

Hagámoslo Épico

Memoria de Sostenibilidad
Zurich en España 2021

Hagámoslo Épico

Memoria de Sostenibilidad Zurich en España 2021

Índice

Mensaje de Vicente Cancio CEO de Zurich en España	3	Compromiso con la cadena de valor	33	Compromiso con el medio ambiente	77
Hagámoslo Épico	4	Compromiso con la mediación	34	Impactos ambientales	78
Compromiso Social	5	Compromiso con nuestros proveedores	38	Eficiencia energética	79
Nuestros Valores	7	Inversión Responsable	40	Emisiones de gases de efecto invernadero	80
Z Zurich Foundation	8	Compromiso con nuestros colaboradores	44	Consumo de papel	81
Grupo Zurich en el mundo	11	Desarrollo profesional	46	Green Month	81
Zurich en España	13	Beneficios sociales para colaboradores	51	Sobre esta memoria	82
Cercanía y transparencia	15	Diversidad e inclusión	53	Índice GRI	83
Futura	18	Wellbeing	58	Anexo: Política de implicación como Accionista – Estadísticas de votaciones Zurich Vida	85
Zurich, Empresa Responsable	20	Salud	60		
Estrategia de digitalización	24	Voluntarios Zurich	61		
Gobernanza y ética	25	Compromiso con la sociedad	64		
Gobernanza	25	Empleo juvenil	64		
Código de Conducta Grupo Zurich	26	Empleo para personas en riesgo de exclusión social	68		
Compromiso con nuestros clientes	28	Apoyo al deporte	69		
Personas	30	Donaciones	72		
Empresas	31	Otras iniciativas	74		
		Desarrollo de conocimiento	75		



Mensaje de Vicente Cancio

CEO de Grupo Zurich en España



Nuestra quinta Memoria de Sostenibilidad es el reflejo de nuestro compromiso con la sociedad, el medio ambiente y nuestros grupos de interés. En ella, mostramos nuestro desempeño en materia de sostenibilidad y los aspectos más relevantes de nuestra actividad durante el último ejercicio.

2021 ha sido un año de adaptación a los cambios provocados por la pandemia de la COVID-19. Desde Zurich, hemos continuado apoyando a nuestros clientes, colaboradores y a la sociedad con resiliencia y optimismo, pues queremos crear juntos un futuro más brillante.

Ayudamos a nuestros clientes a afrontar los nuevos retos, manteniendo nuestros compromisos lanzados en 2020 para paliar la situación provocada por el coronavirus. Además, les ofrecemos nuevas respuestas frente a los riesgos especialmente a destacar el servicio a nuestros clientes corporativos a través de la herramienta Zurich Resilience Solutions.

Del mismo modo, somos conscientes de que nuestra forma de trabajar también debe adaptarse y por ello, creamos Future of Work, un nuevo modelo de trabajo híbrido, que tiene en cuenta el bienestar de los colaboradores, su desarrollo y la flexibilidad y cercanía con nuestros clientes.

Mantenemos nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad a través de nuestro Programa Valientes – Imparables por la Diversidad, y hemos recibido el reconocimiento externo por ello, con la certificación EDGE LEAD.

No nos olvidamos del papel que tenemos en la sociedad, pues formamos parte de ella y debemos crear valor. En Zurich, lo hacemos promoviendo la empleabilidad de los jóvenes y apoyando a los colectivos más vulnerables a través de alianzas, voluntariado, donaciones y otras iniciativas.

También tratamos de minimizar nuestro impacto ambiental, enfocándonos en la descarbonización de nuestra cartera de inversiones y mediante nuestro programa de sostenibilidad.

Todo ello bajo el paraguas de FUTURA, nuestra estrategia 2020 - 2022, que está guiando nuestro camino de estos años para ser más ágiles, sostenibles y digitales, impulsados por tres lemas: 'Liderar el mercado', 'Crecer juntos' y 'Ganar al futuro'.

Con nuestras iniciativas y acciones, nos alineamos con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, contribuyendo a un propósito común: no dejar a nadie atrás.

Quiero mostrar mi agradecimiento en estas páginas a todas las personas que hacen posible el desarrollo de estas iniciativas y que estemos más cerca de conseguir nuestra ambición: ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo.

Vicente Cancio
CEO de Grupo Zurich en España



Hagámoslo Épico

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



Contamos con **2.554 colaboradores** (52,08% mujeres, 47,92% hombres).



Nuestra apuesta por la igualdad nos ha llevado a obtener la **Certificación EDGE LEAD**.



Fomentamos la **digitalización** a través de **Zurich Klinc** y nuestras alianzas.

Creamos **Zurich Resilience Solutions** para ayudar a nuestros clientes a afrontar los retos de un mundo cambiante.



Nos dirigimos hacia nuevas formas de trabajar con **Future of Work**.



Continúa nuestro **Programa Valientes – Imparables por la Diversidad**, este año enfocado en diversidad intergeneracional y el apoyo al colectivo LGTBQ+.



Estamos entre las 10 primeras empresas **Top Employer** en España.



Lanzamos la nueva plataforma de donaciones y voluntariado **MyImpact**.



Nos comprometemos a tener una **cartera de inversiones de cero emisiones netas para 2050**.



Utilizamos **100% de energía verde** en nuestras oficinas.



Lanzamos la acción **‘1 seguro, 1 árbol’**.



Compromiso social



Compromiso social

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

Las empresas son el motor económico, pero también el reflejo de la sociedad y de cómo queremos que sea nuestro futuro, pero debemos actuar hoy para hacerlo viable a largo plazo. Nuestro compromiso se ve reflejado en las Inversiones de Impacto, que hemos incorporado a nuestro negocio, para facilitar tanto la inclusión social como la transición ecológica. Apostamos por la responsabilidad para garantizar el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente

y bienestar de las personas. Para lograrlo ponemos en marcha acciones que impacten en empleados, mercado y sociedad, para lograr ser: Sostenibles, Diversos y Socialmente Responsables.

Propósito:
Construir juntos un futuro brillante.

Promesa al empleado:
Crecer juntos.

Claim de campaña de marca:
Hagámoslo Épico.

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

Nuestros pilares de acción:
Diversidad, Sostenibilidad, RSC

Las **empresas** son el **motor económico**, pero también el **reflejo de la sociedad** y de cómo queremos que sea nuestro **futuro**, pero debemos actuar hoy para hacerlo viable a largo plazo. Nuestro compromiso se ve reflejado en las **Inversiones de Impacto**, que hemos incorporado a nuestro negocio, para facilitar tanto la inclusión social como la transición ecológica.

Apostamos por la responsabilidad para garantizar el equilibrio entre **crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar de las personas**. Para lograrlo ponemos en marcha acciones que impacten en **empleados, mercado y sociedad**, para lograr ser:

Objetivos de Desarrollo Sostenible

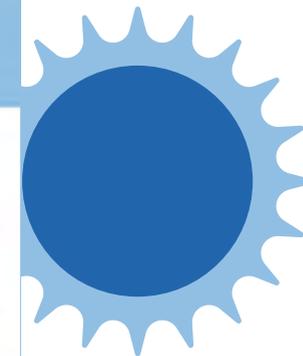
- ODS 3:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos las personas a todas las edades.
- ODS 4:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- ODS 5:** Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- ODS 13:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Sostenibles
En Zurich España neutralizamos nuestras emisiones de CO² desde 2014 como parte del compromiso global del Grupo Zurich. En 2021 superamos nuestro objetivo y reducimos 13.831 tn de CO², y en 2022 seguimos avanzado en propuestas que reduzcan nuestra huella de carbono.

Diversos
Queremos llegar a nuestro 150 aniversario siendo una compañía totalmente diversa e inclusiva. Creando juntos una compañía con voces diversas, comportamientos inclusivos y con acciones que impulsen la igualdad para que nuestra gente se sienta orgullosa de pertenecer a nuestra compañía.

Socialmente responsables
Desarrollamos acciones para facilitar el futuro del trabajo, desde la empleabilidad juvenil, y su empoderamiento, así como su bienestar e inclusión, acercándonos a las personas más vulnerables de diferentes comunidades.

Nuestro propósito: construir juntos un futuro brillante.



#HagámosloÉpico



Compromiso social

Nuestros Valores

Hemos fijado una Hoja de Ruta para lograr conquistar a nuestros clientes y convertirnos en líderes de nuestro sector. En ella, hemos definido cuáles son los propósitos y valores que vamos a seguir para alcanzar los objetivos año tras año.

Hoy estamos preparados para despegar con unos **propósitos** claros: proteger, inspirar confianza y ayudar a nuestros clientes a explotar

su potencial en la vida. Estos propósitos explican nuestra razón de ser.

Para conseguirlo, podemos hacerlo de muchas formas, pero en Zurich actuamos siguiendo unos **valores** que nos distinguen de los demás, que definen nuestra forma de ser y de la que debemos sentirnos muy orgullosos:

Optimismo

Una mentalidad optimista es un motor de cambio positivo.

Cuidado

Cuidar es hacer el bien.

Confiante

La confianza no se puede comprar, solo se puede ganar.

Determinación

La diferencia entre lo imposible y lo posible es nuestra determinación.

Unidad

Sólo podemos crear un futuro más brillante si trabajamos juntos.

Visión de futuro

La única constante es el cambio.



Compromiso social

Z Zurich Foundation

Mayores necesidades,
mayores oportunidades,
mayor impacto.



Mensaje de Gary Shaughnessy

Presidente de la Z Zurich Foundation

El mundo actual se enfrenta a decisiones esenciales que podrían determinar si la sociedad que tenemos hoy seguirá existiendo en el futuro. Y, si lo hace, si esta sociedad apoya la equidad y la oportunidad y si es un lugar donde los más necesitados importan. La Z Zurich Foundation facilita que las personas que forman Zurich sean activistas en sus propias comunidades. Año tras año, me impresiona y me inspira el espíritu de activismo de los empleados de Zurich, y 2021 no fue una excepción.

A lo largo de los años, la relación de la Z Zurich Foundation con Zurich en España se ha hecho cada vez más fuerte. En 2021, la Z Zurich Foundation destinó fondos adicionales para apoyar la expansión del exitoso programa de Formación Profesional Dual de seguros (FPD) de Zurich España en las comunidades de Andalucía, Extremadura, Galicia y Valencia. La FP Dual pretende hacer frente a la elevada tasa de desempleo de los jóvenes. También hemos decidido ampliar otra acción local, 'Z-Shake', que se desarrolla con Junior Achievement España. Z-SHAKE 5.0 también está orientada a apoyar a aquellas comunidades de jóvenes con entornos vulnerables para fomentar la equidad social y la diversidad. Esperamos tener impacto en más de 82.000 personas con estos programas en España. Nuestro renovado compromiso con estos dos programas está fuertemente respaldado por el liderazgo de Zurich España en el ámbito de la sostenibilidad y su trabajo para apoyar a sus comunidades.

Enhorabuena al equipo y esperamos seguir trabajando juntos para marcar la diferencia en la vida de miles de personas en el país.

Gary Shaughnessy
Presidente de la Z Zurich Foundation



Compromiso social

La Z Zurich Foundation es una fundación benéfica con sede en Zúrich (Suiza), que une a ONG, gobiernos, empresas y actores locales para trabajar con los más necesitados, potenciando al activista que todos llevamos dentro.



Grupo Zurich aspira a ser una de las empresas más impactantes y responsables del mundo y la Z Zurich Foundation está en el centro de esta ambición. Como vehículo principal por el que el Grupo lleva a cabo su estrategia global de inversión en la comunidad, la Z Zurich Foundation está creando un futuro más brillante para las personas vulnerables, con **el objetivo de impactar positivamente en al menos 11 millones de personas en todo el mundo para 2024.**

La fundación trabaja junto con los empleados de Zurich, las empresas, los gobiernos y las ONG en la búsqueda de un futuro: uno en el que las personas puedan prosperar frente a los crecientes riesgos climáticos, en el que aquellos que sienten las dificultades de la vida estén capacitados para hablar, y en el que las personas en riesgo de exclusión de nuestra sociedad puedan alcanzar su pleno potencial.

