programa pionero es reconocido por su excelencia y tiene como objetivo abordar el alto desempleo juvenil en España, además de promover la diversidad e inclusión en el sector de seguros. La FP DUAL en Seguros se ha creado desde cero con la colaboración como su base principal. Administraciones públicas, 2 fundaciones y 110 compañías de seguros y mediadores se han unido a nosotros en esta misión con la que hemos logrado implementar el programa en múltiples centros educativos de 9 ciudades en todo el país. Es importante destacar que, sin el compromiso y aporte real de estas organizaciones, tanto en el sector público como privado, no podríamos haber logrado la magnitud y profundidad de impacto que este programa ha alcanzado.

Año tras año, la responsabilidad activista y la dedicación del equipo de Zurich España continúan impresionándome. Van más allá al participar como voluntarios en nuestros programas locales, como Z-Shake, liderado por la Fundación Junior Achievement, y en otras causas que les apasionan. Su entrega es una verdadera inspiración para todos nosotros.



Por último, pero no menos importante, quiero poner el foco en los más de 110.000 amantes del running que cruzaron la línea de meta de uno de los cinco maratones patrocinados por Zurich España en 2023, sumándose así a nuestra labor de running solidario. Tuve el privilegio de ser uno de ellos y de estar en la línea de salida del Maratón de Madrid, corriendo por AEFAT. Correr por cuarta vez con esta organización benéfica que ayuda a quienes sufren ataxia telangiectasia (una enfermedad rara, genética y degenerativa) ha sido, una vez más, una experiencia que reafirma mi amor por la vida. Cada evento me ha dejado momentos memorables y aprendizajes que refuerzan mi firme creencia: ayudar a las personas es lo más importante en todo esto. El compromiso y la pasión de todos los involucrados es lo que hace que cada evento sea especial y significativo para mí."

A todos mis compañeros de Zurich España y a las organizaciones benéficas con las que colaboramos, les agradezco su ayuda, impulso y compromiso en un momento en el que nuestro impacto y la importancia de dejar huella en quienes más lo necesitan nunca han sido tan grandes.

**Gary Shaughnessy**

Presidente de la Z Zurich Foundation

Las acciones de Grupo Zurich de inversión en la comunidad se llevan a cabo, principalmente, a través de la Z Zurich Foundation, una fundación benéfica financiada por varios miembros del Grupo cuyo propósito es crear un futuro mejor para las personas vulnerables.



Los **pilares estratégicos** de la Z Zurich Foundation abordan cuestiones cada vez más urgentes y complejas, que tienen repercusiones de gran alcance en las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto:



**Fomentar la equidad social.** La educación es uno de los motores más poderosos para reducir la pobreza y garantizar la equidad y la inclusión. Por ello, la fundación se centra en dar a los jóvenes vulnerables las habilidades y recursos necesarios para alcanzar su máximo potencial.



**Adaptarse al cambio climático.** La Z Zurich Foundation busca construir un futuro resiliente, seguro y próspero, donde las comunidades y las personas más vulnerables puedan adaptarse para evitar las pérdidas y los daños causados por el cambio climático.



**Mejorar el bienestar mental.** La falta de bienestar mental es una crisis invisible que está teniendo consecuencias perjudiciales para los jóvenes. Para combatir esta situación, la fundación apuesta por un enfoque eficaz y sostenible, centrándose en la promoción y las medidas preventivas.



**Responder a las crisis.** La Z Zurich Foundation financia y apoya crisis pequeñas y de gran escala, como desastres relacionados con el clima, brindando ayuda inmediata a las personas vulnerables y respondiendo a sus necesidades cambiantes.

La Z Zurich Foundation tenía como objetivo para 2024 **impactar positivamente en, al menos, 1.1 millones de personas** en todo el mundo, **reto que se consiguió a mediados de 2023.**

Además, la fundación celebró su **50 aniversario** y, aprovechando la ocasión, lanzó su estrategia para los próximos 12 años y su nuevo reto: crear futuros más brillantes y más oportunidades para 25 millones de personas vulnerables.



# Hitos 2023

## Z Zurich Foundation



Aprobación y lanzamiento de programas plurianuales junto con Junior Achievement, en EE.UU., ICLEI -Gobiernos Locales por la Sostenibilidad-, en Turquía, y la Asociación de Salud Mental de Hong Kong, entre otras organizaciones.



Más de 3,7 millones de USD de inversión en programas de las áreas estratégicas de trabajo de la fundación, incluyendo 20 donaciones a iniciativas locales de ayuda en casos de desastres y emergencias, como los terremotos que afectaron a Turquía y Siria.



Presentación de los 50 Community Hero Awards, cuyo objetivo es reconocer a las personas empleadas de Zurich que hacen un esfuerzo adicional para apoyar a sus comunidades.



49,6 millones de USD donados en 2023.



# Zurich en España





Somos una compañía internacional y tenemos una posición sólida en España.

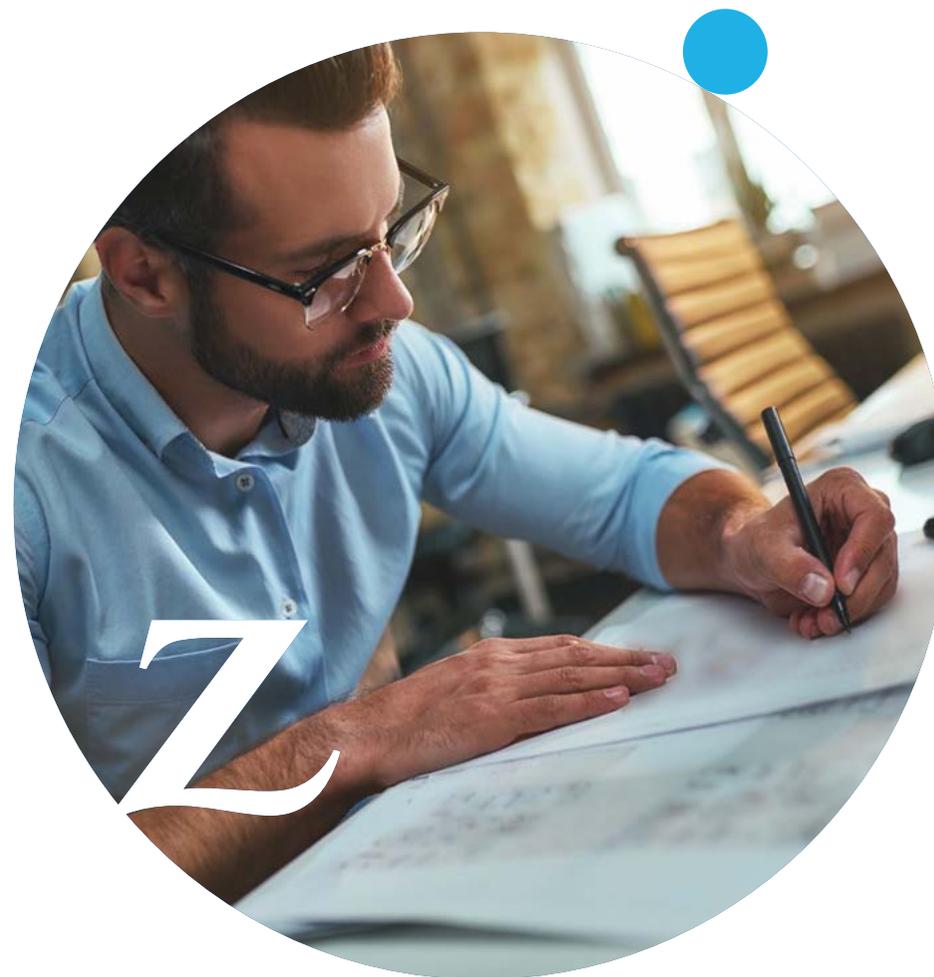
Además, somos diversos, sostenibles y socialmente responsables.

Zurich España comenzó su historia hace ya 139 años. Fue en 1884, cuando se inauguraba nuestra primera oficina en Barcelona. Actualmente, nuestra sede social se encuentra en Paseo de la Castellana, 81, Madrid.

Somos un grupo de compañías<sup>1</sup> de seguros y gestoras de fondos de pensiones cuya misión es asegurar el bienestar de miles de personas que confían en nosotros para proteger su bienestar y prestarles apoyo y protección frente a riesgos.

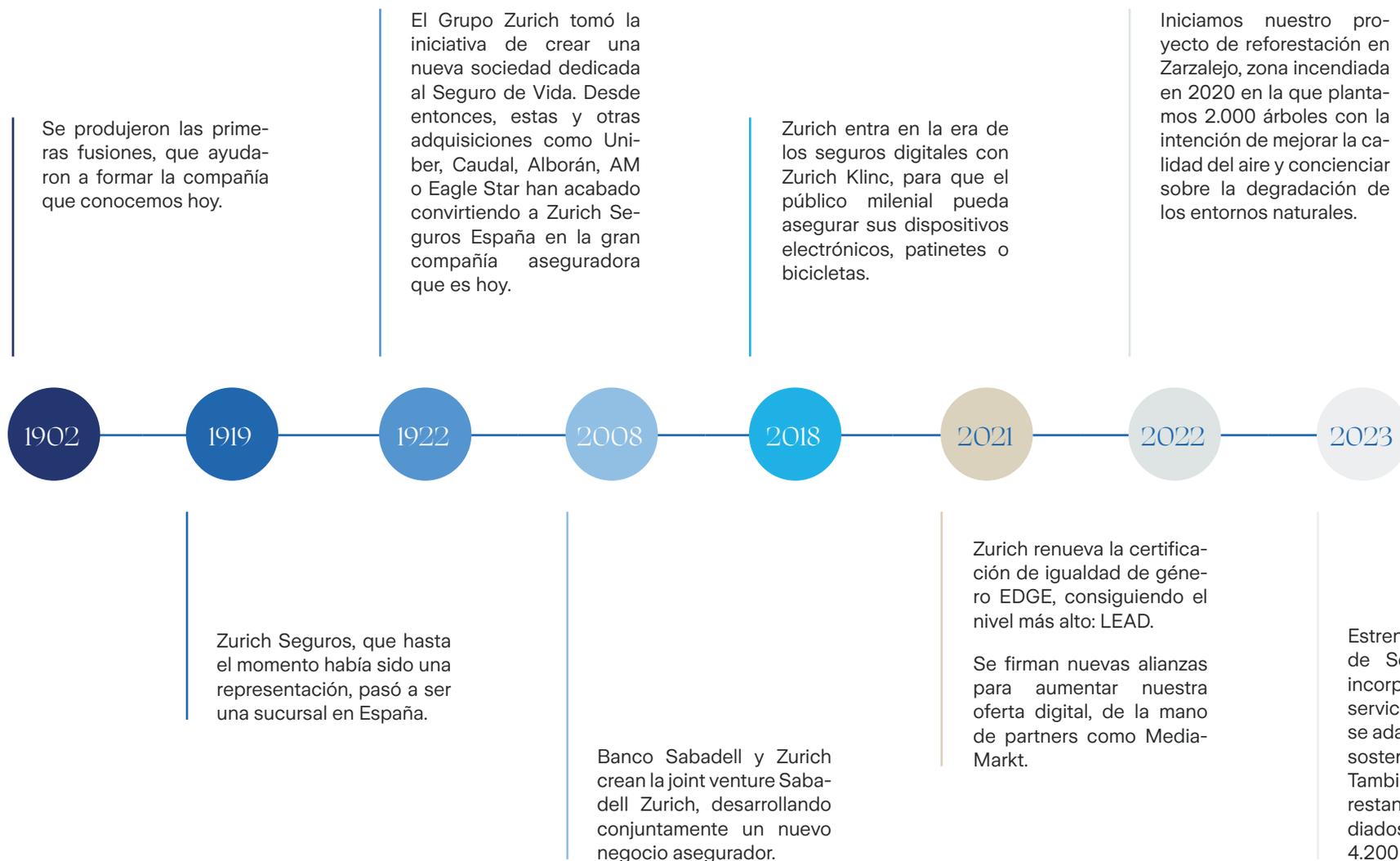
Además de estar presentes en toda la península y en las islas, también desarrollamos nuestra actividad en el Principado de Andorra, en calidad de delegación de compañías de seguros extranjeras, y, en régimen de libre prestación de servicios, en los países europeos que constan en el registro de la Dirección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