La Z Zurich Foundation sigue **tres líneas de acción:**



Fomentar la equidad social



Acciones para un futuro más justo

La Z Zurich Foundation quiere ayudar a crear una sociedad con igualdad de oportunidades, un mundo en el que las personas puedan alcanzar todo su potencial, sin importar su raza, identidad de género, orientación sexual, religión, situación económica, edad o capacidades diferentes. Sus programas de equidad social están diseñados con la ambición de transformar la vida de las personas, trabajando junto a ONGs, gobiernos y empresas al servicio de un futuro en el que todos puedan prosperar.



Adaptarse al cambio climático



Liderando la adaptación al cambio climático

Para que la humanidad prospere frente al cambio climático, debemos pensar en un futuro compartido: uno que podamos planificar aprovechando nuestros conocimientos y recursos colectivos. Por ello, la Z Zurich Foundation reúne a un amplio abanico de partes interesadas en torno a un objetivo común: ayudar a millones de personas de todo el mundo a ser más resistentes, resilientes y prósperas frente a los riesgos climáticos.



Mejorar el bienestar mental



Los cambios vienen de dentro

Cuidar el bienestar mental es fundamental para llevar una vida plena, productiva y saludable.

En cualquier parte del mundo, sea cual sea nuestro origen, las situaciones de estrés cotidianas pueden provocar ansiedad. Si no se aborda, puede dañar nuestra autoestima, así como poner a prueba las relaciones y la capacidad de las personas para trabajar y aprender.

La Z Zurich Foundation está creando un movimiento de bienestar mental que ayuda a los jóvenes a optimizar el bienestar mental positivo.

Compromiso social



En cuanto a los **hitos de 2021**, cabe destacar los siguientes:

- Una campaña de recaudación de fondos verdaderamente global, en la que participaron los empleados de Grupo Zurich y todas las unidades de negocio para apoyar los esfuerzos de UNICEF por suministrar vacunas COVID-19 a los países de ingresos bajos y medios a través del mecanismo COVAX. La campaña recaudó fondos suficientes para que UNICEF entregue dos dosis de la vacuna COVID-19 a más de 1,7 millones de personas.
- Desarrollo significativo de las actividades de la fundación, en sus tres líneas de acción, con nuevas ayudas locales y la firma de nuevas alianzas globales.
- 17 nuevos programas de ayudas locales para apoyar proyectos en las áreas estratégicas de la fundación.
- 16 Premios al Héroe de la Comunidad otorgados para reconocer a los empleados que van más allá para apoyar a sus comunidades.



Acciones para la igualdad de oportunidades y la equidad

La pandemia de COVID-19 puso de manifiesto muchas vulnerabilidades de la sociedad y aumentó las desigualdades sociales. Todos los factores del desarrollo humano (educación, salud y nivel de vida) se vieron afectados negativamente. Las necesidades son cada vez mayores y, por lo tanto, el apoyo también debe serlo.

Una forma importante mediante la que la fundación trata de hacer posible la equidad social es creando una plataforma para los que no tienen voz y empoderando a los jóvenes para que tomen el control de su futuro. A través de sus programas de donaciones a la comunidad, la fundación colabora con las unidades de negocio de Grupo Zurich en todo el mundo para abordar los problemas de la sociedad local, con el fin de promover y conseguir la equidad social. En 2021, la fundación aprobó la financiación de cuatro nuevas ayudas para varios años, que comenzarán en 2022 en Ecuador, España y Francia.

En la [página web de la Z Zurich Foundation](#) se puede obtener más información sobre su trabajo y descargar su Informe de Impacto 2021.



Compromiso social

215
países y territorios

55.000
colaboradores

Beneficios operativos:
5,7 mil millones USD

55% de
representación femenina
en la Junta

47% de
representación de
millenials en la plantilla

4.996 nuevas
contrataciones en 2021

55% de gasto en
compras cumple con el
Código de Conducta
para Proveedores

Aumento del 30% en
puntuación global de
transparencia de datos
(desde Q1 2020)

Grupo Zurich en el mundo



Grupo Zurich es una aseguradora multirramo líder, que atiende a sus clientes en mercados globales y locales. Con cerca de 55.000 empleados, ofrece una amplia gama de productos y servicios de **seguros de bienes y de vida** en más de 215 países y territorios. Entre los clientes de Grupo Zurich se encuentran particulares, pequeñas empresas y compañías medianas y grandes, así como corporaciones multinacionales.

Crear juntos un futuro más brillante.

El nuevo **propósito** del Grupo define quiénes son sus partes interesadas y el impacto que quiere tener en el mundo. Es una evolución. Se basa en su legado y refleja mejor cómo atiende las necesidades de sus clientes, empleados, socios y la sociedad.

Durante los últimos 150 años, la organización ha ido más allá para proteger a las personas que confían en ella. Reconoce los drásticos cambios que se están produciendo en las sociedades, ya sean impulsados por el cambio climático o por los efectos de la tecnología en el trabajo y en la forma en que se vive. En una época de cambios sin precedentes, Grupo Zurich está decidido a dar forma a un futuro en el que todos puedan prosperar.

Para Grupo Zurich, ser una empresa responsable y con impacto, es un principio que rige sus acciones. Es lo que somos. Nos guiamos por nuestros valores. Somos optimistas, atentos y fiables. Con visión de futuro, determinación y sentido de la unión, damos vida a nuestro propósito.

La **estrategia** de Grupo Zurich posiciona a la organización para el éxito a largo plazo. Se basa en su huella única, su sólida posición financiera, su cartera equilibrada y su marca de confianza, así como en las habilidades, los puntos fuertes y la experiencia de su personal. También toma como base su propósito y sus valores. Éstos articulan la razón de su negocio y la forma en que se propone alcanzar sus objetivos, poniendo siempre a los que dependen del Grupo en el centro de atención.



Compromiso social

Nuestra estrategia a largo plazo

1. Foco en nuestros clientes
2. Simplificar
3. Innovar

Grupo Zurich es una empresa equilibrada y diversa, con capacidades únicas. Aprovecha sus **puntos fuertes** para generar valor para sus accionistas y alcanzar sus objetivos:

- **Una sólida posición financiera.** Muestra de ello, es la calificación de **Standard & Poor's como AA-/positivo**. La sólida posición financiera del Grupo asegura a sus clientes su disponibilidad para gestionar sus siniestros y da confianza a sus accionistas, al ser financieramente estable.

También proporciona una merecida reputación positiva como empresa y empleador, y posiciona al Grupo para invertir en el crecimiento futuro.

- **Un negocio equilibrado,** tanto geográficamente como por productos y segmentos de clientes. Su sólida franquicia comercial y minorista y su flexible modelo operativo permiten afrontar la volatilidad económica y del mercado y aprovechar los cambios del sector.

- **Una marca de confianza, personas con talento.** El entendimiento de los riesgos a los que se enfrentan los clientes permite estructurar ofertas que satisfagan sus necesidades. Esto refuerza la marca global de Grupo Zurich, una de las más valiosas del sector de los seguros. Además, su sólida reputación permite atraer a los mejores talentos de todo el mundo.

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

Además, desde 2012, es firmante de los **Principios para la Inversión Responsable** (PRI) y desde 2017, también de los **Principios para la Sostenibilidad en Seguros** (PSI), de UNEP FI.

Los índices externos sirven al Grupo para seguir su progreso y mejorar su rendimiento en materia de sostenibilidad. Forma parte del **MSCI ESG Select Leaders Index**, habiendo obtenido una calificación de AA en octubre de 2021. También cabe destacar el recibimiento de la distinción 'Bronze Class' en el **Dow Jones Sustainability Index** y 'Gold Class Award' en el **Sustainability Yearbook 2021**, de S&P Global.



CLIMATE GROUP EV100

En cuanto al cuestionario de **CDP sobre Cambio Climático**, al que da respuesta desde 2004, este año el Grupo ha obtenido una puntuación de 'A- Leadership Level'.

También participa en el índice **FTSE4Good** desde su creación en 2001. En 2021, el Grupo ha obtenido una puntuación ESG total de 4,2 (sobre 5).

Además, Grupo Zurich forma parte de **EcoVadis CSR Performance Monitoring Platform y Sustanalytics**, donde ocupa el tercer puesto en el sector¹.

En cuanto a redes de colaboración, somos socios de **CSR Europe (Forética en España)**.

Grupo Zurich ha recibido de nuevo varios reconocimientos sobre diversidad e igualdad de oportunidades a nivel internacional, entre los que cabe destacar el otorgado por **Bloomberg Gender-Equality Index**.

Además, en 2021, Zurich en España ha conseguido la máxima categoría de la certificación **EDGE, LEAD**, pasando a ser una de las tres unidades de negocio del Grupo que cuentan con ella.

MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

PRI Principles for Responsible Investment

UNEP FINANCE INITIATIVE
PSI Principles for Sustainable Insurance

FTSE4Good

MSCI 2019 Constituent MSCI ESG Leaders Indexes

SUSTAINALYTICS

CDP
DISCLOSURE INSIGHT ACTION

¹A partir de julio de 2021.



Zurich comienza su camino en España hace más de 135 años, en 1884, año en el que se inaugura nuestra primera oficina en Barcelona. Desde entonces, nuestros clientes son el centro del negocio y miles de personas confían en nosotros para garantizar su bienestar y prestarles apoyo y protección frente a los riesgos.

Operamos en el mercado asegurador español, siendo una de las compañías de referencia. Contamos con multitud de servicios para lograr el bienestar de nuestros clientes, que son particulares y empresas de cualquier tamaño, desde pymes hasta grandes corporaciones. Ofrecemos servicios en todo el territorio nacional, aunque algunos de nuestros productos tienen cobertura global, y algunos de nuestros clientes requieren servicios internacionales.

Zurich en España

Conoce nuestra historia:

1872

Nace en Suiza

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

1884

Primera oficina en España

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

1900

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

1902

Primeras fusiones

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

1915

Zurich Seguros se convirtió en su accionista mayoritario.

1919

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

1922

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

2008

Grandes decisiones

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

2014

130 años en España

Zurich cumple 130 años de presencia en España y lo hace con 2,4 millones de clientes, casi 2.000 empleados y consolidado como líder en solidez y solvencia por los principales rankings de solvencia.

2018

Digitalización del sector

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

2018

Nuevas alianzas hacia nuevos mercados

Nace Orange Seguros by Zurich, una alianza estratégica que muestra la transformación del sector y que quiere ofrecer al cliente nuevas propuestas con un mayor componente de digitalización y personalización.

2021

Seguimos avanzando como empresa responsable

Zurich renueva la certificación de igualdad EDGE, consiguiendo el nivel LEAD, el más alto que se concede. En materia ambiental, se lanza la acción ‘1 seguro, 1 árbol’, que consiste en la plantación de un árbol por cada seguro contratado. Se firman nuevas alianzas para promover la digitalización, de la mano de Xiaomi y MediaMarkt.



Zurich en España²

Toda la información sobre la situación financiera y de solvencia de las Entidades Aseguradoras del Grupo Zurich en España es pública y puede encontrarse en

www.zurich.es/es-es/conocenos/grupo-zurich/informes.

Conoce Zurich



Distribución



Soluciones

Particulares

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

Empresas

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

ZURICH® klinc

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



Partnership

Joint Ventures: Sabadell, Deutsche Bank, Orange, Openbank, Banca PUEYO

Partners Bancarios

Partners Automoción: ŠKODA Financial Services, SKODA, Audi Financial Services, RENAULT, SEAT, VOLKSWAGEN FINANCE

Retail: MediaMarkt, Xiaomi

Colectivos: Colegios Profesionales, Asociaciones, Mutualidades, Empresas Públicas y Privadas

Patrocinios

ZURICH MARATÓN SEVILLA, ZURICH MARATÓN BARCELONA, VALENCIA TRIATLÓN ZURICH, ASTURIANA Carrera de la Mujer, ZURICH SSM MARATÓN DONOSTIA SAN SEBASTIÁN, eDreams 1/2 BCN MITA MARATÓN DE BARCELONA, VALENCIA TRIATLÓN ZURICH, ZURICH 1/2 MARATÓN DONOSTIA SAN SEBASTIÁN

Responsabilidad corporativa

ZURICH Foundation, Z-SHAKE, Alianza para la FP Dual, FPdGi, Voluntarios Zurich, Zurich Community Work

Certificaciones: top 1000, EDGJ, EES, Applus+

*Datos de cierre 2021

² El Grupo Zurich en España está conformado por diferentes compañías de seguros y gestoras de fondos de pensiones que tienen la forma jurídica de filiales al 100% directa o indirectamente de la sociedad matriz suiza, Zurich Insurance Company Ltd., o de filial al 50% por ser empresas comunes (joint owned companies) con sus partners bancarios más importantes, esto es Banco de Sabadell y Deutsche Bank. El grupo Zurich cuenta también en España con una sucursal de la compañía irlandesa Zurich Insurance Plc, a través de la que opera en el segmento de seguros generales, de una Agrupación de Interés Económico, de dos sociedades de servicios y de una agencia de seguros exclusiva.

Zurich en España

Cercanía y transparencia



La comunicación interna y los vínculos con nuestra mediación y nuestros grupos de interés siguen siendo pilares fundamentales de nuestra compañía.

Para ayudar a la claridad y al equilibrio de los mensajes de **comunicación interna**, se han establecido cinco paraguas de comunicación:

- **#Futura**, para aspectos relacionados con estrategia empresarial, innovación y digitalización.
- **#CrecerJuntos**, para cuestiones sobre Recursos Humanos, equipo, desarrollo y beneficios.
- **#HagámosloÉpico**, para temas de marca, experiencia de cliente y sostenibilidad.
- **#ActitudZurich**, para cuestiones relativas a compromiso, motivación y entretenimiento de los equipos.
- **#DePiesACabeza**, para la promoción del bienestar físico y mental.

Para reforzar la comprensión de la estrategia de comunicación entre la plantilla, hemos difundido un video explicativo sobre ello. Además, se ha realizado un Focus Group para identificar puntos de mejora en la comunicación y trabajar para corregirlos en 2022.

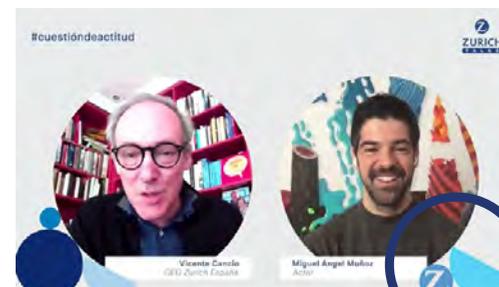
Para cumplir con esta filosofía de acompañamiento y transparencia, hemos llevado a cabo **24 eventos internos masivos en directo**, con una valoración media de 9,15 sobre 10 en las encuestas de satisfacción:

- 20 **'Horas Zurich'**, en las que se da información sobre la estrategia de la compañía, resultados, presentación de productos o avances en diferentes proyectos que se llevan a cabo con visión cliente.
- Un evento especial de resultados anuales: **'Thank You Day'**.
- Un evento especial de verano: **'Summer Fest'**.
- Un evento especial de cierre de año: **'Vuelven los clásicos de Navidad'**.
- Un evento especial sobre la nueva campaña de marca: **'Premiere Hagámoslo Épico'**.



#Futura #CrecerJuntos #HagámosloÉpico #ActitudZurich #DePiesACabeza

Zurich en España



Además, hemos realizado otros eventos o iniciativas durante 2021 que ayudan a la transparencia, la cercanía y la democratización de la información:

- **8 Desayunos con el Comité.** Son encuentros cercanos y distendidos en los que los empleados pueden expresar y transmitir en primera persona las inquietudes, preguntas y sugerencias al Comité de Dirección. En 2021, estos eventos tuvieron una valoración de 9,74.
- **4 Horas con Vicente.**
- **Kits del Manager.**
- Videos de Vicente Cancio, **'Una nueva Semana'**.
- Videos recopilatorios, **'Top Cosas Bonitas'**.
- **Foros transversales** como Mi8M, BreakFast & Learn o Jornadas My Impact, entre otros.

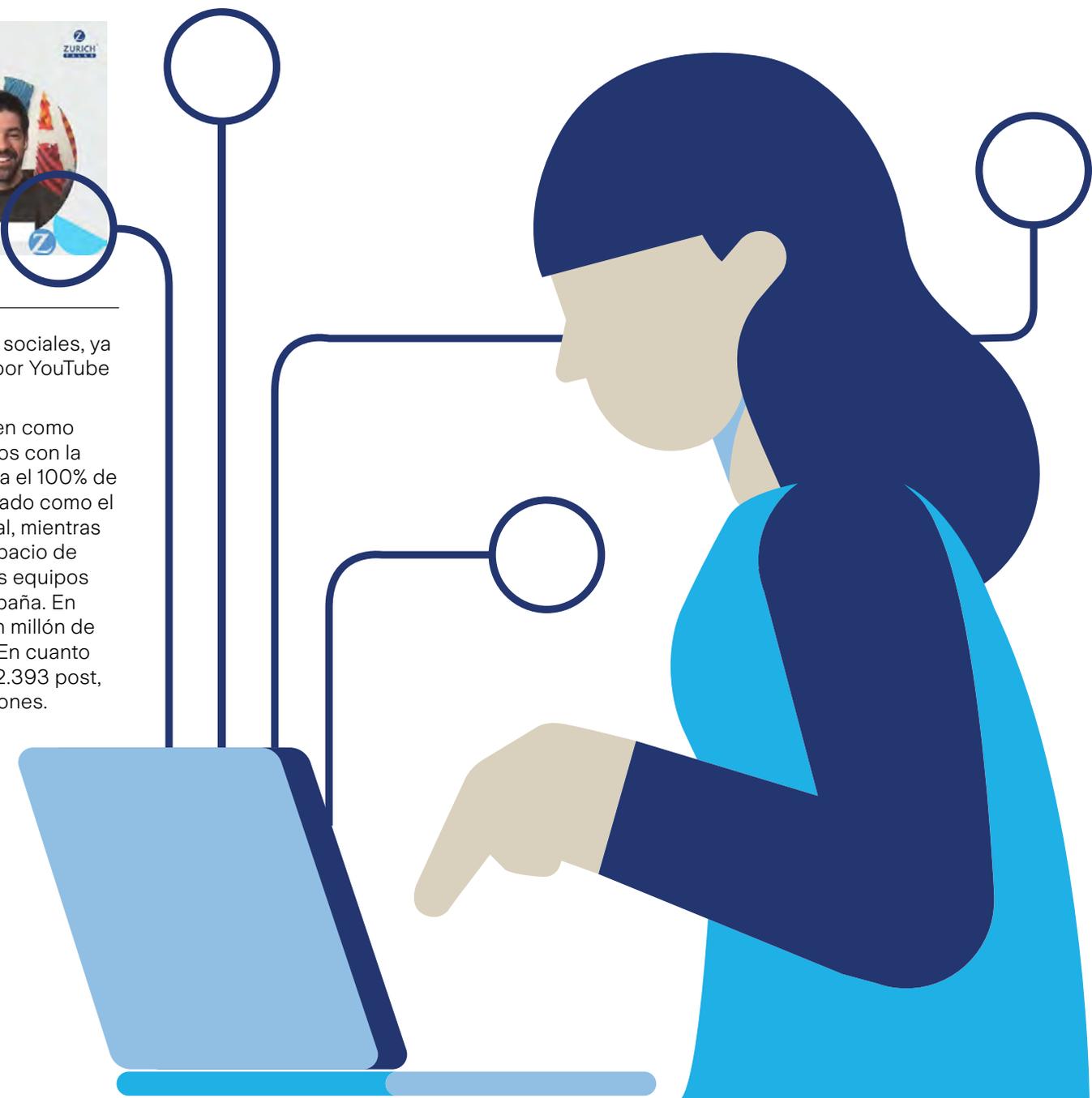
Con el objetivo de mantener informados a los colaboradores de la situación de

la pandemia, y para mantener su ánimo durante las restricciones y situaciones derivadas de la **COVID-19**, muchos de estos eventos han tenido una **ambición divulgativa**, con ponencias como la del Dr. Trilla o Federico Montalvo; o una **ambición motivadora** y de entretener, como las colaboraciones con Victor Koppers, la Dra. Marián Rojas o Yolanda Ramos.

Además, siguiendo la estela que comenzamos el año anterior, en 2021 hemos continuado haciendo **ZURICH TALKS**, que han tenido repercusión **interna y externamente**. Con este formato de eventos digitales, nos convertimos en prescriptores de contenidos que sirven para liderar el futuro, basándonos en el intercambio de experiencias personales y profesionales. En estos encuentros, moderados por Vicente Cancio, se invita a la reflexión sobre temas de innovación y actualidad desde dos puntos de vista: emocional y racional. Están abiertas a todos nuestros colaboradores, clientes, partners y a todo aquel que se

quiera unir a través de las redes sociales, ya que se retransmiten en directo por YouTube Live y Twitter.

Z-Net y **Workplace** se mantienen como los canales internos consolidados con la información disponible 24/7 para el 100% de la plantilla. Z-Net se ha posicionado como el repositorio de información formal, mientras que Workplace constituye el espacio de libre colaboración para todos los equipos a través del Grupo Zurich en España. En 2021, Z-Net ha tenido más de un millón de visitas y 230 notas publicadas. En cuanto a Workplace, se han publicado 2.393 post, con un total de 116.541 interacciones.



Zurich en España



En cuanto a comunicación externa, las **redes sociales** han revolucionado la manera en la que nos comunicamos y en Zurich llevamos la relación con nuestros clientes y audiencia un paso más allá. Las plataformas digitales son nuestra ventana al mundo y nos permiten, por un lado, mostrar nuestra ambición por la sostenibilidad y el bienestar, inspirando a todos aquellos que apuestan por una vida más saludable y por otro, conectar con una audiencia que comparte estos valores. A través de campañas como #HagámosloÉpico y Happy #Treesmas, ponemos de relieve todos estos compromisos.

En 2021, afianzamos la conexión con nuestra comunidad digital y además, la ampliamos abriendo nuestro perfil en TikTok enfocado a la comunidad #DePiesACabeza, un espacio para los apasionados del running y del healthy lifestyle. También cerramos el año siendo la compañía líder del sector, a nivel nacional, con respecto al número de seguidores en Instagram, Twitter y TikTok.



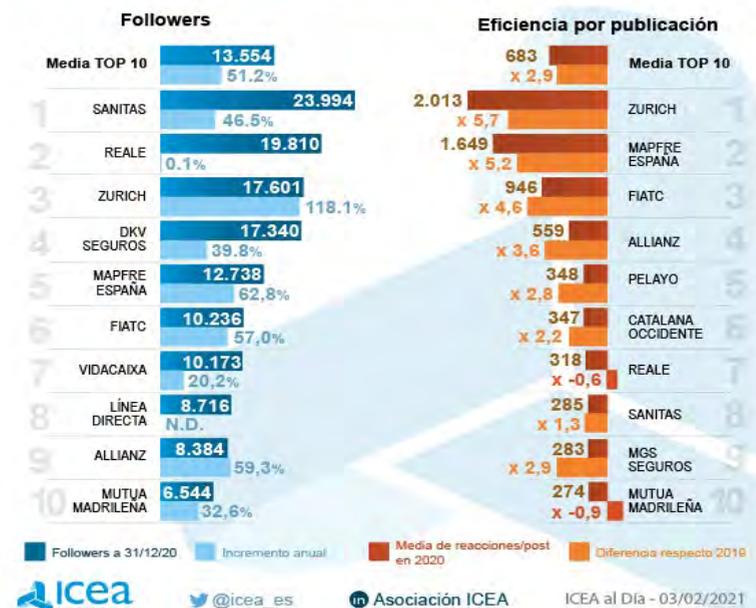
En diciembre de 2021, contábamos con un total de **163.936** seguidores en nuestras redes sociales³, destacando las siguientes cifras:



Estos canales y medios principales, junto con otros que disponemos, nos ayudan a mejorar la comunicación y a establecer una relación de transparencia con nuestros grupos de interés.

Followers y eficiencia de las aseguradoras en Instagram

Fuente: "Análisis Estratégico de Posicionamiento en Redes Sociales"



³ Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn y TikTok.

Zurich en España



Futura

Mercado

– Liderando el mercado, comprometidos con nuestros clientes

Equipo

– Crecer juntos, comprometidos con nuestros equipos

Sostenibilidad

– Ganar al futuro

“

Nuestra estrategia para los años 2020-2022 recibe el nombre de FUTURA y marca nuestro camino a seguir para el desarrollo de nuestra resiliencia y para convertirnos en una compañía ágil, sostenible y digital.

Durante 2021, hemos trabajado en base a tres compromisos: liderar el mercado, crecer juntos y ganar al futuro.