<sup>1</sup> 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, que está que está previsto que en enero de 2024 traslade su domicilio social a Alemania, pasando a denominarse Zurich Insurance Europe AG, a través de la que opera en el segmento de seguros generales, de una Agrupación de Interés Económico, de dos sociedades de servicios y de una agencia de suscripción.



# Un pequeño resumen de nuestra aventura

Lo más destacado de nuestra historia...





**+1.900**  
Empleados



**1.5M**  
Clientes



**89%**  
De las empresas del IBEX  
están aseguradas con  
Zurich

**Distribución**



**700**  
Agentes



**3.112**  
Brokers



**11**  
Asociaciones



**25**  
Acuerdos  
partners

**Soluciones**



**Particulares**

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



**Empresas**

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

**ZURICH klinec**

- Dispositivos móviles
- Movilidad urbana
- Vida
- Motor
- Hogar
- Salud



**Sostenibilidad**



- 1 seguro, 1 iniciativa de árbol. Hemos plantado 905.775 árboles y neutralizado 36.231 Tn de CO2
- Reforestación de zonas quemadas: Sierra de Madrid, Parque de Doñana y Serra de Queralt

**Partnerships**

**Joint Ventures**



**Banking partners**



**Automotive partners**



**Retail**



**Collectives**

- Professional colleagues
- Associations, Mutual Companies,
- Public and private companies

**Patrocinios**



**Responsabilidad corporativa**



**Certificaciones**



# Valores y propósito

Conscientes de que las empresas son el reflejo de la sociedad y de cómo queremos que sea el futuro, en Zurich tenemos como ambición **ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo.**

Por ello, desarrollamos nuestra actividad basándonos en la responsabilidad, tratando de mantener un equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar de las personas. Las inversiones de impacto que realizamos son un ejemplo, ya que facilitan la inclusión social y la transición ecológica. De esta forma, perseguimos **nuestro propósito: construir juntos un futuro brillante.**

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



## 1. Sostenibilidad

Seguimos neutralizando nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>e y, además, nos esforzamos en reducirlas. También impulsamos la sostenibilidad trabajando en los siguientes ámbitos:

- Desarrollando acciones para la conservación del medio ambiente.
- Apostando por la movilidad sostenible.
- Fomentando el equilibrio físico y mental.

## 2. Diversidad

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

- Diversidad de género.
- Diversidad funcional.
- Diversidad sexual.
- Diversidad intergeneracional.

## 3. Responsabilidad Social Corporativa

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

- Empleabilidad.
- Bienestar.
- Equidad social.
- Adaptación al Cambio Climático.

En la planificación y el desarrollo de todas estas acciones tenemos en cuenta **nuestros valores: optimismo, determinación, atención, fiabilidad, colaboración y visión de futuro.**

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

# Hagámoslo épico



## Medio ambiente

- Más de 4.200 árboles plantados en Doñana.
- Puesta en marcha del programa de Resiliencia Climática Urbana junto con Cruz Roja.
- 19,6 millones de euros en bonos de impacto.
- Disminución de un 48,4% del consumo de papel respecto a 2021.
- Uso de energía eléctrica de origen 100% renovable.



## Equipo

- Nuevo reconocimiento de la certificación EDGE: MOVE PLUS.
- Somos Top Employers.
- 46,7% de mujeres en el Comité de Dirección.
- Más de 8 de cada 10 empleados han contestado la Encuesta de Experiencia Zurich.



## Negocio

- Zurich aparece número uno del ranking de entidades aseguradoras en el Barómetro de ADECOSE en Claims.
- Nueva gama de Seguros Green.
- Finalización de la primera edición del programa Mujeres Valientes GO al Mercado.
- Junto con DKV, lanzamos un nuevo ecosistema digital de salud y bienestar.



## Sociedad

- 12.265 estudiantes han participado en el programa educativo Z-SHAKE.
- 426 alumnos de FP Dual especializada en seguros en el curso 2022-2023.
- Más de 53.900 € recaudados en la campaña #EstaNavidadNoSobraNá, cifra que se transforma en alimentos para familias vulnerables gracias a FESBAL.
- Más de 13.000 horas de voluntariado registradas en MyImpact.
- 62 team buildings activistas realizados por los equipos de Zurich.

# Nuevo ciclo estratégico

En 2023 iniciamos una nueva etapa para nuestro negocio y equipo: un nuevo ciclo estratégico que nos acompañará hasta 2025 y con el que queremos seguir creciendo y ser nuestra mejor versión. Tras la consolidación de los últimos años, donde hemos demostrado que estamos en uno de los mejores momentos de nuestra historia, mostramos el espíritu por aumentar nuestras capacidades de negocio. En este nuevo ciclo ponemos en valor a nuestro equipo, más unido y fuerte que nunca y a la innovación y la flexibilidad como las claves para trabajar de forma más eficiente e innovadora para continuar siendo líderes en la adaptación a las nuevas formas de trabajo dentro del sector. Por último, la sostenibilidad, entendida desde todos sus ámbitos, está más presente que nunca en todo lo que hacemos, logrando impacto en el planeta, nuestros clientes y la sociedad.



## Más grandes

**Impulsamos y diversificamos nuestro negocio y somos una compañía fácil para trabajar.**

Queremos ofrecer las mejores soluciones tecnológicas, y convertirnos en un partner digital más fuerte, desarrollando nuevos modelos de distribución comerciales para ofrecer a nuestros clientes las mejores experiencias digitales.

Además, reforzamos los equipos con profesionales especialistas en el negocio de grandes empresas, así como en áreas estratégicas de crecimiento como Madrid, para mejorar competencias y flexibilizar procesos con el firme propósito de ser la aseguradora más accesible para la mediación, facilitando el negocio de los diferentes segmentos de cliente.

## Mejores

**Anticipamos las necesidades de nuestros clientes con propuestas personalizadas y conectamos emocionalmente en cada experiencia.**

Otra pieza fundamental de nuestra ambición es la conexión emocional con los clientes, lograr anticiparnos a sus necesidades con propuestas personalizadas y ajustadas a las nuevas demandas, más alineadas con un estilo de vida sostenible y responsable con el planeta. Para lograrlo, desarrollamos iniciativas que faciliten un servicio optimizado, buscando la empatía con el cliente para entender su situación en cada momento y actuar de acuerdo a sus expectativas.

## Activistas

**Pasamos a la acción, por el planeta y por la sociedad, y construimos juntos el mejor equipo.**

Evoluciona nuestro compromiso con la sociedad, siempre de la mano de los clientes, desarrollando acciones enfocadas en fenómenos climáticos y en cuestiones sociales. Dentro de nuestra misión activista, impulsamos programas de salud mental, diversidad e inclusión. También combatimos la deforestación en zonas quemadas para convertirnos en auténticos activistas dentro y fuera de la compañía.

Para lograrlo, necesitamos el mejor equipo, por lo que seguiremos trabajando para crear una organización más autónoma y flexible. Se realizarán planes de carrera y promociones, y fomentaremos el bienestar y el activismo de los empleados. El objetivo es atraer y retener el talento, y continuar liderando los rankings de mejores empresas para trabajar.



# Gestión de aspectos ESG



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



### Aspectos ambientales (E).

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



### Aspectos sociales (S).

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



### Aspectos de buen gobierno (G).

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



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

Asimismo, consideramos importante trasladar nuestro compromiso con los aspectos ESG a lo largo de nuestra cadena de valor y, en especial, a las empresas proveedoras. Nuestra cadena de suministro está formada, en su mayoría, por compañías proveedoras de servicios y, aunque debido a nuestra actividad, y en comparación con otros sectores, su impacto en cuanto a aspectos ESG no es muy significativo, queremos que compartan nuestros valores y que su actividad se rija por altos estándares, minimizando así los impactos que puedan generarse de manera indirecta.

Todas nuestras empresas proveedoras deben adherirse al **Código de Conducta de Proveedores** que les facilitamos. Nuestro Código detalla la conducta ambiental que esperamos de ellas, entre otros aspectos, que cumplan todas las leyes y normas medioambientales vigentes, que tomen medidas para reducir el impacto medioambiental negativo de sus operaciones o que cuenten con una persona o un órgano de gobierno que se encargue de reducir el impacto negativo de sus operaciones.

Del mismo modo, también se especifica que esperamos un buen desempeño en temas como derechos humanos, salud y seguridad, trato justo, diversidad, inclusión e inversión en la comunidad.

Todas las nuevas empresas proveedoras son analizadas en el proceso de **due diligence**, que incluye preguntas referentes a temas de sostenibilidad, responsabilidad social y ética.

# Inversión responsable

Gestionamos con éxito los activos de inversión propios de Zurich, mitigando al mismo tiempo los costes para el medio ambiente y aportando beneficios a la sociedad. Para ello, disponemos de una **estrategia de inversión responsable**, que se basa en tres pilares:

## 1. Integración ESG

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

En 2023, el 99,8% de los activos del Grupo han sido gestionados por un firmante de los Principios de Inversión Responsable (PRI) o por un gestor de activos que cumplía con nuestros requisitos mínimos de integración ESG.