Zurich en España




Plan de acción en personas enfocado en:

- 1 Fortaleza de los equipos:** Continuar protegiendo, pero, además, debemos ambicionar el crecimiento de nuestros colaboradores. Os acompañaremos en esa labor de desarrollo personal a través de Talento en Movimiento.
- 2 Mejorar el nivel de compromiso** y de salud de la organización poniendo la mirada de manera especial en aquellos colaboradores que pertenecen al Front Line.
- 3 Conciliación y Bienestar:** Seguir siendo innovadores y disruptivos en cuanto a nuestras apuestas por el Flexwork y la Desconexión digital.



Mercado

– *Liderando el mercado, comprometidos con nuestros clientes*

Queremos liderar el mercado afianzando nuestra posición en todos los segmentos estratégicos (negocios, empresas, personas y digital), mejorando la experiencia de nuestros clientes y mediadores. Para lograr estas metas, establecemos unos objetivos estratégicos para cada uno de los segmentos de clientes según sus necesidades.

Equipo

– *Crecer juntos, comprometidos con nuestros equipos*

Cuidar y empoderar a nuestros equipos es una prioridad. Queremos que apoyarlos, hacerlos sentir fuertes y seguros en sus puestos de trabajo y avanzar juntos cada día. Asimismo, buscamos mejorar el nivel de compromiso y de salud de la organización a través de diferentes iniciativas como nuestro Plan de acción de Personas, con foco en el desarrollo y reconocimiento profesional;

la iniciativa Talento en movimiento, donde apostamos por la retención del talento, medidas para impulsar la conciliación y el bienestar; así como otras centradas en la comunicación y las experiencias digitales.

Sostenibilidad

– *Ganar al futuro*

En esta línea, actuamos para conseguir los siguientes objetivos:

- Mantener nuestro compromiso con la sociedad española a través de Z-Shake, nuestro programa de integración sociolaboral con el que ponemos nuestro granito de arena frente al desempleo juvenil.
- Inocular el concepto de sostenibilidad en el portfolio de productos.
- Lanzar la nueva campaña de marca que promueve valores sostenibles.
- Ejecutar nuestro compromiso con el cambio climático.

 <p>Commercial Insurance:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Continuar liderando el mercado duro y definir una estrategia de suscripción para el mercado medio alineado con el modelo de Pymes. 2 Fortalecer nuestro posicionamiento como expertos en internacionales y specialties. 3 Continuar invirtiendo en digitalización. 	 <p>Pymes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Mejorar nuestra rentabilidad en el segmento y mejorar la ratio combinado. 2 Implementar el nuevo modelo de suscripción de Pyme orientado al cliente. 3 Continuar contribuyendo a la Tienda única pasando de un equipo organizado por territorio a un equipo flexible y unido.
 <p>Personas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fortalecer la conectividad y mejorar la distribución digitalizando la red de agentes. 2 Desplegar el plan de fidelización y retener consiguiendo nuestro objetivo de volumen. 3 Generar mejores experiencias positivas en los momentos clave de relación con nuestros clientes. 	 <p>Partners:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Conseguir nuevos Partners digitales y generar nuevo negocio poniendo en marcha nuevos acuerdos y nuevas líneas de negocio con micro-seguros. 2 Desplegar el plan de retención enfocado a Auto. 3 Crear una nueva experiencia de cliente y mediador con sistemas de última generación en nuestros Contact Center y CSM's clientes.
 <p>Orange:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Asegurar el roadmap previsto para el 2021 y generar volúmenes en hogar y vida. 2 Continuar aprendiendo como mejorar el uso de los datos. 3 Desarrollar las capacidades de la plataforma multipartner. 	 <p>Digital:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Posicionar Zurich como líder en comercialización de seguros digitales para particulares. 2 Hacer de Zurich Klinc una tienda de seguros digitales todavía más atractiva a través de las propuestas de Hogar y Wellbeing. 3 Contribuir al éxito de las iniciativas de negocio de Orange y Partners los momentos clave de relación con nuestros clientes.

Zurich, Empresa Responsable

Las empresas son el motor económico, pero también el reflejo de la sociedad y de cómo queremos que sea nuestro futuro. Nuestra ambición es **ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo.**

Apostamos por la responsabilidad para garantizar el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar de las personas. Para lograrlo ponemos en marcha acciones que impacten en empleados, mercado y sociedad, para lograr ser:

- **Sostenibles**
- **Diversos**
- **Socialmente responsables**



Zurich en España



Sostenibilidad



Nuestro objetivo es proteger a las personas, por lo que debemos cuidar también el planeta en el que viven. Nuestras líneas de acción en sostenibilidad están centradas en bienestar, movilidad sostenible y emisiones cero.

Desde 2014, en Zurich España neutralizamos nuestras emisiones de CO₂ como parte del compromiso global del Grupo Zurich. Sin embargo, hemos querido dar un paso más allá y marcar como objetivo la reducción de 12.000 t de CO₂ en 2021. Hemos superado nuestro objetivo, reduciendo 13.831 toneladas este año.

Para conseguirlo, se ha trabajado en las tres líneas de acción en sostenibilidad:

Desarrollando acciones para la conservación del medio ambiente

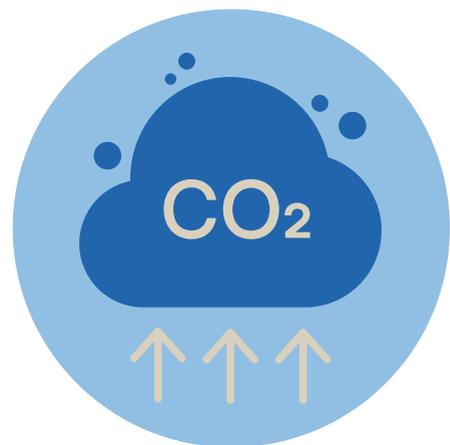
- Con el proyecto de reforestación, de la mano de nuestros clientes, por cada nuevo seguro, plantamos un árbol. En 2021 hemos conseguido plantar 234.227 árboles.
- Desde 2020, utilizamos 100% de energía verde en nuestras oficinas.
- Reducimos en un 95% el uso del papel.
- Certificaciones Sostenibles en nuestros edificios.

Apostando por la movilidad sostenible

- Parking para vehículos de movilidad personal en las oficinas Zurich.
- Reducción de los viajes de trabajo un 70%.
- Videoperitaciones a nuestros clientes, siendo 100%.
- Desarrollo de negocio de movilidad sostenible con partners como Acciona, Rebi o Xiaomi.

Fomentando el equilibrio físico y mental

- Impulsamos el futuro del trabajo con iniciativas que velan por la conciliación y el bienestar de los empleados, como Wellmeeting, Talento en Movimiento o desconexión digital.
- Creamos la Comunidad de Bienestar De Pies A Cabeza, siendo ya más de 17.000 usuarios.
- Patrocinamos el running e invitamos a correr a nuestros clientes.
- Desarrollamos Livewell, la app que te premia por cuidarte.
- Activamos un protocolo especial ante catástrofes naturales, y además ofrecemos apoyo emocional a nuestros clientes.



Zurich en España



Diversidad



En Zurich alzamos la bandera de la Diversidad. Y para ello es nuestra propia gente –nuestro equipo de Aliadas y Aliados– la que nos guía en este camino para convertirnos en una empresa cada día más diversa, inclusiva, dialogante, tolerante, abierta, flexible y comprensiva.

Sólo así, trabajando desde dentro, podremos sentir orgullo de pertenecer a esta comunidad que escucha, que conoce y que acepta a todas las personas. Sin excepción. Porque ninguna persona merece ser discriminada por temas de género, edad, raza, condición social o creencias. Para lograrlo, trabajamos a través de las siguientes líneas de acción y sus correspondientes objetivos:

Diversidad de Género: Igualdad

- Conseguir la igualdad de oportunidades independientemente del género.
- Impulsar el talento y hacerlo visible dentro y fuera de nuestra organización.
- Eliminar la brecha salarial, lograr equidad total y que toda nuestra gente así lo perciba y lo reconozca. Esto nos ha llevado a conseguir la Certificación EDGE LEAD, la de mayor reconocimiento y que sólo dos empresas más en el mundo tienen.

Diversidad Funcional: Inclusión

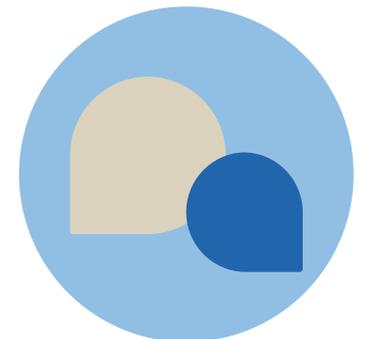
- Seguir avanzando en el cambio cultural y atraer al mejor talento con diversidad funcional.
- Conseguir el afloramiento y la inclusión total.

Diversidad Sexual: Orgullo en nuestros colores

- Dar soporte, normalizar y visibilizar al Colectivo LGTBQ+ para que las personas encuentren su lugar y sientan orgullo de nuestros colores, los suyos.
- Visibilizar y compartir experiencias para alcanzar la normalización.

Diversidad Intergeneracional: Diálogo

- Romper las barreras y los tópicos generacionales, promoviendo el diálogo y aprendizaje conjunto.
- Impulsar programas de traspaso de conocimiento y experiencia y trasladar las distintas voces generacionales en los foros de decisión.



Zurich en España

Responsabilidad Social Corporativa



En Zurich estamos comprometidos con el **fomento de la empleabilidad de los jóvenes y con el apoyo a los colectivos más vulnerables**. Apostamos por proyectos que empoderen a los jóvenes, pensando en su futuro profesional y en su bienestar e inclusión, con la colaboración del Club del Voluntariado y el apoyo de la Z Zurich Foundation.



Nuestras líneas de acción en RSC se enfocan en la empleabilidad, el bienestar y la equidad social:



Empleabilidad

- Promovemos iniciativas que trabajan con los más jóvenes, pero también con colectivos vulnerables, fomentando conjuntamente un futuro del trabajo mejor para todos.
- Apoyamos la Formación Profesional Dual en el sector asegurador para una mayor inserción laboral de los jóvenes.
- Creamos “Z-SHAKE - Tu futuro es tuyo. Atrévete”, un programa para estudiantes de Formación Profesional Básica, PFI y FP de Grado Medio, en el que se fomenta su autoconocimiento, su motivación y su espíritu emprendedor mediante retos y sesiones inspiradoras con influencers

Bienestar

- Fomentamos el deporte con valores. Unimos deporte, solidaridad y sostenibilidad. Además, realizamos actividades que fomentan el cuidado y bienestar de los más vulnerables.

Equidad social

- Realizamos actividades de voluntariado corporativo y campañas de donación para ayudar a los colectivos más vulnerables.

LA APORTACIÓN DE ZURICH A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Agenda 2030, de Naciones Unidas, y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) pretende mejorar la vida de todas las personas, sin dejar a nadie atrás. Para ello, es necesaria la colaboración de gobiernos, empresas y la sociedad civil.

En Zurich, apoyamos los ODS de la ONU a nivel global y en España, y nos esforzamos por minimizar nuestros impactos ambientales, sociales y de buen gobierno.

A nivel global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que impactamos más son: educación de calidad (ODS 4), trabajo digno y crecimiento económico (ODS 8), ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) y acción por el clima (ODS 13).

En España, nuestra estrategia se centra en el apoyo a los jóvenes (ODS 4), aunque también se llevan a cabo iniciativas y programas que tienen un impacto positivo en materia de igualdad de género (ODS 5), salud y bienestar (ODS 3), reducción de las desigualdades (ODS 10) y alianzas (ODS 17).

Además, mediante la actividad de los Voluntarios Zurich, también contribuimos al fin de la pobreza (ODS 1) y al hambre cero (ODS 2).



En esta Memoria se presentan las iniciativas principales que desarrollamos en España, identificando a qué ODS contribuimos en cada caso.

Zurich en España

Estrategia de digitalización



Desde 2021, el negocio asegurador de Zurich Klinc da respuesta a las necesidades aseguradoras de los clientes, integrando el seguro en su estilo de vida. Ofrece seguros de dispositivos, vida y salud, automóvil, hogar y alquiler y nueva movilidad (patinetes, bicicletas, bicicletas eléctricas, etc.).

Durante los últimos años, Zurich Klinc está creando un nuevo modelo de relación digital con los clientes de Zurich basado en los siguientes principios:

- **Personalización.** Permitir configurar a nuestros clientes su seguro en base a sus necesidades y adaptarlos a sus planes de vida.
- **Simplicidad.** Ofrecer soluciones digitales adaptadas a las nuevas generaciones de consumidores con una operativa sencilla y modulada.
- **Foco Cliente.** Enfocar el seguro a las necesidades de producto y de precios a la generación millennial.
- **Plataforma dedicada y escalable.** Contar con una solución tecnológica digital completa testada en el mercado con capacidades de desarrollo ágiles y escalables.
- **Ecosistema de Seguro.** Aportar propuestas de valor diferenciales a través de paquetes aseguradores, ofreciendo una experiencia mejorada a los clientes.

Zurich Klinc es una de las mayores oportunidades de crecimiento de volúmenes de Zurich España en el negocio de retail, y durante 2021 se han alcanzado algunos **logros** que lo confirman:

- Representa el primer canal en entrada de clientes del negocio de España.
- Es el primer canal de entrada de negocio de Vida para Zurich España.
- Aporta a la cartera clientes menores de 40 años.
- Permite cerrar acuerdos de negocio digitales con compañías claves del mercado, como Fitbit/Google, Xiaomi o Aliexpress.

El acuerdo con **Fitbit/Google** está enfocado en la mejora de nuestra propuesta de valor entorno al estilo de vida saludable, ofreciendo a los clientes de Zurich Klinc propuestas personalizadas. En concreto, durante 2021 se han lanzado varias campañas de colaboración con Fitbit, ofreciendo un dispositivo con la compra de nuestros seguros de vida para potenciar la prevención y el estilo de vida saludable.

El acuerdo de **Xiaomi y Aliexpress** está dirigido a asegurar dispositivos móviles, e-scooter y multi dispositivos de la marca Xiaomi distribuidos en sus puntos de venta físicos u online.

Además, se ha continuado trabajando en el acuerdo con **Orange** y durante 2021, se han lanzado el producto de vida y el producto de comercios, RC y PYMES para sus clientes de empresas. También se sigue trabajando en nuevas soluciones adaptadas a los clientes de Orange para desarrollar y lanzar durante los próximos años.

Todo ello muestra que Zurich Klinc representa un importante crecimiento para Zurich en España, aportando distribución. De esta forma, las líneas estratégicas para los próximos años son:

- Crecer la base de clientes, aumentando su compromiso con Zurich Klinc ofreciéndoles una experiencia integral sobre cualquier circunstancia asegurable de su día a día.
- Consolidar y reforzar la distribución digital a través de partners digitales.
- Ofrecer una solución única a nuestros partners a través de una plataforma sólida y testada, permitiendo que los clientes perciban esa experiencia única, totalmente automatizada y con facilidad para gestionar cualquier operación relacionada con su seguro.
- Seguir construyendo una plataforma reusable y escalable para cualquier geografía.

Gobernanza y ética

Gobernanza

El compromiso por la sostenibilidad está presente en los niveles más altos de nuestra compañía, en el día a día y en nuestras decisiones.

A nivel de Grupo, el CEO EMEA & Bank Distribution es la persona responsable de la estrategia y los objetivos de sostenibilidad de Grupo Zurich. El **Comité Ejecutivo** y el **Consejo** desempeñan un papel activo en la supervisión y aplicación de nuestro enfoque de la sostenibilidad. **El Comité de Gobierno, Nombramientos y Sostenibilidad**, un comité permanente del Consejo, revisa y aprueba la ambición y los objetivos de sostenibilidad del Grupo.

El Consejo de Líderes de Sostenibilidad dirige la implantación de nuestros objetivos de sostenibilidad, formulando y formalizando la integración de la sostenibilidad en todos los negocios y funciones. Este órgano lo conforman los altos ejecutivos del Grupo y está presidido por el Director de Sostenibilidad del Grupo.

Por su parte, las unidades de negocio y las funciones del Grupo determinan el enfoque y el método para alcanzar los objetivos. Estas cuentan con el apoyo de los responsables locales de sostenibilidad y de un equipo de **sostenibilidad en la sede del Grupo**.

En España, disponemos de una **Comisión de Sostenibilidad** que reporta directamente al CEO de Zurich en España, Vicente Cancio. En 2021, ha estado integrada por Beatriz Valentí (Head of Commercial Insurance Spain), líder de la Comisión con soporte de María Jesús Romero (CRO), líder de la tripulación de Net Zero; Stefano De Liguoro (Head of Digital), líder de la tripulación de Movilidad y Javier Rodríguez (Head of Life Technical Function), líder la tripulación de Wellbeing; y por Estefanía Arnau (Strategic to CEO), coordinadora de la Comisión.



Tripulación Sostenibilidad

Contamos con un equipo de trabajo, llamado Tripulación Sostenibilidad, que son los encargados de promover las acciones para concienciar a los equipos a ser más sostenibles y las acciones para impactar a nuestros clientes y a la sociedad.

Este equipo está estructurado en función de las líneas de acción: Wellbeing, Net Zero y Mobility.

Además, existe una comisión para el seguimiento del programa, que se reúne con periodicidad mensual.

Gobernanza y ética

Código de Conducta Grupo Zurich



Grupo Zurich dispone de un Código de Conducta que integra los valores que nos representan. Lo hace a través del concepto “**We Care**”, es decir, lo que nos importa, que son nuestros empleados, nuestros clientes, nuestra conducta íntegra en el mercado, nuestro Grupo y nuestro futuro.

El Código de Conducta del Grupo también se aplica a Zurich España e incluye las pautas de comportamiento que debemos seguir y respetar. Es nuestra hoja de ruta y guía para asegurar que todos actuemos respetando los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes.

Además, este documento detalla nuestro posicionamiento sobre temas clave como comunicación de conductas inapropiadas, prevención de delitos financieros (corrupción, soborno, blanqueo de capitales, etc.), sostenibilidad, salud y seguridad, diversidad e inclusión, derechos humanos o conflictos de intereses, entre otros.

Nuestros colaboradores realizan una formación obligatoria sobre el Código de Conducta con periodicidad anual. Desde 2020, el curso se puede hacer desde dispositivos móviles conectados a la red de Zurich, facilitando así su ejecución.

Además, los colaboradores pueden trasladar cualquier duda o consulta de carácter ético al grupo de Compliance de Zurich. Desde esta esta área también se reconoce a los miembros de la plantilla que han sido ejemplo por aplicar la cultura de compliance y un comportamiento ético en su día a día a través del premio **Compliance Champion Award**.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES

Tenemos un compromiso inquebrantable con una conducta justa y responsable en los negocios y con la prevención y detección precoz de los usos indebidos de nuestros productos y servicios para fines ilegales, delictivos o poco éticos. Por ello, el Código de Conducta recoge nuestro compromiso con la honradez y la responsabilidad en los negocios, y **prohíbe cualquier forma de soborno o corrupción** tanto por parte de nuestros empleados como por parte de sus representantes, así como cualquier otra forma de conducta empresarial que pudiera dar la apariencia de una influencia inapropiada.

Cumplimos la legislación vigente y la **Política Antisoborno y Anticorrupción** de Zurich, de modo que las donaciones a partidos políticos, aportaciones con fines benéficos o de carácter similar, así como los patrocinios realizados por Zurich ni sean ilegales, delictivos o poco éticos.

Nos abstenemos de dar o recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con las actividades empresariales, a no ser que se adecuen a las circunstancias, sean moderados en términos de valor y frecuencia y estén en consonancia con los umbrales locales en materia de obsequios, invitaciones u otros beneficios.

También hacemos todo lo posible para que los pagos a y de terceros se realicen de forma adecuada, se basen en un fundamento comercial sólido y se registren y declaren debidamente. Esto incluye asegurarse de que se llevan a cabo los procedimientos de diligencia debida respecto a terceros antes de suscribir el acuerdo y mientras se mantenga la relación comercial.

Por otro lado, nos comprometemos a mantener unos elevados estándares en la **lucha contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y a favor del cumplimiento fiscal**. Nos adherimos a las normas y requisitos locales y de Grupo para la lucha contra el blanqueo de capitales

e identificamos a nuestros clientes y determinamos el origen de los fondos que aportan a la organización. Zurich prohíbe involucrarse en transacciones ilegales o que puedan comprometer nuestros valores, ni hacer negocios con personas que intenten usar nuestros productos o servicios con fines ilegales.

Además, Zurich en España cuenta con una Política de Compliance Penal y con una Guía para la prevención del riesgo de fraude, cuyo objetivo es comunicar y fomentar la importancia de observar las conductas éticas, de prevención y de vigilancia ante cualquier posible fraude, ofreciendo una amplia aproximación a las diversas tipologías de fraude.



Gobernanza y ética

Customer Facing Conduct

Nos comprometemos a cumplir nuestras promesas y defender lo que es correcto. Esto incluye fomentar los comportamientos que ponen las necesidades de nuestros clientes en el centro de nuestro negocio.

Controlamos el riesgo de una potencial experiencia negativa de nuestros clientes y hacemos negocios de modo que los tratamos de una forma justa. Customer Facing Conduct describe las actividades que llevamos a cabo a diario en nuestro esfuerzo por maximizar la probabilidad de unos servicios justos y positivos para nuestros clientes, independientemente de si son particulares u organizaciones.

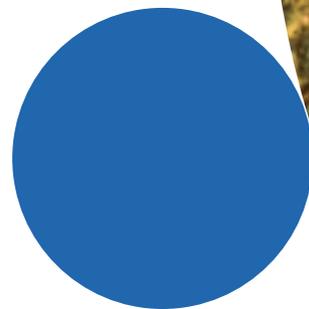
Customer Facing Conduct se estructura en **cuatro áreas** principales:



Compromiso con nuestros clientes

“

Queremos cuidar a nuestros clientes y ofrecerles las mejores soluciones para sus necesidades. Para ello, trabajamos en la mejora continua de nuestros productos y servicios.



Compromiso con nuestros clientes

Entre los hitos más destacados del año 2021 están las siguientes propuestas de valor:

Hogar

Lanzamiento Junio 2021

Cambios en el producto Core de la compañía, focalizando la evolución en la inclusión de los servicios a coberturas, lo que nos permitió:

- Integrar los servicios en nuestra propuesta de valor.
- Experiencia única del cliente (solo un teléfono de contacto).
- TNPS integrado.
- Mejora de la retención, ya que también se ha incluido en la cartera.
- Ofertar el producto de forma sostenible a nuestra cartera de partners.

Comunidades 3.0

Lanzamiento Julio 2021

Realización de un refresh de la propuesta de valor de comunidades, que incluye:

- Adecuación de la tarifa a los segmentos target.
- Inclusión como cobertura el servicio de control de plagas, tanto en NP como en cartera.
- Nuevas coberturas.
- Mejora del redactado condicionado.

Seguro Vehículos Eléctricos

Lanzamiento Noviembre 2021

Desarrollo de una propuesta de valor de microseguros, focalizada para clientes que adquieren un vehículo eléctrico, asegurando, en formato de microseguro, la estación de carga y el cable, apoyando la estrategia de sostenibilidad de Zurich.

Seguro Movilidad Personal

Lanzamiento Marzo 2021

Desarrollo, conceptualización e implementación de una propuesta de valor con foco en cambiar el comportamiento urbano de los clientes, propiciando y asegurando la movilidad urbana individual, por ejemplo, la Responsabilidad Civil del patinete. Un producto que se suma al ciclo de vida del cliente actual y que lo continúa protegiendo en su vida.

Medioambiental

Lanzamiento Diciembre 2021

Los cambios más destacados son:

- Actualización de la documentación en el producto de Medioambiental: nuevo condicionado adaptado a los formatos modernos más sostenibles.
- Nuevos modelos de autotarificable para nuestra mediación, que permitió mayor agilidad en la contratación y un aumento en el autoservicio.

Comercios

Lanzamiento Enero 2021

Nuevas coberturas como propuesta de valor, que surgen de las necesidades de la pandemia, pero que son importantes a día de hoy:

- Teletrabajo: coberturas en casa del asegurado durante su trabajo.
- Servicio a domicilio: cobertura a los repartidores del negocio, como el robo de la mercancía o del dinero durante su transporte.
- Negocio en casa: se amplían las actividades para poder incluir esta cobertura, no solo en despachos.
- Punto de recogida (pick up): cobertura a los comercios que son "puntos de recogida" de las compañías de mensajería y que guardan su mercancía para que los clientes la recojan.