## 2. Inversiones de impacto

Nos esforzamos en construir una cartera de inversiones que impacte positivamente en el medio ambiente y la sociedad. Nuestro objetivo es mejorar la vida de cinco millones de personas y evitar cinco millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e cada año.

Además, mantenemos el compromiso de destinar el 5% de nuestros activos propios a inversiones de impacto para 2025.



Principales cifras:

### Grupo Zurich

**6.857**

millones de dólares

en bonos verdes, sociales y de sostenibilidad (5.247 en 2022)

**808**

millones de dólares

en infraestructura de impacto (deuda privada) (867 en 2022)

**216**

millones de dólares

en fondos de private equity (213 en 2022)

### Zurich en España (Business Unit)

**19,6**

millones de euros

en bonos de impacto (12,7 en 2022)

En 2023, Grupo Zurich ha recibido los siguientes **reconocimientos por su liderazgo como inversor de impacto**:



### 3. Avanzando juntos

Incorporamos la inversión responsable a través de la colaboración con otros miembros del sector y reguladores para construir mercados en los que el riesgo ESG tenga un precio eficiente y se incentive la descarbonización.

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

Hacer el bien,  
haciendo el bien

#### Integración ESG

- Formación
- Información
- Integración
- Propiedad activa



#### Inversiones de impacto

- Buscadas
- Medibles
- Rentables

#### Avanzamos juntos

- Innovación
- Colaboración
- Influencia pública



#### Net-Zero

Como miembro fundador de la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), de las Naciones Unidas, Grupo Zurich se ha comprometido a la transición de sus carteras de inversión a cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2050.



# Estrategia frente a riesgos climáticos

Las consecuencias del cambio climático están generando riesgos para la mayor parte de las organizaciones. Por ello, periódicamente realizamos una evaluación cualitativa de estos riesgos. A continuación, se muestran los resultados de la última evaluación llevada a cabo:

Categoría	Mapa de riesgos de cambio climático	Impacto	Relevancia	Materialidad	
Riesgos físicos	Riesgos agudos	Eventos meteorológicos	Suscripción	Relevante	Baja
		Gastos operacionales	Operacional	Relevante	Baja
		Cadena de suministro	Operacional	Relevante	Baja
		Daños a instalaciones	Operacional	No relevante	Baja
	Riesgos crónicos	Modelización de tarifas	Suscripción	Relevante	Baja
		Movimientos de población	Suscripción	Relevante	Baja
		Disminución de ventas	Suscripción	Relevante	Baja
		Pérdida beneficios clientes	Suscripción	Relevante	Baja
Riesgos de transición	Riesgo regulatorio (legal)	Operacional	Relevante	Baja	
	Riesgo tecnológico (IT)	Operacional	Relevante	Baja	
	Riesgo de mercado	Mercado	Relevante	Baja	
	Riesgo reputacional	Operacional	Relevante	Baja	



# ESG: compromiso con el medio ambiente



# Con el negocio (mediación, clientes y partners)

La **mediación** es una de las partes más destacadas de nuestra cadena de valor, con la que mantenemos diferentes compromisos ambientales. Entre ellos, destaca el impulso de la digitalización a través de la campaña de comunicación con gamificación Paperless, con la que hemos conseguido un 82% de uso del documento del seguro en formato digital por parte de los agentes, lo que supone 42 puntos más que en 2022. Además, este ahorro de papel ha permitido reducir 14 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

Hemos continuado con nuestra campaña de marca - Hagámoslo Épico - en medios masivos como televisión, radio y medios digitales, con el objetivo de impulsar conocimiento de marca y posicionarnos como una compañía que actúa por el bienestar de las personas y del planeta en el que vivimos.

Por otro lado, queremos apoyar a nuestros **clientes y clientas** en su compromiso con el medio ambiente, proporcionándoles soluciones sostenibles para los retos a los que se enfrentan.

Este año, a través de la unidad **Zurich Resilience Solutions**, de la mano de Cruz Roja Española, hemos asesorado al Ayuntamiento de Madrid en la elaboración de su Plan de Resiliencia Climática Urbana. En el proceso, hemos analizado la exposición de la ciudad a diferentes peligros climáticos para identificar factores de vulnerabilidad que puedan incrementar el riesgo, y determinar los posibles escenarios de impacto, cuantificando el posible impacto asociado. De esta

manera, se pueden definir medidas de adaptación concretas necesarias para mitigar los riesgos climáticos identificados y mejorar la resiliencia climática de la ciudad.

También cabe destacar el lanzamiento de la nueva gama de **Seguros Green**, diseñada para el cuidado del medio ambiente y con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los clientes que optan por opciones cada vez más sostenibles en movilidad o en el hogar. También hemos ofrecido **promociones Green** asociadas a la contratación de productos que impulsan la movilidad sostenible.

Otra de las iniciativas enfocadas a los clientes ha sido la inclusión del **seguro de responsabilidad civil de mascotas** en el seguro de hogar de forma automática, tanto para cartera como para nueva contratación.

En cuanto las iniciativas puestas en marcha para promover la protección del medio ambiente entre nuestros **colaboradores**, destaca el proyecto de certificación implementado en más de 30 talleres colaboradores, ayudándoles a diferenciarse en el mercado y acelerar la transición ecológica del sector. La certificación la otorga Centro Zaragoza, que evalúa más de 200 aspectos medioambientales y operativos, para alcanzar el derecho al uso de la marca "**Taller Sostenible CZ**".



## Hagámoslo épico



# Con las personas empleadas

Creamos espacios de trabajo respetuosos con el medio ambiente y que promueven el bienestar de las personas empleadas.

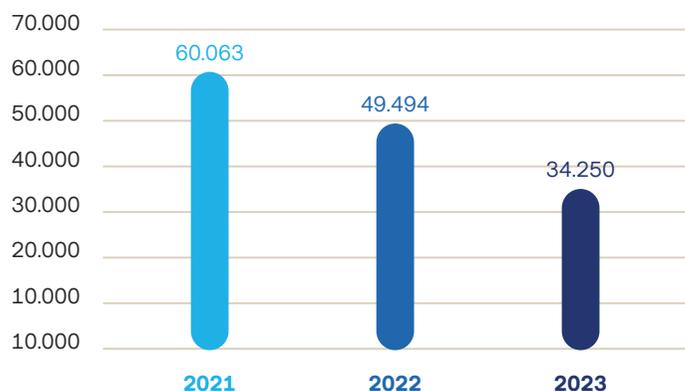
Como parte del Zurich's Sustainable Building Program, el Grupo Zurich evalúa en términos de sostenibilidad y bienestar las 50 oficinas principales del Grupo con más personas colaboradoras. Los edificios de Castellana, Acanto y Vía Augusta han conseguido la **certificación SAGE+**, que se otorga a aquellos inmuebles que obtienen una puntuación del 90 % o superior.

Cabe destacar que en 2023 hemos remodelado dos nuevas oficinas, una en Zaragoza y otra en Bilbao, que se han diseñado siguiendo altos cánones de sostenibilidad.

El uso responsable de las materias primas, en especial el papel, sigue materializándose en reducciones de su consumo. Por quinto año consecutivo, este ha disminuido gracias a las campañas de concienciación dirigidas a la plantilla, agentes y corredores, y las constantes acciones de digitalización en las comunicaciones a los clientes. El consumo final para este año 2023 ha quedado en los 34.250 kg, lo que supone un recorte del 48,4% respecto a 2021.

A continuación, se muestra la evolución del **consumo de papel** en los últimos tres años:

## Consumo de papel (KG)



En cuanto a **eficiencia energética**, nos adaptamos a la normativa existente e implementamos diferentes medidas relacionadas con la climatización de edificios. En 2023, con el objetivo de cumplir con el Real Decreto-Ley 14/2022, hemos llevado a cabo las siguientes medidas:

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



También involucramos a nuestro equipo en **20 actividades de team building de carácter ambiental**, como la limpieza de plantas invasoras realizada en una zona del Delta del Llobregat o la reforestación y limpieza de una zona incendiada en el Parque de la Sierra Marina (Barcelona).

Por otro lado, el 6 de junio de 2023 participamos en la primera edición del **Zurich Activist Day**, la evolución de la Zurich Community Week celebrada en años anteriores, a un día de voluntariado ambiental en Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Valencia y Zaragoza, en el que participaron **más de 400 voluntarios**. En Madrid, ayudaron en la **recuperación de una zona deforestada** en la Sierra de Zarzalejo junto a **Plant for the Planet** y, en Barcelona, Bilbao, Málaga, Valencia y Zaragoza **recogieron y clasificaron 900 kg de residuos** junto a **Cruz Roja**.

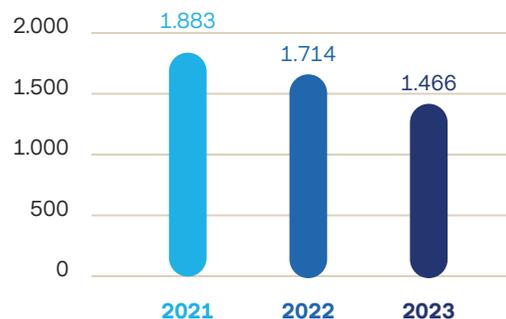
Por todo ello recibimos el **reconocimiento al voluntariado** por parte de Creu Roja Catalunya.

# Con la sociedad y el entorno

Trabajamos para reducir los impactos ambientales generados por nuestra actividad. Estos son, principalmente, los derivados del consumo de energía y la generación de emisiones de efecto invernadero. Para ello, medimos y realizamos el seguimiento de los indicadores más significativos, lo que nos permite implementar posteriormente acciones que nos ayudan a mejorar y reducir nuestro impacto.

Durante los últimos tres años nuestro consumo de electricidad se ha ido reduciendo, como se muestra en la siguiente gráfica:

## Consumo de electricidad (MWh)



Cabe destacar que en 2019 el consumo de electricidad fue de 3.790 MWh, por lo que, desde entonces, **hemos conseguido reducir en más de 2.300 MWh** nuestro consumo, lo que supone más del 50%.

También llevamos a cabo el seguimiento de nuestra **huella de carbono**. A continuación, se muestran los datos del último año:



### HUELLA DE CARBONO (toneladas CO<sub>2</sub>e) 2023

Alcance 1	118
Alcance 2	0
Alcance 3	774,9
<b>Total</b>	<b>892,9</b>

Durante estos tres últimos años hemos conseguido reducir al completo nuestras emisiones de alcance 2. Además, hemos tenido un importante descenso de las emisiones de alcance 3 hasta el 2022, en comparación con 2020 (1.123,4 t CO<sub>2</sub>e), gracias a la implementación de medidas como la reducción de viajes o la videoperitación, entre otras.

Además de focalizarnos en la gestión ambiental interna, **involucramos a la sociedad** en nuestro compromiso y concienciamos a las personas para que se sumen al reto de cuidar y respetar nuestro planeta.

Uno de los proyectos más destacados del año ha sido la **reforestación** que supuso la plantación de 4.200 árboles en el Parque de Doñana y su entorno. La jornada tuvo un marcado carácter de concienciación, pues colaboramos con un centro escolar del municipio de Moguer y realizamos una actividad de educación climática y medioambiental. Además, durante esta jornada se realizó voluntariado corporativo gracias a la participación de la plantilla de la Dirección Territorial Sur de Zurich, así como mediadores de la zona.

Otra iniciativa desarrollada ha sido la instalación de una **lona publicitaria** en el centro de Madrid fabricada con material que es **capaz de reducir la contaminación atmosférica** mediante la filtración del aire y la descomposición de los compuestos orgánicos volátiles y el polvo. Además, la lona tiene un ciclo de vida sostenible, desde la propia fabricación hasta una vez retirada, ya que con el material se realizaron totebags de material 100% reciclado.



También hemos sido patrocinadores de la exposición **Amazônia**, de Sebastião Salgado, quien, a través de la fotografía, conciencia sobre la frágil situación en la que se encuentra esta región y la necesidad de conservar y proteger este pulmón fundamental de la tierra.

Por otro lado, queremos aportar valor a la sociedad a través de la generación de conocimiento. Por ello, en 2023, junto con el RACC, hemos presentado el **“Estudio del impacto y aceptación de la Zona de Bajas Emisiones de Barcelona”** y el **“Estudio del impacto y aceptación de la Zona de Bajas Emisiones de Madrid”**. El objetivo de estos estudios era analizar el funcionamiento de la Zona de Bajas Emisiones en estas ciudades y sus áreas metropolitanas, teniendo en cuenta la evolución de diferentes características, la renovación del parque vehicular, las intensidades de circulación o la calidad del aire, así como la opinión de los usuarios de la capital y sus entornos.

A nivel de Grupo, hemos elaborado junto con Horizon Group el estudio **“Acelerar la transición climática: pensar a largo plazo para actuar a corto plazo”**, que se centra en analizar de forma global cómo las empresas se enfrentan a los retos medioambientales actuales. El informe arroja luz sobre cómo las empresas están abordando esta transición y señala desafíos y oportunidades comunes.



## Adaptando las comunidades vulnerables a los efectos del cambio climático

### Resiliencia Climática Urbana

En colaboración con Cruz Roja, hemos lanzado el programa **Resiliencia Climática Urbana**, que se desarrollará en varios países. En el caso de España, **Madrid y Valencia** han sido los lugares elegidos para poner en marcha esta iniciativa que persigue **preparar a las comunidades vulnerables** para que puedan mitigar los impactos del cambio climático (temperaturas extremas, inundaciones, ...).

En otras palabras, Resiliencia Climática Urbana busca promover la resiliencia ante los cambios climáticos que impactarán cada vez más las ciudades.

Para hacer frente a algunos de los principales riesgos ambientales que presentan estas ciudades (en particular, inundaciones o temperaturas extremas), el programa propone trabajar con los **barrios más desfavorecidos** de ambas ciudades para aumentar su resiliencia ante los efectos del cambio climático. El objetivo de esta acción también se centra en la **promoción de una actitud proactiva entre la población ante estos problemas** que marcarán el futuro de las ciudades.

Aunque el proyecto supone un beneficio para toda la sociedad madrileña y valenciana, los vecinos de los barrios **San Cristóbal (Villaverde) y Vistalegre (Carabanchel), en Madrid; y Marxalenes, Ciutat Jardí, L'Amistad, Aiora y La Punta, en Valencia**, lugares elegidos para dar comienzo a la iniciativa, serán los principales beneficiarios. Entre estos grupos hay un alto porcentaje de personas mayores, niños o personas sin hogar, todos colectivos especialmente vulnerables a los riesgos climáticos.

En total, en el caso de Valencia serán **9.125 los beneficiarios directos** del programa y **16.298 los indirectos**, mientras que, **en Madrid**, serán **15.060 los directos y 34.443 los indirectos** a lo largo de los 3 años del proyecto.



# ESG: compromiso social



# Con el negocio (mediación, clientes y partners)



Queremos que nuestro compromiso con la sociedad forme parte de nuestro negocio y, por ello, desarrollamos diferentes proyectos y acciones beneficiosos para nuestros **clientes y clientas**. Entre las iniciativas más destacadas de 2023, están las siguientes:

- Lanzamos de la mano de DKV un nuevo ecosistema digital de salud y bienestar a través de la plataforma Klinc. Los seguros y servicios disponibles en este ecosistema utilizan la tecnología de Fitbit para monitorizar la actividad del usuario, mejorando la experiencia de clientes y clientas, que podrán beneficiarse de planes de salud y bienestar personalizados.
- Renovamos nuestro acuerdo de distribución con Deutsche Bank España por 10 años más, reforzando el compromiso iniciado en 2002 y atendiendo a más de 120.000 clientes de seguros generales y de vida.
- Firmamos una alianza con Phone House para ofrecer nuevas soluciones de protección al usuario en todas las tiendas de Phone House en España.
- Celebramos la segunda edición del Premio a la Gestión de Riesgos, que reconoce a las empresas líderes en la implementación de la Gestión de Riesgos. La empresa ganadora puede destinar 3.000 euros a una causa benéfica de su elección.
- Con Zurich Klinc, ofrecemos servicios de forma accesible y a precios asequibles, permitiendo una compra rápida y adaptándonos a las necesidades de los clientes.
- Activamos nuestros protocolos de emergencia tanto en agosto, por el incendio forestal de Tenerife, como en septiembre, cuando una DANA afectó a casi toda la península, para facilitar gestiones a clientes y mediadores.

Con la **mediación**, en 2023 finalizamos con éxito la primera edición del programa Mujeres Valientes GO al Mercado en la que han participado un total de 23 mujeres profesionales del sector asegurador. El objetivo de este programa es acelerar la consecución de la igualdad de género en el ámbito de la mediación, ofreciendo formación y apoyo a las profesionales que trabajan en el mundo de los seguros para ayudarles a alcanzar puestos de liderazgo y mayor visibilidad.

## Además, hemos llevado a cabo otras acciones como las que se mencionan a continuación:

- Compartimos con la mediación la nueva edición del Informe Global de Riesgos (Global Risk Report), elaborado por el Foro Económico Mundial en colaboración con Grupo Zurich, entre otras entidades.
- Celebramos los Premios Rafael Ortolá, que ponen en valor la labor de nuestros agentes.
- Renovamos acuerdos de colaboración con diferentes Colegios de mediadores.
- Compartimos el Estudio del Gen emprendedor, poniendo más énfasis en la perspectiva de género.
- Involucramos a la mediación en la campaña #EstaNavidadNoSobraná para que hicieran donaciones al Banco de Alimentos.
- Invitamos a la mediación a las charlas ‘Entrenamientos de Élite’, en las que participaron deportistas profesionales y se habló sobre crecimiento personal y valores de equipo, entre otras cuestiones.

## Satisfacción del cliente

En Zurich estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y ponemos a su disposición las herramientas necesarias para gestionar las reclamaciones conforme a la legislación aplicable en este ámbito y lo dispuesto en los reglamentos internos de cada entidad de Zurich.

Nuestro **Servicio de Defensa del Cliente** es una estructura especializada para asumir cualquier tipo de queja o reclamación que le sea formulada y tiene la responsabilidad de su resolución.

El proceso de gestión comienza cuando se recibe una reclamación por escrito a través de las diferentes vías existentes, siendo las más comunes la página web o el correo electrónico, aunque también se admiten por correo postal. La reclamación y los motivos de esta se graban en una base de datos. A continuación, se solicitan alegaciones o explicaciones del centro de la aseguradora objeto de la reclamación.

Posteriormente, se emite una resolución conforme a derecho, al contrato y a las buenas prácticas emitidas por el regulador. Ésta se remite al consumidor y se registra en la base de datos. En este sentido, priorizamos la velocidad en la respuesta, junto con una correcta motivación y argumentación de la resolución. El último paso consiste en la solicitud de la ejecución de la resolución.

Si se resuelve en contra de los intereses del consumidor, se le informa del derecho que tiene de acudir al regulador. Asimismo, se pone en su conocimiento que, en caso de disconformidad con esta resolución, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse dentro de los cinco años siguientes a la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción para reclamar judicialmente. El Servicio de Defensa del Cliente cuenta con un plazo legal de un mes para dictar la resolución.

Cada año, el Servicio de Defensa del Cliente elabora informes para el Consejo en los que se incluyen recomendaciones sobre este ámbito.



# Protección de datos y seguridad

Uno de nuestros principales objetivos en Zurich es hacer que las personas y la organización sean más resilientes, fomentando la confianza en una sociedad cada vez más digital y mejorar así la experiencia de nuestros clientes. Existe una clara decisión en Zurich en ser transparentes en la gestión de los datos y consideramos que este es un factor importante en la confianza del cliente.

Durante el año pasado se fortalecieron las capacidades en la gestión de la privacidad en la organización. Desarrollamos políticas de análisis en la implementación de inteligencia artificial (Marco de garantía de IA) y hemos realizado mejoras en la planificación de continuidad del negocio a nivel mundial.

Con frecuencia formamos a nuestros equipos y directivos sobre nuestras políticas de privacidad y en el compromiso en el tratamiento de datos (Data Commitment). La formación destaca la importancia de respetar los derechos de privacidad y utilizar los datos de forma legal y transparente. Además, nuestras formaciones incluyen la relevancia de la seguridad de la información.

En 2023 continuamos nuestros esfuerzos a nivel global y local para cumplir con nuestro **Data Commitment** y adecuarnos a las modificaciones en materia de privacidad y protección de datos (GDPR), mejorando la gobernanza de los datos y centrándonos en mejorar la transparencia en relación a cómo Zurich gestiona los datos de los clientes y protege sus derechos. Asimismo, hemos trabajado en la automatización y optimización de los procesos asociados al cumplimiento normativo, para posibilitar una mejor respuesta a los requerimientos legales y de negocio y minimizar errores humanos.

Zurich tiene como prioridad continuar garantizando la privacidad y la adecuada protección de los datos personales que gestiona, actuando de manera proactiva, no sólo con el objetivo de lograr el cumplimiento de las normativas de aplicación, sino como justa correspondencia a la confianza depositada por clientes, proveedores, colaboradores y personas trabajadoras.