Pymes

Lanzamiento Marzo 2021

Nuevas coberturas para dar respuesta a las necesidades de la pandemia que siguen siendo importantes:

- Teletrabajo: coberturas en casa del asegurado durante su trabajo.
- Servicio a domicilio: cobertura a los repartidores del negocio tipo el robo de la mercancía o del dinero durante su transporte.

Vida

Lanzamiento Diciembre 2020

Los cambios más destacados son:

- Zurich Klinc Life & wellbeing, asociación con FITBIT y con el servicio de orientación médica de Meeting Doctors.

Lanzamiento Noviembre 2021

- Simplificación del proceso de contratación de Vida Riesgo.



Propuestas de valor cliente

Alianzas estratégicas



Con el objetivo de ofrecer mejores soluciones a nuestros clientes, formamos diferentes alianzas. Entre las más relevantes de 2021, cabe destacar las siguientes:

Mediamarkt

Nos integramos en la experiencia retail de los clientes de Mediamarkt para ofrecerles un seguro para patinetes o bicicletas en el mismo momento de la compra del vehículo. De esta manera, unimos las capacidades de distribución de Mediamarkt con una solución tecnológica de Zurich destinada a ofrecer nuestros productos aseguradores justo cuando el cliente los necesita.

Xiaomi

Del mismo modo, nos unimos a los principales distribuidores de Xiaomi en España para ofrecer en sus tiendas un seguro para dispositivos en el mismo instante de la compra, además de una solución multidispositivo personalizada según las necesidades del cliente. Esta alianza nos permite proyectar nuestra propuesta de valor hacia los miles de clientes de la marca y extender nuestras capacidades multicanal para satisfacer las necesidades de una industria en transformación.

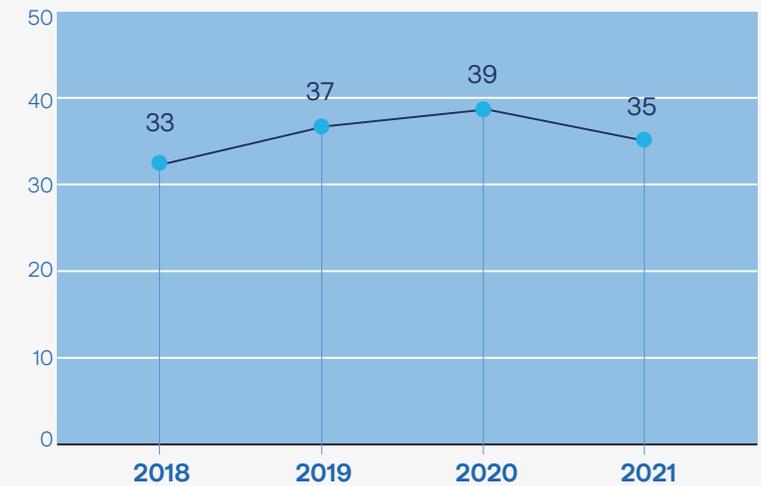
Compromiso con nuestros clientes

Personas



Durante 2021 hemos consolidado nuestra propuesta de valor de videoperitación, de la cual se han beneficiado 65.000 clientes, reduciendo el tiempo de peritación, evitando desplazamientos y, en consecuencia, reduciendo la emisión de CO₂.

Por otro lado, la percepción de nuestros clientes sobre la calidad del servicio que prestamos se manifiesta en los resultados de TNPS, que se muestran a continuación:



Cabe destacar también nuestro compromiso con los clientes afectados por la erupción volcánica de La Palma, a los cuales les hemos facilitado la apertura y documentación de sus siniestros en el Consorcio de Compensación de Seguros (entidad pública responsable de la gestión de los siniestros). Asimismo, hemos ayudado en el realojamiento de 170 clientes y familiares, poniendo a su disposición asistencia legal y psicológica.

Compromiso con nuestros clientes



Empresas



En 2021, la COVID-19 siguió afectando a nuestros clientes y, en esta difícil situación, hemos mantenido nuestro apoyo y hemos seguido aplicando nuestros compromisos desde Zurich Empresas:



1. ACELERAMOS LA GESTIÓN DE SINIESTROS

Aceleramos la tramitación de siniestros en los sectores más impactados. Pagamos en **7 días** desde el acuerdo de indemnización y, en caso de no producirse, adelantamos el pago a cuenta.



2. APOYAMOS LAS ACCIONES SOLIDARIAS FRENTE AL COVID-19

Todos los clientes que colaboren desinteresadamente en la gestión de esta crisis nos tienen a su disposición para **adaptar las coberturas de las pólizas** cuando sea necesario.



3. PROTEGEMOS A TODOS NUESTROS CLIENTES

Damos cobertura a todos los clientes con póliza de **Vida Riesgo Colectivo** en caso de fallecimiento causado por el **Covid-19**, con independencia de las exclusiones que pudiera contener la póliza.



4. NUEVA COBERTURA PARA EMPLEADOS HOSPITALIZADOS

Ofrecemos una nueva cobertura que incluye la **prestación económica** a los empleados hospitalizados por **Covid-19**, en las pólizas de Accidentes Colectivos cuyo Tomador tenga más de 5.000 empleados.



5. OFRECEMOS COBERTURA DE PARALIZACIÓN DE OBRAS

Para los productos de Todo Riesgo Construcción y Montaje, **mantenemos cobertura al 100% sin coste** para obras paralizadas en España por un periodo máximo de 60 días. Además, la cobertura de ALOP (pérdida anticipada de beneficio) **quedará en suspenso durante el tiempo que dure la paralización** en aquellas pólizas en las que estuviere contratada.



6. MANTENEMOS EL 100% DEL SERVICIO DE INGENIERÍA DE RIESGOS

Contamos con las herramientas necesarias para ayudar a mediadores en los **análisis de riesgos y la consultoría en remoto**. Nuestros clientes pueden **autoevaluarse mediante la App ZRA** y **enviarnos los resultados** o contactar con nuestros ingenieros para realizar la autoevaluación conjuntamente.



7. AYUDAMOS EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

Ponemos a disposición de nuestros clientes las mejores metodologías y herramientas para **analizar los riesgos de la cadena de suministros**, asumiendo el 50% del coste. Nuestros ingenieros además continúan con su labor de **asesoría en planes de continuidad** de negocio.



8. COMPARTIMOS CONOCIMIENTO

Zurich globalmente monitoriza el impacto del Covid-19 en nuestra sociedad y está generando **información valiosa que queremos compartir con nuestros clientes** a través de medios digitales, redes sociales, webinars...



9. MANTENEMOS EL MÁXIMO NIVEL DE SERVICIO

Tenemos todos los equipos en teletrabajo y podemos mantener nuestros niveles habituales de servicio, **tanto en España como en nuestra red internacional**.



10. SOMOS FLEXIBLES

Revisamos y adaptamos nuestra respuesta a esta crisis y ajustaremos nuestros compromisos con clientes y mediación según la evolución de los acontecimientos para que todos se sientan **acompañados y cuidados**.

Compromiso con nuestros clientes

La encuesta con metodología RNPS que hacemos cada dos años a los principales clientes refleja que estos han apreciado nuestra aportación de valor y transparencia, con el siguiente resultado:



En materia de sostenibilidad, hemos estado siempre receptivos y dispuestos a colaborar en cualquier iniciativa en ESG, como es el caso de la participación que tendremos con AGERS (Asociación Española de Gerentes de Riesgos y Seguros) en el grupo de trabajo específico que crean para ello.

Zurich Resilience Solutions



En 2021 nace Zurich Resilience Solutions, una nueva empresa del Grupo Zurich que tiene como misión ofrecer en el mercado soluciones de Gerencia de Riesgos de alto valor, que ayuden a nuestros clientes a afrontar los retos de un mundo cambiante. Entre ellas, cabe destacar:



Hanno Mijer, director global de la nueva unidad Resilience Solutions.

• Análisis de Riesgos en Remoto.

Hemos realizado en España más de 300 análisis de riesgos en remoto, sin desplazamientos a la empresa. Un 10% de ellos se hicieron para empresas localizadas en otros países europeos e incluso en otros continentes. Por lo tanto, hemos reducido ampliamente la huella de carbono al trabajar en remoto.

• Soluciones para reducir los riesgos del Cambio Climático.

Mediante la experiencia de nuestros equipos de ingenieros, y a través del desarrollo de Data Analytics, ayudamos a las empresas a tener un conocimiento muy detallado de las amenazas que el cambio climático produce en su negocio y les proporcionamos protección. Les ofrecemos soporte para identificar, evaluar, mitigar y adaptarse a los riesgos actuales y futuros del cambio climático y nos aseguramos de que tengan los conocimientos necesarios para desarrollar estrategias a medida para aumentar la resiliencia de su negocio.

• Asesoramiento en riesgos medioambientales.

Contamos con ingenieros especialistas en medio ambiente y protección patrimonial que ayudan a las empresas a reducir los riesgos medioambientales (fugas, derrames, etc.), así como a prevenir condiciones desfavorables para el origen de incendios, los cuales originan un alto daño medioambiental.

• Tecnología al servicio de la predicción de siniestros.

Junto con socios tecnológicos, desde Zurich Resilience Solutions hemos desarrollado dispositivos IoT que predicen fallos eléctricos, incluyendo riesgos de incendios, fugas de agua o averías de maquinaria. Todo ello redonda positivamente en la eficiencia energética, la probabilidad de siniestros y la continuidad de negocio.

Además, bajo Zurich Resilience Solutions, también queremos ofrecer a nuestros clientes **asesoramiento en Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)**, ayudando a las organizaciones a evaluar y alcanzar los objetivos de Diversidad, Equidad e Inclusión con un servicio que está alineado con el estándar de cumplimiento de diversidad e inclusión global de la Organización Internacional de Normalización (ISO).

Por otro lado, durante 2021 hemos estado trabajando para ofrecer a nuestros mediadores y clientes una plataforma digital para el proceso de firma de las pólizas. Con esta solución, el proceso de firma evitará

tener que imprimir papel, los tiempos se reducen y en un par de clicks el cliente y el mediador podrán tener las pólizas firmadas, ahorrando tiempo y recursos.



Compromiso con la cadena de valor

“

Seguimos avanzando en nuestro proceso de transformación digital, lo que nos permite ser más ágiles y eficientes en nuestros procesos. Esto se ve reflejado no solo en las distintas áreas de la compañía, sino también en nuestra relación con mediadores y proveedores y sus operativas.

Zurich Innovation Championship

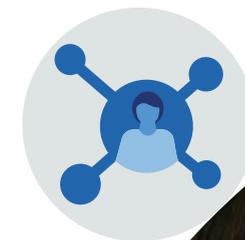
Zurich Innovation Championship es un campeonato internacional de *startups* que buscan ofrecer mejores soluciones para el cliente en la industria aseguradora, desde la eficiencia y la sostenibilidad.

La última edición celebrada tuvo lugar en 2020, con la temática “Proteger a la Próxima Generación”. Participaron unos 1.400 candidatos de 68 países diferentes, siendo 186 *startups* españolas o con propuesta de negocio para España.

Durante noviembre y diciembre de 2021, se ha estado trabajando en la preparación de la siguiente edición, que se realizará

en 2022. Para ello, hemos difundido información del campeonato por distintos canales, consiguiendo llamar la atención de 141 *startups*.

En su tercer año, el concurso mundial busca nuevas empresas emergentes con tecnologías comercialmente viables y modelos innovadores que aborden los desafíos relacionados con la sostenibilidad, la gestión y prevención proactiva del riesgo, la simplificación de la cadena de valor, así como otros retos que afectarán a las futuras generaciones.



Compromiso con la cadena de valor

Compromiso con la mediación



La red de mediación y el trabajo que realizan todos sus miembros es muy relevante

para el éxito del negocio. De la misma manera, es indispensable tener una comunicación continua, transparente, abierta y bidireccional con ellos. En 2021 hemos continuado estando más cerca que nunca gracias a nuevas iniciativas para apoyar a nuestros mediadores y a la escucha activa, con nuevas formas y canales de comunicación. La labor ha sido reconocida por premios como el de Estrella Oro de ADECOSE, entre otros.

Además, seguimos trabajando para mejorar la conectividad con nuestros corredores, con más de 900 conectados a EIAC y CIMA, y en integrar más productos de Zurich a sus multitarifadores. Ejemplo de ello es la implementación de emisión digital del producto de Vida Riesgo en Codeoscopic.