## Uso ético de la digitalización y la inteligencia artificial (IA)

En consonancia con el cronograma de implementación de la Ley de IA en la Unión Europea (AI Act) y el Data Commitment, el Grupo Zurich ha desarrollado el Artificial Intelligence Assurance Framework (AIAF). Este marco no sólo asegura la conformidad con esta ley y las regulaciones emergentes, sino que también garantiza el uso ético y responsable de la IA tanto en los desarrollos internos como en las colaboraciones con terceros.

En 2023, desde la unidad de negocio de España hemos logrado importantes avances con el AIAF, implementándolo en una prueba piloto e incorporando las primeras tecnologías de IA en nuestro inventario. Estas tecnologías colaboran en la detección de fraudes, mejoran las propuestas de marketing para la venta cruzada de productos y la retención de clientes, además de aumentar la productividad y reducir costos a través de la automatización de procesos.

La contribución de Zurich España al desarrollo y producción de la IA también se refleja en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Nuestra infraestructura tecnológica, adaptada a nuestras necesidades, está integrada con los servicios de Amazon Web Services. Esta asociación nos permite beneficiarnos de las ventajas del desarrollo en la nube, fomentando el uso de energía renovable y minimizando nuestra huella ambiental.

Para 2024, nuestro objetivo es seguir trabajando para mejorar la gobernanza de la IA con el AIAF en Zurich España, estableciendo un precedente como empresa que promueve el uso responsable de la IA, basado en los principios de transparencia, equidad y cumplimiento. Al mismo tiempo, continuaremos impulsando prácticas sostenibles en el desarrollo de nuestras soluciones.



# Con las personas empleadas

Uno de nuestros **grandes valores** son las personas que forman el equipo de Zurich, gracias a quienes avanzamos y logramos el éxito del negocio.

Es prioritario contar con un buen ambiente de trabajo y una cultura de bienestar, diversidad y desarrollo, basada en nuestros valores y nuestra estrategia.

Nuestro equipo está formado por personas de 32 nacionalidades diferentes y es diverso, como muestran las siguientes cifras de 2023:

## En plantilla

**1.071**  
mujeres (56,9%)

**811**  
hombres (43,1%)

**154**  
menores de 30 años (8,2%)

**1.078**  
entre 30 y 50 años (57,3%)

**650**  
mayores de 50 años (34,5%)

## En órganos de gobierno

### Comité de Dirección

**46,7%**  
de mujeres:  
15 pax, 7 mujeres y 8 hombres

**46,7%**  
entre 30 y 50 años

**53,3%**  
mayores de 50 años



### Comités de Dirección de Área

**39,1%**  
de mujeres:  
87 pax, 34 mujeres y 53 hombres

**2,3%**  
menores de 30 años

**60,9%**  
entre 30 y 50 años

**36,8%**  
mayores de 50 años

### Puestos de mando intermedio

**53,9%**  
de mujeres:  
256 pax, 138 mujeres y 118 hombres

**1,1%**  
menores de 30 años

**64,4%**  
entre 30 y 50 años

**34,4%**  
mayores de 50 años

### | Plantilla por tipo de contrato 2023

	Mujeres	Hombres	Total
Contratos indefinidos	1.056	796	<b>1.852</b>
Contratos temporales	15	15	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>1.071</b>	<b>811</b>	<b>1.882</b>

### | Plantilla por tipo de jornada 2023

	Mujeres	Hombres	Total
Jornada completa	1.014	794	<b>1.808</b>
Jornada parcial	57	17	<b>74</b>
<b>Total</b>	<b>1.071</b>	<b>811</b>	<b>1.882</b>



En lo relativo a iniciativas que fomentan la **diversidad**, en 2023 hemos llevado a cabo la tercera edición del **Programa Mujeres Valientes**, dirigido a empleadas y cuyo objetivo es lograr la igualdad de género.

Otro de los hitos de este año ha sido la celebración de la **segunda edición del Comité de Dirección Joven**, que consiste en la integración de un grupo jóvenes, de entre 25 y 39 años, en todas las dinámicas de gobierno de la compañía. Entre otras cuestiones, asisten a todos los foros del Comité Ejecutivo y participan en los programas de desarrollo ejecutivo.

Como parte del plan de formación para nuestros equipos, lanzamos **'Modern Company'**, una formación con la que han podido conocer más sobre diversidad y sesgos en el ámbito laboral. También incluimos preguntas que hacían referencia a la diversidad dentro de la encuesta EDGE (Equity, Diversity and Gender Equality), una certificación que evalúa en qué punto se encuentran las organizaciones en materia de igualdad de género. Arrojaron conclusiones tan positivas como que el 90% de las personas que trabajan en Zurich consideran que no se discrimina por edad ni por identidad sexual a la hora de contratar.

Además, continuamos con el **programa Aliados**, que en 2023 ha contado con nuevas personas voluntarias en los cuatro equipos (género, funcional, sexual e intergeneracional). Estas personas están a disposición de cualquier miembro de la plantilla para escuchar, ayudar, guiar y acompañar para que cada persona pueda ser ella misma dentro de Zurich.

Por otro lado, cabe mencionar las **acciones de concienciación** de todas las diversidades que hemos realizado a través de diferentes comunicaciones. En días clave como el de la mujer emprendedora, organizamos un podcast especial con mujeres proveedoras y las aliadas de género y difundimos unas píldoras sobre sesgos de todos los grupos. También hemos organizado eventos en los que hemos contado con profesionales de diferentes campos, como el equipo de las Malas Madres, o un reconocido empresario y activista por los derechos LGTBIQ+.



Cabe destacar la aprobación, en 2023, del **nuevo Plan de Igualdad 2023-2026**, en el que se incluyen iniciativas y acciones en ámbitos como:

- Comunicación y uso del lenguaje.
- Selección y contratación.
- Formación y promoción profesional.
- Sistema retributivo.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Prevención del acoso sexual o por razón de género.
- Infrarrepresentación femenina.



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

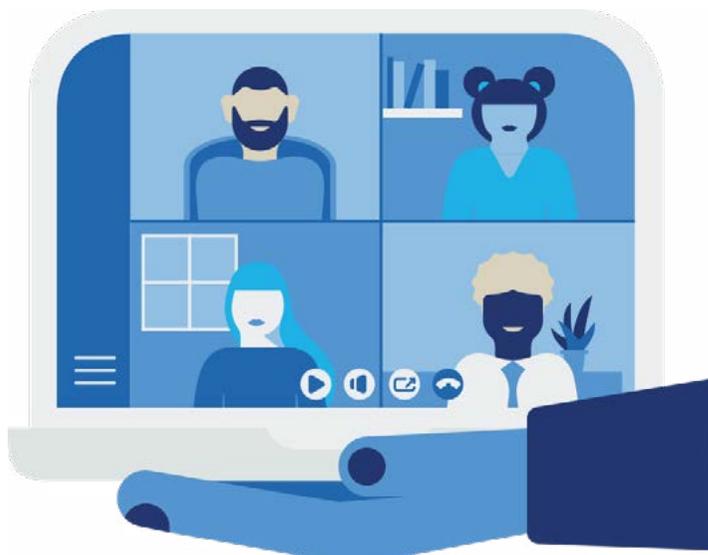
A continuación, se muestra la media de horas de formación por categoría profesional y sexo impartidas en los últimos dos años:

### | Media de horas de formación

	2021		2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Comité de Dirección	15	10	19	11	11	9
Comité de Dirección de Área	34	16	35	18	18	17
Mandos Intermedios	29	20	19	13	15	15
Colaboradores	17	15	10	9	7	11



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



Por otro lado, además de la rotación a nivel interno, también se han llevado a cabo nuevas contrataciones:

### | Contrataciones por sexo y edad 2023

	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30	29	35	64
Entre 30 y 50 años	58	63	120
Mayores de 50 años	10	6	16
Total	97	104	201

Respecto a los cambios en la plantilla, en 2023 la tasa de rotación ha sido del 2,2%.



**Promocionamos la salud** de nuestro equipo a través de las campañas de vacunación de la gripe, donación de sangre o prevención del cáncer de mama. La información sobre estas campañas se comunica desde Z-Net y por correo electrónico.

### | Campañas de salud 2023 – Principales cifras

	Nº de personas	Alcance
Campaña gripe	438 personas vacunadas	Todo el territorio
Campaña cáncer de mama	132 personas	Todo el territorio
Donación de sangre	26 donaciones	Bac de Roda
	31 donaciones	Torre Barcelona
	36 donaciones	Vía Augusta (Barcelona)

En materia de **seguridad y salud** de nuestra plantilla, nos esforzamos por garantizar entornos de trabajo seguros y saludables y, para ello, disponemos de un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, puesto en marcha en base a la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y a la normativa de desarrollo. Los **Planes de Prevención de Riesgos Laborales** de las distintas entidades de Zurich incluyen los detalles del sistema de gestión, que cubre todas las actividades, personas empleadas y centros de trabajo.

En los planes se especifica la política de prevención de riesgos laborales, además de detallar la evaluación de riesgos, la planificación preventiva, la formación de las personas trabajadoras, la gestión de la accidentabilidad, la vigilancia de la salud, aspectos de ergonomía y psicología aplicada o los planes de emergencia, entre otras cuestiones.

Ofrecemos **servicios médicos** para la plantilla en Barcelona, en los centros de Vía Augusta, Torre Barcelona, Bac de Roda y Hospitalet, y en Madrid, para los centros de Castellana y Acanto. Informamos de ello a través de WorkPlace e intranet, donde cada persona trabajadora puede acceder a los contactos, horarios y centros donde hay servicio médico presencial.

Ponemos el foco en el fomento de la **salud mental y emocional** de la plantilla. De la mano de la Fundación Salud y Persona, continuamos con el proyecto de **apoyo emocional**, un servicio gratuito de atención telefónica psicológica, médica y social para personas empleadas y sus familiares de primer grado, que está disponible las 24 horas del día y todos los días del año. Esta línea también incluye un servicio telefónico de asesoramiento social para consultas sobre temas relacionados con todos los recursos sociales existentes en España y el modo de acceder a ellos.

Por otro lado, en la comunidad digital **‘De Pies a Cabeza’** se recogen muchas iniciativas que promueven el **bienestar** de las personas que forman Zurich, sobre todo, las relacionadas con el equilibrio cuerpo-mente, como las claves para conseguir la desconexión digital o los tips para llevar una vida más saludable.

Mantenemos nuestro compromiso con el patrocinio de las carreras de running y promovemos la participación de la plantilla, fomentando así la práctica de deporte.

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



Además, en 2023 hemos lanzado la primera encuesta de Experiencia Zurich, una nueva encuesta dirigida a las personas trabajadoras que se realizará anualmente. A continuación, se muestran los resultados obtenidos:

### Índice de Compromiso

Recoge el % de respuestas favorables (de acuerdo y muy de acuerdo) para estas 4 preguntas:

**91%**  
+5pp vs Zurich  
en Europa

**Participación**  
**83%**

+3pp vs Europa

**95%** Estoy orgullos/a de trabajar en Zurich.

Recomendaría Zurich como un gran lugar en el que trabajar. **94%**

**93%** Tengo la intención de permanecer en Zurich durante, al menos, los próximos 12 meses.

Me siento realizado/a personalmente con el trabajo que desempeño. **83%**

## Encuesta Experiencia Zurich Mayo 2023 BU España

### Género

**92%** respuesta  
**Mujeres**

**90%** respuesta  
**Hombres**

### Tipo de puesto

**94%** respuesta  
**Responsables de equipo**

**91%** respuesta  
**Contribuidores/as individuales**

### Generación

**91%** respuesta  
**Baby Boomers**

**92%** respuesta  
**Gen X**

**91%** respuesta  
**Gen Y**

**90%** respuesta  
**Gen Z**

### Antigüedad

**94** (0-1 años)

**95** (1-2 años)

**86** (2-3 años)

**91** (4-5 años)

**90** (6-10 años)

**90** (10-20 años)

**92** (+20 años)

Leyenda: BB: Baby Boomers (1946-1964) | X: Gen X (1965-1980) | Y: Gen Y – Milenials (1981-1996) | Z: Gen Z (1997-posteriores)



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

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



Un año más, hemos recibido diferentes **premios y certificaciones** como reconocimiento a nuestro compromiso con las personas.



En 2023, Zurich ha sido catalogada como mejor empresa para trabajar según **Top Employers**, una certificación que reconoce a las organizaciones que ofrecen las mejores condiciones a su plantilla.



Además, mantenemos la certificación **EDGE**, en materia de igualdad, habiendo conseguido la categoría MOVE PLUS.



En los **XXI Premios EXPANSIÓN a la Innovación en Recursos Humanos** recibimos un premio por nuestra labor como **#Activistas-Zurich**, iniciativa mediante la que transformamos la cultura empresarial y movilizamos los equipos hacia un compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

# Con la sociedad y el entorno



Continuamos desarrollando iniciativas<sup>2</sup> que aportan valor a la sociedad y a nuestro entorno, destacando las siguientes:

## Empleo juvenil

Entre nuestros compromisos sociales, toma especial relevancia el **impulso del empleo juvenil y la inserción laboral gracias** a los proyectos que se muestran a continuación.



### Z-SHAKE, yo soy mi futuro

Desarrollamos este programa educativo de la mano de la **Fundación Junior Achievement** y con el apoyo de la

**Z Zurich Foundation**. Está enfocado en la orientación académico-profesional y la preparación en habilidades no cognitivas de las personas jóvenes, como el autococonocimiento, la motivación, el emprendimiento o la toma de decisiones.

Las personas jóvenes que participan en este programa son, principalmente, alumnado de Formación e Inserción (PFI), Formación Profesional de Grado Medio y de Formación Profesional Básica.

Básica (FPB), quienes construyen un Plan Personal de Futuro individualizado. En 2023, **12.265 estudiantes de 208 centros educativos** se han beneficiado de estos programas. Todo ello, gracias a las **más de 180 acciones de voluntariado** realizadas por personas voluntarias de Zurich.

### Apoyo a la FP Dual en Seguros

En 2017 nos sumamos a esta iniciativa como promotores de la FP Dual en Seguros, que desde 2020, está impulsada por todo el sector asegurador. Durante los dos cursos académicos de la FP Dual, la responsabilidad del aprendizaje de los alumnos se comparte entre los centros educativos y la empresa, ya que los estudiantes realizan estancias de formación en la compañía.

En el curso académico 2022-23, la FP Dual en Seguros se ha impartido a **426 alumnos** de **10 institutos** de **Cataluña**, la **Comunidad de Madrid** y la **Comunidad Valenciana**.

En junio de 2023, el proyecto recibió el **Premio** en la **categoría de Organización** en el **VII Premio Alianza para la FP Dual**, otorgado por la Fundación Bertelsmann y la Fundación CEOE.

El Speedating de la FP Dual en Seguros, el proceso de asignación de alumnos a estancias de formación en empresa, sigue batiendo récords con **153 estudiantes** y **110 compañías participantes** en la edición de 2023. Esta iniciativa es la muestra de que sigue habiendo una gran demanda, ya que se ofrecieron **224 plazas de formación**

**en empresas**, frente a los 153 estudiantes que participaron. Cabe destacar que el **100% del alumnado inscrito al Speedating** durante el curso escolar 2022-23 **ha obtenido una plaza de aprendizaje** y que **16** de ellos han realizado su estancia de **formación en Zurich**. En el curso 2022-23 se consiguió un **72% de inserción laboral** de los alumnos de este ciclo.



### Colaboración con la Fundación Princesa de Girona

El Tour del Talento, organizado por la Fundación Princesa de Girona, es una iniciativa que ofrece talleres, conferencias y debates, entre otras actividades para jóvenes.

Hemos intervenido como ponentes y organizando mentorías para jóvenes a lo largo del **Tour del Talento 2023**, como el **Speed Mentoring “Tu paracaídas para el aterrizaje profesional”** en la parada del Tour en Zaragoza y, en Córdoba, dando una charla sobre Jóvenes y Futuro laboral, además de un taller de Resiliencia.

<sup>2</sup> El alcance de los datos reportados en este apartado es Zurich España, ya que gran parte de las actividades de Responsabilidad Social se gestionan a ese nivel, participando además de la propia unidad de negocio, también otras de las entidades que forman parte de Zurich España en las distintas iniciativas. No obstante, para más información sobre acciones sociales realizadas con la sociedad y el entorno por parte de otras entidades, puede consultarse también la última Memoria de Sostenibilidad de Sabadell Seguros y Pensiones, disponible en su web: <https://www.sabadellsegurosy pensiones.com/es/sobre-nosotros/sostenibilidad>

# Mejorando el bienestar emocional de los jóvenes

## henka. Creciendo en bienestar emocional

San Juan de Dios y Zurich España, a través de la Z Zurich Foundation, presentamos en mayo de 2023 el programa **henka, Creciendo en bienestar emocional**, un proyecto inclusivo y universal que se dirige a toda la comunidad educativa y que pone en el centro a los adolescentes. Se trata de una iniciativa sobre **prevención** y **promoción** del **bienestar emocional** en los **jóvenes de entre 12 y 16 años**. Además, impulsa la **sensibilización social** para que la salud mental de los jóvenes sea una prioridad en el entorno educativo.

En Cataluña, el programa cuenta con el apoyo de las Consejerías de Educación y de Salud y está alineado con las estrategias del Plan Director de Salud Mental y Adicciones para impulsar la promoción y prevención de la salud mental en la población infantil y juvenil.

El objetivo de henka, palabra japonesa que significa “transformación”, es que los jóvenes afronten de forma saludable las adversidades, con herramientas que promuevan el desarrollo de las capacidades de resiliencia, como factor protector. De esta forma, se reduce tanto el riesgo de sufrir un trastorno de salud mental como el impacto negativo de muchos problemas que afectan negativamente al bienestar de los adolescentes.

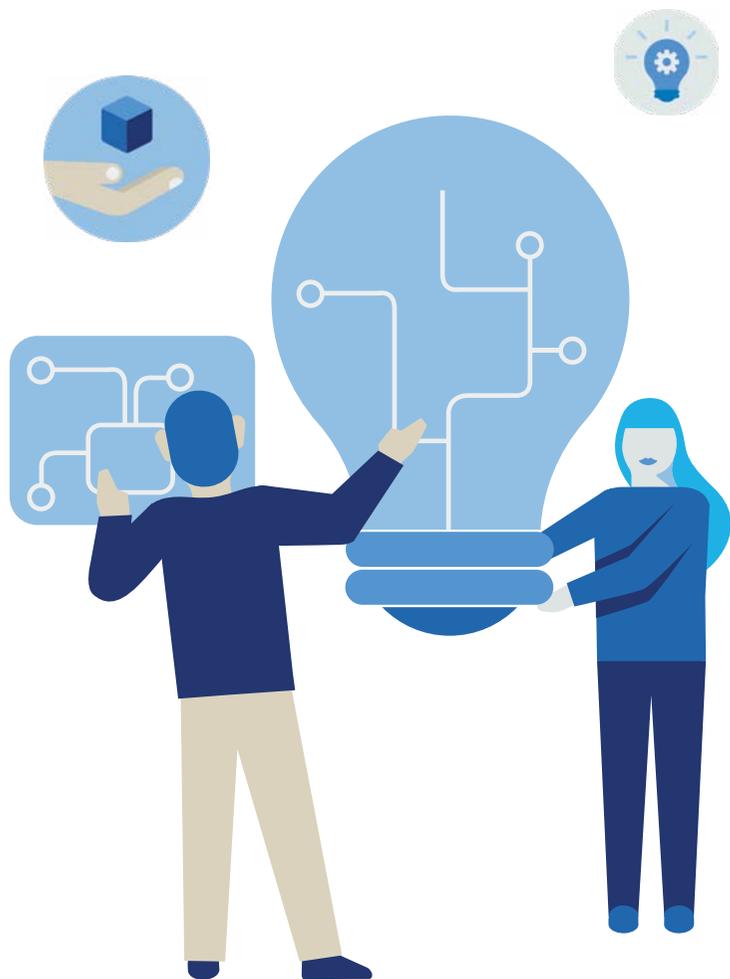
Se espera que este programa impacte positivamente a **más de medio millón de personas entre los cursos académicos 2022-23 y 2025-26**. Sobre todo, a alumnos, pero también a familiares, maestros y otros colectivos. Unas **450 escuelas estarán implicadas en esta iniciativa**, de las cuales más de **70** serán escuelas de entornos vulnerables.

En el curso 2022-23 se ha desarrollado el piloto del programa en **6 escuelas** y en 3 escuelas de entornos vulnerables. Con el piloto se ha conseguido impactar a 16.576 personas. También se ha llevado a cabo la campaña de sensibilización en bienestar emocional de jóvenes #Behenka consiguiendo 1,5 millones de visualizaciones de los testimonios de los jóvenes participantes en la campaña.



# Innovación y promoción del conocimiento

"Avanzando en la innovación y generación de conocimiento"



Innovation  
Championship  
by ZURICH

## Zurich Innovation Championship

En 2023, continuamos fomentando la innovación a través de nuestro **Zurich Innovation Championship**, un concurso internacional de startups que busca encontrar soluciones para nuestros clientes en la industria de seguros. Este concurso se enfocó en cinco desafíos específicos: experiencia del cliente, seguros comerciales, asociaciones de distribución, habilitación digital y sostenibilidad.