Se ha continuado incorporando mejoras en la calidad de la información y en el rendimiento del proceso de generación de ficheros en EIAC, así como en las integraciones con otros programas de gestión del mercado y propios de algunos corredores. También disponemos de programas de gestión que hacen posible la descarga del duplicado de un recibo o de toda la documentación de una póliza. Y como cada año, hemos seguido apostando por la formación de nuestros colaboradores internos y de la distribución, con materiales didácticos y contenidos interactivos en las propias redes sociales de Zurich. Todo ello, con el fin de impulsar sus ventas, agilizar la gestión de su cartera y acercar la conectividad a los equipos.

En este año, afectado todavía por la COVID-19 y sus consecuencias, Zurich ha mantenido su apoyo a los mediadores con las iniciativas 14+1 para reforzar su vinculación con los clientes y la continuidad del negocio. Entre ellas, se contemplan ventajas para el cliente, propuestas de valor mejoradas, premios a los mejores clientes, más facilidades de pago, nuevas campañas épicas, etc.

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

Entre otras acciones, incluye el cheque de fidelización (1 mes gratis), la campaña 1 seguro 1 árbol y la mejora de la experiencia de servicio. Siempre con el claro objetivo de ayudar a nuestros clientes, fomentar la retención y apoyar a nuestros mediadores en su negocio.



El contacto con la red de mediación se lleva a cabo desde distintos canales de comunicación: canales y formatos digitales, como Zurich News, un boletín mensual online dirigido a todos los mediadores y que se ha lanzado en 2021; eventos, e iniciativas impulsadas por la compañía, entre otros. Además, hemos continuado nuestra comunicación mensual con ellos a través de la Hora Zurich.

Por otro lado, cabe destacar el lanzamiento de los compromisos con la mediación, un plan que se estructuraba en tres objetivos: liderar el mercado, crecer juntos y ganar al futuro.

Compromiso con la cadena de valor



OMMNIO

Seguimos manteniendo una comunicación directa con nuestros mediadores y, como novedad, hemos incorporado también a los corredores. Este es un canal de comunicación corporativo y profesional instantáneo con ellos a través del móvil, que permite una comunicación más inmediata y sencilla.

Es una aplicación colaborativa formada por varios grupos de chat móvil mediante los cuales los agentes reciben información de temas de su interés y que permiten mantener una comunicación bidireccional y compartir documentos en un entorno seguro. La aplicación también cuenta con un sistema de gestión de notificaciones para permitir la desconexión digital.

GO!Digital

Apostamos por la transformación digital de nuestros mediadores como parte de nuestro viaje a FUTURA. Por ello, este año hemos continuado con nuestro programa GO!Digital, dirigido a nuestra red de agentes en España.

El programa incluye herramientas digitales, formación y apoyo al canal, para que los agentes puedan proteger su negocio y

hacerlo sostenible en el tiempo. El objetivo es que puedan adaptarse a las nuevas necesidades y demandas del cliente, que se han acentuado aún más debido a la pandemia del coronavirus. Entre esas nuevas necesidades, destacan la flexibilidad y el autoservicio.

El programa se estructura en cuatro etapas:

Etapa 1, enfocada en la conectividad y el teletrabajo.

Etapa 2, que contempla la creación de nuevas herramientas de autoservicio para extender el uso de los servicios digitales y automatizar las tareas que no aportan valor al negocio.

Etapa 3, dirigida a la mejora de la capacidad de los agentes para generar negocio y a la mejora de su posicionamiento digital.

Etapa 4, que contempla la transformación del canal agencial de mediación de Zurich para enfocarlo en la figura del agente híbrido, que combina la gestión tradicional del negocio con las ventajas que ofrece la digitalización.

Compromiso con la cadena de valor



Multitarificadores

Incorporación de los productos **Zurich Vida Complet Associate** y **Comercios** en el multitarificador Avant2 de **Codeoscopic**.

	Ofertas	Emisiones
Vida Complet	4.332	245
Comercios	2.383	14

Descargas EIAC

+ 15 integraciones con los principales programas de gestión del mercado y propios de algunos grandes corredores.*

Soporte al alta de **+ 200 nuevos corredores**.

Mejoras en la **calidad de la información** y en la **estabilidad /rendimiento** del proceso de generación de ficheros.

Programas de gestión

Nuevas funcionalidades gracias a los nuevos programas de gestión **VSEG** o **ELEVIA** de MPM:

Descargar el **duplicado de un recibo**

Descargar toda la **documentación de una póliza**

En 2021 seguimos con nuevos retos para lograr una conectividad todavía mejor, ¡estate atento a Z-Net!

Zurich eSports

La celebración del evento digital Zurich eSports, iniciativa ya consolidada en Zurich, convierte a nuestra marca en prescriptora de eventos digitales, fidelizando a nuestras empresas, partners y mediadores, así como a nuestros clientes. Toma como base el éxito del Karting presencial y consiste en una carrera de coches vintage virtual dirigida a los colectivos de corredores y agentes.

Es un evento motivacional con el que se busca crear encuentros informales en un ambiente divertido y dinámico, donde el juego y la competición son los protagonistas.

Nuevas campañas

Este año hemos prolongado la campaña Zurich Select y Activa-T, que busca proteger y blindar a nuestros mediadores, dándoles herramientas para retener a sus clientes.

También hemos lanzado nuestra campaña 1 seguro 1 árbol para contribuir a la sostenibilidad del planeta y captar a los clientes comprometidos con el medio ambiente.

Hemos seguido con la Campaña de Pensiones, en la cual hemos reducido hasta un 90% la producción de materiales, y la campaña Otoño es Vida, para brindar a nuestros clientes de experiencias únicas por el hecho de contratar un seguro de Vida, siempre con regalos de canje online para seguir abogando por una actividad comercial eco responsable.

Por otro lado, en la XIII Edición del Barómetro ADECOSE 2021, en la que las corredurías que forman parte de esta entidad valoran la calidad del servicio de las compañías aseguradoras, nos situamos dentro de las cinco compañías más valoradas en el ramo de Vida Riesgo Individual, en la resolución de siniestros, pago de indemnizaciones y rapidez en la gestión y tramitación de siniestros. Una de las cuestiones que considera el barómetro es la cercanía que tenemos con nuestros clientes y corredores, facilitando el contacto con las personas con capacidad dentro de la compañía. Este barómetro nos anima a seguir nuestro proceso de evolución y a mantener actitud, ganas y nuestra apuesta por seguir creciendo y desarrollando el canal de corredores. Este barómetro ha sido elaborado a partir de 1.305 empleados de 127 corredurías, lo que supone más del 93,4% de los socios de la Asociación Española de Corredurías de Seguros.

También cabe destacar que en 2021 hemos recibido dos premios de mediación: el "Premio a la Excelencia Profesional" del Colegio de Mediadores de Alicante en la 47 Semana Mundial del Seguro, otorgado al DT de Levante-Baleares, Vicente Segrelles, y el premio Euskalsegur 21, por la inmediata reacción ante la COVID-19, los compromisos adquiridos y el apoyo prestado a la mediación, clientes y sociedad. Con ellos, se reconoce la labor de Zurich con sus mediadores.

Compromiso con la cadena de valor

Formación



En 2021, la formación dirigida a mediadores se mantuvo en un formato 100% online, debido a la inestabilidad marcada por la COVID-19. Se ha llevado, con más de 60 agencias, la segunda fase del **programa de digitalización**, enfocada en la definición de la estrategia digital de las agencias. A lo largo de más de 6 meses, los agentes han trabajado en las ventajas de digitalizar sus negocios, así como conocer las herramientas óptimas para conocer cómo abordar las reuniones virtuales, trabajar la retención y fidelización de clientes, cómo tener impacto en redes sociales y, en definitiva, cómo elaborar y medir un plan estratégico y comercial o planes de acción para cada segmento de clientes, entre otros.

La clave de este programa es que no sólo se dan a conocer las herramientas que

los agentes tienen a su disposición para gestionar y hacer evolucionar sus negocios en este entorno digital y cada vez más competitivo, sino que se complementan con acciones de coaching personalizado para facilitar la implementación de todas estas herramientas en sus agencias.

Además, se han impartido más de 40 horas de formación para la mediación sobre diferentes ámbitos:

- Productos.
- Herramientas y Operativa, para fomentar la autonomía de los mediadores.
- Digitalización.

Respecto a cumplimiento normativo, se ha realizado la formación Inicial y Continua, obligatoria para los agentes exclusivos de la compañía y sus colaboradores.

Plan de Colegios de Mediación

Seguimos con el Plan de Colegios de Mediación durante este año, con más de 50 jornadas y sesiones de formación telemáticas en los Colegios de Mediación de varias ciudades de España. Están dirigidas a la mediación y abordan temas como Ingeniería de Riesgos, Ciberriesgos, Responsabilidad Civil Medioambiental, IDD o Responsabilidad Civil.

Consejos de Mediación

Contamos con **Consejos Asesores de Agentes y Corredores** en todo el territorio nacional, que nos permiten estar cerca de nuestros mediadores, compartir mensajes estratégicos de la organización y alinearlos con los suyos. Además, es un método para conocer sus inquietudes y necesidades de primera mano.

Durante 2021 han tenido lugar los siguientes consejos:

- **Consejos de asesores territoriales.** 338 mediadores, 130 agentes y 208 corredores han participado en 2021 en 36 Consejos Asesores entre Agentes y Corredores. Se han celebrado de manera virtual a través de la plataforma Teams, lo que ha permitido que el entorno fuera colaborativo.
- **Consejo Consultivo Agentes.** Los 21 mejores agentes han participado en varios grupos de trabajo en este consejo.
- **Consejo Nacional de Corredores.** Se ha celebrado un consejo en marzo, con la participación de corredores y asociaciones como Cojebro.

Mejores agencias 2021

- **DT Madrid:**
Manuel Moreno - Agencia Zurich CALMA CONSULTORES.
- **DT Levante-Baleares:**
Tatjana Budinger - Agencia Zurich BAHIA AZUL INCENTIA Y PARTNERS.
- **DT Centro-Noroeste:**
Vicente Ventura - Agencia Zurich Astorga Viventus.
- **DT Norte:**
Casimiro Briz - MONDRAGON-BRIZ.
- **DT Cataluña-Aragón:**
Juan Carlos Vázquez, Alex Bueno, Vicente Ríos- Agencia Zurich CRG Consultoría y Gerencia de Riesgos.
- **DT Sur-Canarias:**
Rafael González y Adrián González - Agencia Zurich PUERTO DE SANTIAGO-GONZALEZ.



Compromiso con la cadena de valor



La gestión de los impactos ambientales o sociales que nuestra actividad pueda generar de manera indirecta a través de terceros, como proveedores, es clave para garantizar el cumplimiento de nuestro objetivo de ser líderes en sostenibilidad.

Por ello, la función de abastecimiento y adquisiciones de Zurich integra la sostenibilidad en sus acciones. Concretamente, en los procesos de selección de proveedores se tienen en cuenta, además de criterios de eficiencia económica, criterios de sostenibilidad.

La mayor parte de nuestra cadena de suministro la forman proveedores de servicios, no de productos ni de materias primas, por la naturaleza de nuestro negocio. Esto hace que, en comparación con otros sectores industriales, el impacto ambiental, social y de gobernanza de nuestra cadena de suministro sea más bajo. Sin embargo, hay que tener en cuenta que algunos de estos servicios tienen impacto directo en nuestros clientes y acceso a información sobre nuestros negocios, colaboradores o clientes. Por ello, en Zurich trabajamos con proveedores que compartan nuestros valores y cuya conducta se rija por altos estándares.

En los contratos con proveedores, incluimos cláusulas de sostenibilidad relativas a normas de conducta ética y laborales, de salud y seguridad y medioambientales.

Disponemos de las políticas, procesos y pautas para gestionar los aspectos de sostenibilidad en la cadena de suministro. Los contratos marcos que tenemos con nuestros proveedores preferentes nos permiten mantener acuerdos sostenidos en el tiempo. Para poder formalizar estos contratos, es necesario que el proveedor demuestre que supera una los requisitos mínimos relativos a capacidad financiera, responsabilidad social corporativa, cumplimiento normativo, confidencialidad y estándares de calidad en la prestación de servicios y productos entregados.