Recibimos un total de **3.300 solicitudes**, superando las 2.672 recibidas en 2022, lo cual refleja el gran interés que los emprendedores tienen en colaborar con Zurich para abordar los desafíos actuales. Los países que lideraron la participación de startups fueron Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Suiza, Italia y España.

El desafío de sostenibilidad fue el que recibió más soluciones, representando un 37,09% del total, seguido por el desafío de experiencia del cliente, con un 22,2%, y el de habilitación digital, con un 18,95%. Estos resultados demuestran el compromiso de Zurich con la sostenibilidad y la importancia que damos a mejorar la experiencia del cliente y la transformación digital en la industria de seguros.

Las 13 startups seleccionadas están trabajando con Zurich para desarrollar planes operativos para una fase de aceleración.

## Colaboración en el Informe Global de Riesgos 2023

Zurich Insurance Group contribuye a la generación de conocimiento en el ámbito de los riesgos empresariales mediante su participación en la elaboración de la 18ª edición del **Informe Global de Riesgos 2023**, junto con el Foro Económico Mundial y Marsh McLennan. Entre los riesgos identificados como más significativos en este informe, destacan el fuerte aumento del coste de vida, los problemas en el suministro de energía y alimentos o la urgencia climática, entre otros.



## Apoyo al deporte



Nos hemos convertido en uno de los principales patrocinadores del **running**, pues llevamos 12 años apoyando las **maraton**s de Sevilla, Barcelona, San Sebastián, Valencia y la Rock 'n' Roll Running Series Madrid, además de las medias maratones de Barcelona, San Sebastián y Valencia.

Como cada año, apoyamos la gira del **Equipo Zurich Aefat** y sus familias para que puedan participar en las maratones. Gracias a las personas corredoras solidarias, jóvenes con ataxia telangiectasia pueden sumarse a estas carreras, visibilizando esta enfermedad infradiagnosticada y recaudando fondos para seguir financiando proyectos de investigación para poder encontrar la cura a este tipo de enfermedades.

En 2023 también hemos sido patrocinadores de las **Carreras de la Mujer**, el mayor evento deportivo femenino solidario, que recauda fondos para causas como la lucha contra el cáncer de mama, la violencia machista y las desigualdades que sufren muchas mujeres.

Cada prueba patrocinada por Zurich está vinculada a una entidad o causa benéfica, que es la destinataria de los donativos recaudados durante la carrera. Además, **la Z Zurich Foundation dona un euro por cada finisher** de las carreras. En total, en 2023 la Z Zurich Foundation ha donado **202.207 €** con motivo de las distintas carreras de running y maratones y gracias al esfuerzo de los corredores por llegar a la meta, que han sido donados a diferentes asociaciones,

como Cruz Roja, Amigos de los Mayores, la Associació de Dones Ca l'Aurèlia, AMAMA Sevilla, Asociación Galbán, la Asociación de Mujeres Aragonesas de cáncer genital y de mama (AMAC-GEMA) o la Asociación de mujeres con discapacidad de Galicia (ACADAR), entre otras.

Además, en 2023 hemos sido patrocinadores de dos de las principales **carreras ciclistas** del país, la Quebrantahuesos y la Orbea Monegros, eventos cicloturistas que promueven la salud física y el transporte sostenible.

# Donaciones y voluntariado



Desde Zurich impulsamos el voluntariado corporativo para que la plantilla se sume a nuestro compromiso social. Para ello, contamos con **MyImpact**, una plataforma de donaciones y voluntariado que agrupa todas las campañas de donación solidarias y todas las oportunidades de voluntariado que ofrecemos en Zurich.

En 2023, el **84% de la compañía se ha implicado en acciones** que fomentan cambios positivos en el entorno, realizando **más de 13.000 horas de voluntariado** registradas en MyImpact. Además, a cierre de año la plataforma contaba con más de **1.500 activistas** (96% de la plantilla).

## Colaboración con la Fundación Quiero Trabajo

Entre las actividades de **voluntariado** realizadas en 2023 destaca la colaboración con la Fundación Quiero Trabajo, que promueve la reinserción sociolaboral de mujeres en riesgo de exclusión social. En 2023, hemos participado en **41 mentorías y sesiones de estilismo** dentro del servicio individual, ayudando que **34 mujeres** consiguieran un empleo. El 83% de las mujeres atendidas por voluntariado de Zurich **se han incorporado al mercado laboral**.

Además, como en 2022, se han realizado **Speed Datings solidarios** en el Día Internacional de la Mujer. 49 personas voluntarias de Zurich en Barcelona y Madrid ayudaron a 49 mujeres en riesgo de exclusión social a mejorar su CV y practicar una entrevista de trabajo.

Con el mismo objetivo, realizamos también una jornada de **Speed Mentoring** con los miembros del Comité de Dirección de Zurich y 24 mujeres en riesgo de exclusión social que cursaban estudios de “Desarrollo Web Full Stack” en la entidad social Factoría F5.

Por último, un grupo de 42 activistas de Zurich, junto con la empresa Grifols, participaron en un **Mentoring Laboral** organizado por Fundación Quiero Trabajo y TEB, cooperativa de entidades que trabajan para conseguir una vida inclusiva para las personas con discapacidad intelectual.

## Teambuildings Solidarios

En 2023 los equipos de Zurich realizaron **42 Teambuildings solidarios** de carácter social junto con La Lluçeneta, Cruz Roja, ASSÍS, Fundación Barcanova, entre otros.

## Campaña #EstaNavidadNoSobraNá

Finalizamos el año con la campaña #EstaNavidadNoSobraNá en la que recaudamos un total **53.982 €** gracias a plantilla, clientes, mediación y a la igualación y donaciones de la **Z Zurich Foundation** en favor de la **Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL)**. El objetivo era cambiar la situación que viven los Bancos de Alimentos, que cada vez lo tienen más difícil para poder ayudar a quienes acuden a ellos. La donación supuso más de **49.000 kilos de comida** para las personas y familias que acuden a los Bancos de Alimentos de España y, gracias a ello, **2.570 familias pudieron comer durante una semana y 321 familias llenaron su cesta de la compra para dos meses**.

Otra de las iniciativas que hemos mantenido han sido las **campañas de donación de sangre** en enero y octubre de 2023 en Plaza Europa y Vía Augusta, en Barcelona, en las que un total de 154 personas colaboradoras donaron sangre.

Por otro lado, un grupo de 8 corredores voluntarios participaron en el **#RetoPichón** en Madrid, corriendo junto a Juan Luis Muñoz Escassi, acompañándole en 15 vueltas (3 km) de su objetivo de realizar 211 vueltas (42,195 kilómetros) por Sofía, una niña de 6 años con una lesión cerebral sin diagnóstico. Además de participar en el reto, también contribuyeron con una campaña de donaciones a la Fundación Mehuer (Fundación Medicamentos Huérfanos y Enfermedades Raras) para colaborar en la investigación de dichas enfermedades.

En Sant Jordi, confeccionamos rosas ecosociales con la **Fundació Rubricatus**, la entidad encargada del servicio de cantina de nuestra oficina en Vía Augusta. La semana previa a Sant Jordi en Barcelona, se organizó un puesto de intercambio de libros con donaciones a favor de EDUCO.

Otra acción destacada ha sido la **recogida de material escolar** en septiembre para niños y niñas de familias vulnerables a favor de **Cruz Roja, Fundación Pere Tarrés y Fundación Tengo Hogar** en las oficinas de Barcelona, Madrid, Málaga, Sevilla y Valencia.

También hemos realizado durante Navidad la **recogida de regalos para la Fundación Soñar Despierto**, destinados a niños y niñas que viven en centros de acogida. 45 personas voluntarias de Zurich de Barcelona, Madrid y Valencia se involucraron con la recogida y transporte de regalos y en la Fiesta del Niño, donde pudieron entregar alrededor de 350 regalos de los #ZReyesMagos y #ZReinasMagas de Zurich por un valor total de más de 15.000 euros. Además, la Z Zurich Foundation donó el mismo valor, por lo que la fundación recibió donaciones por un valor total de más de 31.500 euros.

Por otro lado, realizamos una **recogida de juguetes** en nuestras oficinas de Barcelona en favor de la **Associació Solidaria La Llumeneta**, ubicada en el barrio de La Florida en L'Hospitalet de Llobregat, quienes acompañan a los niños y sus familias, mujeres y hombres migrantes y recién llegados, en su proceso vital, desde una mirada positiva y capacitadora. Además, la Z Zurich Foundation hizo un donativo a La Llumeneta por el valor de los juguetes recogidos.



Cabe destacar también que en mayo de 2023 realizamos una **recogida de ropa y juguetes** en favor de la **asociación ucraniana "Djerelo"**. 32 activistas ayudaron a la asociación a colocar y organizar todo lo recogido en su local.

Por último, mencionar la colaboración con la Fundación Llamada Solidaria, quienes investigan Enfermedades Poco Frecuentes. Desde nuestros equipos de IT y Zurich Klinc, hemos donado 176 portátiles, 35 monitores y 1.143 terminales móviles, dispositivos electrónicos que se encuentran descatalogados y que ya no se pueden utilizar. Con la donación de estos dispositivos a la Fundación Llamada Solidaria, la fundación recibe un dinero por reciclarlos con un tercero. Esta iniciativa nos permite ser solidarios y sostenibles a la vez. También la plantilla ha podido colaborar con esta iniciativa donando los dispositivos personales que ya no usaban, como móviles o smartwatches.



#### En cuanto a asociaciones, a continuación, se incluyen algunas de las que formamos parte:

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



# ESG: compromiso con la gobernanza





**Desde el punto de vista societario, la actividad de seguros en España desarrollada por entidades pertenecientes al 100% al Grupo Zurich, se articula a través de dos compañías principales: “Zurich Insurance plc, Sucursal en España” que, como su nombre indica, se configura como una sucursal de la compañía irlandesa de seguros generales, y “Zurich Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. -Sociedad Unipersonal-”, entidad de derecho español dedicada al negocio de Vida. La estructura de gobernanza de esta última, alineada con los requerimientos mercantiles y regulatorios aplicables, se compone de:**

- Consejo de Administración compuesto de un Presidente y una consejera no ejecutivos, un Vicepresidente ejecutivo con antigüedad superior a los 6 años y un consejero independiente.
- Comisión de Auditoría, presidida por el consejero independiente.

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

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

El Consejo de Administración de Zurich Services, AIE; Serviaide; ServiZurich; Deutsche Zurich Pensiones; Zurich Servicios Directo España, y las entidades de Sabadell Zurich se reúne de forma trimestral.

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

La persona responsable de la estrategia y los objetivos de sostenibilidad a nivel de Grupo Zurich es el CEO EMEA & Bank Distribution. Por su parte, el Comité de Dirección y el Consejo se encarga de la supervisión y aplicación de nuestro enfoque de la sostenibilidad a nivel de grupo. La revisión y aprobación de los objetivos de sostenibilidad del Grupo recae en el Comité de Gobierno, Nombramientos y Sostenibilidad, un comité permanente del Consejo.

El Grupo también cuenta con un órgano de gobierno denominado Consejo de Líderes de Sostenibilidad, que nos guía y dirige en la implantación de nuestros objetivos, integrando la sostenibilidad en todos los negocios y funciones. Está presidido por el Director de Sostenibilidad del Grupo y lo forman los altos ejecutivos del Grupo.

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

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

<sup>3</sup> Puede consultarse también la última Memoria de Sostenibilidad de Sabadell Seguros y Pensiones, disponible en su web: <https://www.sabadellsegurosypensiones.com/es/sobre-nosotros/sostenibilidad>.

# Tripulación sostenibilidad

La Tripulación Sostenibilidad está formada por tres equipos de trabajo que promueven acciones para concienciar a la plantilla en materia de sostenibilidad, así como acciones para impactar a nuestros clientes, nuestras clientas y a la sociedad.

Las líneas de acción y las iniciativas más relevantes de cada uno de estos equipos han sido:



## Crew Customer

Cuidamos de nuestros clientes

- Propuestas de valor sostenibles.
- Servicio de siniestros sostenibles, incluyendo certificación de talleres colaboradores sostenibles y la revisión de la medición de huella de carbono por reparación de Motor.
- Zurich Resilience Solutions: servicio de consultoría de adaptación al cambio climático.
- Posición de marca sostenible: campaña de marca y exposición Amazônia. Acciones de comunicación directa a los clientes en torno a la sostenibilidad.
- Programa Z cares: revisión de protocolos especiales de reclamaciones para clientes vulnerables.



## Crew Planet

Cuidamos del planeta

- Reforestación de bosques en España.
- Fomento de la movilidad sostenible y la reducción de los viajes de avión mediante el seguimiento de la huella de carbono.
- Paperless: digitalización de las comunicaciones con los clientes. En 2023, las emisiones de papel se redujeron en un 50% desde 2019 mediante la digitalización de las comunicaciones con los clientes y los documentos de seguros. Esperamos lograr una reducción del 70% en las emisiones de CO<sub>2</sub>e para 2025 debido a la eliminación de los documentos físicos para la emisión de pólizas.
- Día del activismo para los empleados: una jornada para colaborar en la recogida de residuos en la naturaleza.
- Reciclaje de dispositivos a través de la Fundación Llamada Solidaria.



## Crew People

Cuidamos de nuestras personas

- Resiliencia Climática Urbana (UCRP): ayudar comunidades vulnerables a adaptarse al cambio climático junto con Cruz Roja Española en Madrid y Valencia (ZFF).
- Donaciones solidarias en carreras de running.
- Mejora de la empleabilidad y bienestar de los jóvenes (Z-Shake, FP Dual, Henka, mentorización con la Fundación Princesa de Girona y voluntariado con equipo, clientes y mediación).
- Impulso de las promociones internas a través de Talento en Movimiento, Mentic & Wellmeeting.
- Fomento de la diversidad e inclusión en el sector asegurador, a través de iniciativas como Mujeres Valientes, sesiones de mentorización con la Fundación Quiero Trabajo y la Fundación Princesa de Girona, o el programa de Aliados.

# Código de conducta

Promovemos una conducta ética en la organización a través del **Código de Conducta** aprobado por Grupo Zurich, que también es de aplicación a Zurich España. En él se incluyen las pautas de comportamiento que deben seguir y respetar todas las personas colaboradoras, de acuerdo con los más exigentes estándares éticos, legales y profesionales. Además, estamos comprometidos en trabajar con terceras partes tales como consultorías, asesorías, empresas proveedores y agentes que compartan nuestros valores y esperamos que nuestros socios y nuestras socias de negocio se adhieran a la filosofía de nuestro Código de Conducta y adopten estándares elevados de conducta empresarial, reflejados en nuestro **Código de Conducta para Proveedores**, accesible en nuestra web.

El Código de Conducta incluye nuestro posicionamiento en cuanto a temas como comunicación de conductas inapropiadas, prevención de delitos financieros, sostenibilidad, salud y seguridad, diversidad e inclusión, **derechos humanos**, protección de datos y salvaguarda de la información confidencial para incluir el uso ético de la tecnología y la IA o conflictos de intereses, entre otros.



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

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

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

Cumplimos la legislación vigente y la Política Antisoborno y Anticorrupción de Zurich, evitando dar o recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con actividades empresariales y que no se adecúen a los umbrales locales establecidos. También hacemos todo lo posible para que los pagos a terceras partes se realicen de manera adecuada, para lo cual aplicamos procedimientos de diligencia debida.

En cuanto a la comunicación del Código de Conducta, nuestro equipo humano recibe una formación obligatoria sobre el mismo cada año. En 2023, 1.838 personas de la plantilla realizaron esta **formación**, cuya duración es de una hora, aproximadamente.

Además, existen múltiples canales en los que pueden plantearse comunicaciones sobre conductas inapropiadas o poco éticas, incluidos el mando directo y los departamentos de Legal, Compliance o Recursos Humanos. La **Zurich Ethics Line** también permite informar sobre sospechas de conductas inapropiadas por teléfono u on-line a través de un formulario web. Las denuncias pueden efectuarse de forma anónima.

Cabe destacar la entrega del premio **Compliance Champion Award**, con el cual reconocemos a las personas de la plantilla que han tenido un comportamiento destacado en materias del ámbito de Cumplimiento Normativo, y que han demostrado de forma excepcional estar totalmente alineadas con los más altos estándares del Código de Conducta.

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

# Customer Facing Conduct

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



## Proposition Management

Tenemos en cuenta las necesidades de nuestros clientes y nuestras clientas desde la fase de diseño.



## Sales & Distribution

Vendemos productos y servicios apropiados para lo que necesitan.



## Claims & Payouts

Gestionamos de forma adecuada los siniestros y los pagos asociados.



## Customer Service & Complaints

Gestionamos de forma respetuosa, justa y sin demoras sus reclamaciones.

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



# Sobre esta memoria

La Memoria de Sostenibilidad 2023 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 2023, como continuación a las ya publicadas con periodicidad anual (2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022). El periodo de reporte coincide con el de los informes financieros de Zurich.

La información incluida en la Memoria hace referencia, principalmente, a las entidades que forman parte de la unidad de negocio de Zurich en España<sup>4</sup>: ZURICH INSURANCE PLC<sup>5</sup>, SUCURSAL EN ESPAÑA; ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. – Sociedad Unipersonal; ZURICH SERVICES A.I.E.; Zurich Servicios Directo España, S.L. – Sociedad Unipersonal, y SERVIAIDE, S.A. – Sociedad Unipersonal.

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

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



Para más información sobre este documento o sus contenidos:  
[ESZ.Responsabilidad.Corporativa.Zurich@zurich.ch](mailto:ESZ.Responsabilidad.Corporativa.Zurich@zurich.ch)

<sup>4</sup> Para más información sobre otras entidades, como Sabadell Seguros y Pensiones, consultar su **Memoria de Sostenibilidad 2023**.

<sup>5</sup> A fecha 2 de enero 2024 se ha producido la transformación transfronteriza de Zurich Insurance plc a Zurich Insurance Europe AG, pasando en consecuencia a denominarse la sucursal Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España.

Sus contenidos han sido determinados conforme a los principios de participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, en términos de alcance, cobertura y espacio temporal. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, equilibrio, precisión, puntualidad, comparabilidad, claridad y fiabilidad.

La identificación de aspectos materiales y su cobertura se han realizado tomando como referencia lo consolidado por Zurich, a nivel Grupo (Zurich Insurance Group). Así, este documento incluye información relativa a los standards 201 (desempeño económico), 301 (materiales), 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), 412 (evaluación de derechos humanos) y 414 (evaluación social de proveedores).

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

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



# Índice de contenidos GRI

## GRI 2: CONTENIDOS GENERALES (2021)

Código	Tema	Página
2-1	Detalles organizacionales	10
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	50
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	50
2-4	Actualización de la información	50
2-5	Verificación externa	50
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10, 17
2-7	Empleados	32
2-9	Estructura de gobernanza y composición	46
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3
2-23	Compromisos y políticas	48
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	28
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	48

<b>2-28</b>	Afiliación a asociaciones	<b>44</b>
<b>2-29</b>	Enfoque para la participación de los grupos de interés	<b>Sustainability highlights 2019</b>
<b>2-30</b>	Convenios de negociación colectiva	<b>37</b>

### GRI 3: TEMAS MATERIALES (2021)

<b>Código</b>	<b>Tema</b>	<b>Página</b>
<b>3-1</b>	Proceso de determinación de los temas materiales	<b>50</b>
<b>3-2</b>	Lista de temas materiales	<b>50</b>
<b>3-3</b>	Gestión de los temas materiales	<b>50</b>

### DESEMPEÑO ECONÓMICO

<b>Código</b>	<b>Tema</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 201: Desempeño económico (2016)</b>		
<b>201-2</b>	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	<b>20</b>

**DESEMPEÑO AMBIENTAL**

<b>Código</b>	<b>Tema</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 301: Materiales (2016)</b>		
<b>301-1</b>	Materiales utilizados por peso o volumen	<b>23</b>
<b>GRI 302: Energía (2016)</b>		
<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	<b>24</b>
<b>302-4</b>	Reducción del consumo energético	<b>24</b>
<b>GRI 305: Emisiones (2016)</b>		
<b>305-1</b>	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	<b>24</b>
<b>305-2</b>	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	<b>24</b>
<b>305-3</b>	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	<b>24</b>
<b>305-5</b>	Reducción de las emisiones de GEI	<b>24</b>
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)</b>		
<b>308-1</b>	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	<b>17</b>

**DESEMPEÑO SOCIAL**

Código	Tema	Página
<b>GRI 401: Empleo (2016)</b>		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	34
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)</b>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	35
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	35
<b>GRI 404: Formación y enseñanza (2016)</b>		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	34
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)</b>		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	31
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos (2016)</b>		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	48
<b>GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)</b>		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	17

# Anexo:

## Política de implicación como Accionista — Estadísticas de votaciones Zurich Vida

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

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

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

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

Durante el 2023, en Zurich Vida se ha ejercido un total de 1.326 derechos de voto, siendo 1.073 a favor de las propuestas presentadas, 163 en contra, 54 a favor de "No tomar medidas", 18 mixta, 8 sin votar y 10 abstenciones. Los 163 votos en contra se distribuyen de la siguiente manera, en función de la categoría de las propuestas:

### Votos en contra por categoría de propuesta