Además, durante los procesos de licitación con proveedores, se les hace llegar nuestro Código de Conducta de Proveedores. Las empresas interesadas en participar deben leerlo y aceptarlo antes de poder visualizar los requerimientos de la licitación. El Código incluye aspectos ambientales como emisiones o reducción del impacto ambiental; sociales, como derechos humanos, seguridad y salud, tratamiento justo, diversidad e inclusión o inversión en comunidades; y éticos, como protección de datos, anticorrupción o conflictos de intereses, entre otros temas.

Zurich también dispone de una herramienta llamada Synergi, donde los proveedores más importantes realizan sus autoevaluaciones para confirmar el cumplimiento con este Código. En esta herramienta también se puede hacer el seguimiento de los resultados.

Durante el proceso de validación de un proveedor (Due Dilligence) existen varias cuestiones relacionadas con temas de sostenibilidad. A partir del 2022, también se realizará este proceso en la herramienta Synergi.

También disponemos de datos de emisiones de CO2 para muchos de los proveedores más importantes del grupo Zurich, que se reportan en PowerBI.

Todos nuestros proveedores preferentes gestionados por el Área de Compras son evaluados teniendo en cuenta su comportamiento social y ambiental: se valora si poseen certificaciones tipo ISO 14001 y sus políticas y buenas prácticas ambientales; las políticas de seguridad y salud laboral; el respeto a los derechos humanos, en términos de trabajo infantil, trabajo forzoso, libertad y derecho a la negociación colectiva y discriminación por razón de sexo, y el cumplimiento de la legislación laboral, social y ambiental, así como los tratados internacionales. Además, se les pregunta si su compañía es objeto de algún litigio o demanda importante (en caso afirmativo, deberán reportar sobre las partes involucradas y las circunstancias). También se comprueba que las personas vinculadas a estos proveedores no están incluidas en listados oficiales de personas, grupos y entidades sujetos a sanciones financieras emitidas por entidades de reconocido prestigio, para prevenir delitos de blanqueo de capitales.

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

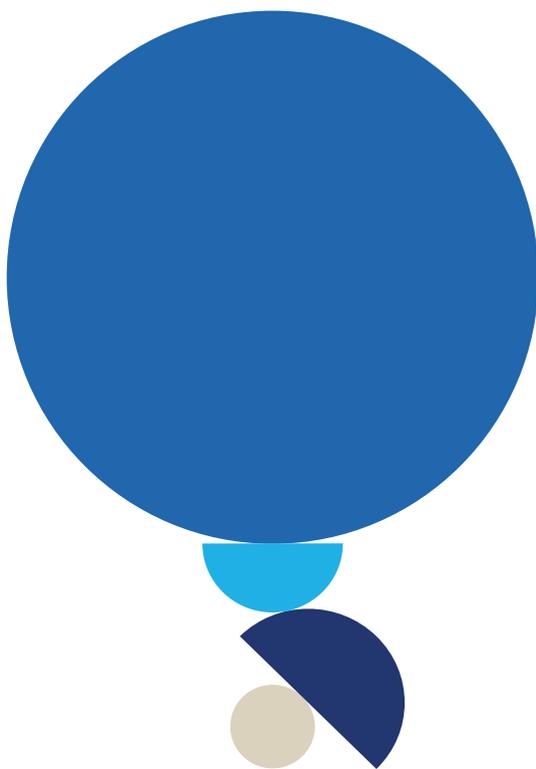
En línea con nuestro Código de Conducta de Proveedores, nuestro programa de abastecimiento responsable contempla las siguientes áreas, prioridades y mediciones:



Compromiso con la cadena de valor

En línea con nuestro **Código de Conducta de Proveedores**, nuestro programa de abastecimiento responsable contempla las siguientes áreas, prioridades y mediciones:

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



Compromiso con la cadena de valor

Inversión Responsable

Queremos ser una de las empresas más responsables y de mayor impacto en el mundo. Por ello, nuestro enfoque respecto a inversión no es una excepción. Somos líderes en inversión responsable y creemos que crear valor sostenible a largo plazo es necesario. Cuando lo **“hacemos bien”**, generamos una rentabilidad superior, ajustada al riesgo, para nuestros clientes y accionistas. Cuando **“hacemos el bien”**, tenemos un impacto positivo en la sociedad y las comunidades en las que vivimos y trabajamos.

Bajo este lema, y con el objetivo de generar valor a largo plazo y beneficio para las personas y el planeta, gestionamos aproximadamente 200.000 millones de dólares de activos propios a nivel de Grupo.

También nos centramos en **descarbonizar completamente nuestra cartera de inversiones para 2050**, ayudando a prevenir las emisiones de CO2 y beneficiando a las personas mediante nuestras inversiones de impacto.

Nuestro enfoque de la inversión responsable se centra en los siguientes ámbitos:

Hacer el bien, haciéndolo bien

Integración ESG

- Formación
- Información
- Integración
- Propiedad activa

Integración ESG

- Buscadas
- Medibles
- Rentables

Avanzando juntos

- Innovación
- Colaboración
- Influencia pública



Integración ESG. Cuando analizamos las inversiones individuales y los gestores de inversión, además de considerar el desempeño financiero, evaluamos los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés).

Tenemos en cuenta los riesgos y oportunidades relacionados con sostenibilidad cuando decidimos comprar o vender activos.

Inversiones de impacto. Financiamos instituciones o proyectos que, a la vez que generan un rendimiento seguro y adecuado de nuestras primas, también generen impactos positivos, específicos y medibles, en el ámbito ambiental o social. Concretamente, el objetivo a nivel de Grupo es construir una cartera de inversiones de impacto que ayude a ahorrar cinco millones de toneladas métricas de emisiones equivalentes de CO2 y beneficie a cinco millones de personas cada año.

Avanzando juntos. La inversión responsable es cada vez más sofisticada. Nos complace desempeñar un papel de liderazgo en el desarrollo de formas nuevas e innovadoras de medir el impacto, la ampliación de mercados y prácticas de inversión sostenible con integridad, así como la promoción de la acción climática, trabajando conjuntamente con un amplio grupo de partes interesadas.

De esta forma, aplicamos una estrategia holística de inversión responsable, apoyándonos en una variedad de enfoques técnicos y utilizando el más apropiado para cada clase de activos. También creemos que podemos conseguir los mejores resultados cuando especificamos el enfoque de gestión responsable de la inversión utilizado a nivel de tipo de activos.

Como muestra el gráfico siguiente, a nivel de Grupo, cada clase de activos está cubierta por, al menos, un elemento de nuestro enfoque de inversión responsable.



1 Signatory to the PRI or fulfilling Zurich minimum requirements.



Compromiso con la cadena de valor

Integrando la sostenibilidad

La integración proactiva de los factores ASG en el proceso de inversión (en todas las clases de activos y junto con las métricas financieras tradicionales y las prácticas de gestión de riesgos más avanzadas) nos ayuda a “hacerlo bien” y a cumplir nuestra misión de generar una rentabilidad financiera superior a largo plazo ajustada al riesgo.

El éxito de la integración de los factores ASG se basa en:

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

Estos cuatro requisitos nos ayudan a integrar los factores ASG en el enfoque de inversión, así como a comprender y supervisar en qué punto nos encontramos nosotros o nuestros gestores de activos en términos de capacidades.

Además, sólo aplicamos a clases de activos en los que hay suficiente información ASG, y si las carteras ofrecen una rotación frecuente y una variedad suficiente de emisores, de modo que tener en cuenta factores ASG pueda influir realmente en las decisiones de inversión.

A lo largo de los años, nos hemos asegurado de que los riesgos y oportunidades ASG se integren en todas las clases de clases de activos pertinentes en los que podemos elegir el emisor, de que se disponga de datos de alta calidad y de que existe una buena integración de los aspectos ASG.

Cifras Grupo Zurich

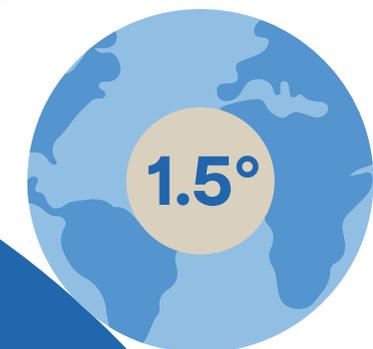
- **Integración de aspectos ASG.** Casi el 100 % de los activos del Grupo fueron gestionados por un firmante de los Principios de Inversión Responsable (PRI) o por un gestor de activos que cumplía con nuestros requisitos mínimos de integración ASG y, por lo tanto, que cumplía con nuestros requisitos básicos de formación, datos, proceso y votación y compromiso.

- **Voto por delegación.** En 2021, a nivel de Grupo, se ha votado el 83% de las acciones, sobre la base de los activos gestionados. Cerca del 90% del capital está incluido en la votación por delegación.

¿Qué viene después?

El Grupo mantiene su compromiso de seguir las mejores prácticas del mercado y reevaluar las clases de activos que aún no están cubiertas por la integración ASG, con vistas a ampliarlas cuando se disponga de buenas prácticas, datos suficientes y una selección de emisores.

Esperamos que el cambio climático siga siendo uno de los puntos fundamentales de los factores ASG. Continuaremos trabajando en la gestión del riesgo climático y esperamos impulsar las campañas de compromiso centradas en el clima, en el marco de la estrategia de inversión de Grupo Zurich y su compromiso de cero emisiones para 2050.



Compromiso con la cadena de valor

Centrados en el impacto



Como inversor responsable, utilizamos los mercados de para buscar y financiar soluciones a muchos de los problemas sociales o ambientales de nuestro tiempo.



Las inversiones de impacto son oportunidades de inversión que nos permiten dirigirnos intencionadamente a un impacto social o medioambiental específico y medible. Además, son rentables, lo que significa que generan un rendimiento financiero adecuado para compensar el riesgo. Zurich evalúa las inversiones de impacto en función de la clase de activos y crea estrategias de inversión de impacto específicas para cada una de ellas. En 2021, Grupo Zurich ha tenido una cartera de inversiones de impacto de 7 mil millones de dólares. De esta forma, da prioridad al impacto que genera esta cartera, convirtiéndose en uno de los primeros grandes inversores institucionales que prioriza el “impacto” en lugar de la cantidad monetaria de su cartera de inversiones de impacto. Además, tras haber superado ya su objetivo de asignación, el Grupo elevará una vez más el listón de su cartera de inversión de impacto, centrándose en los resultados que pretende obtener.

A finales de 2021, la cartera de inversiones de impacto de Grupo Zurich había contribuido a evitar 4,6 millones de toneladas de emisiones equivalentes de CO2 y a mejorar la vida de 3,6 millones de personas, sobre una base anual.

Principales cifras

Grupo Zurich

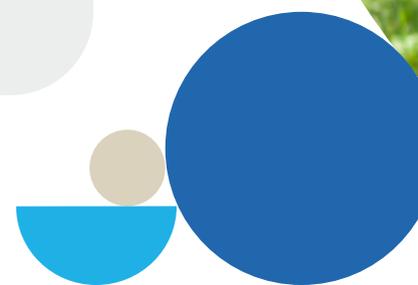
5.845 millones de dólares en bonos verdes, sociales y de sostenibilidad

9080 millones de dólares en infraestructura de impacto (deuda privada)

208 millones de dólares en fondos de private equity

Zurich en España

597,8 millones de dólares en bonos verdes



Compromiso con la cadena de valor

Viaje hacia net zero



Todas las empresas y todos los activos de inversión se verán afectados por el cambio climático, por lo que la acción colectiva es necesaria para mitigarlo y adaptarse a él.

Por ello, apoyamos la transición hacia una economía de cero emisiones (*net zero*) y la mitigación de los riesgos climáticos. Como miembro fundador de la Alianza de Propietarios de Activos *Net-Zero*, convocada por la ONU y lanzada en 2019, Grupo Zurich se compromete a tener una cartera de inversiones de cero emisiones netas para 2050.

Para lograrlo, dispone de una **estrategia climática** que se estructura en ocho pasos:

- Carteras con cero emisiones netas para 2050
- Escenarios
- Reforzar la integración de las cuestiones ESG
- Benchmarks
- Financiar la transición a una economía climáticamente neutra
- Impulsar el cambio a través de la promoción
- Compromiso
- Exclusiones selectivas

Grupo Zurich ha avanzado en varios de estos frentes y ha establecido objetivos intermedios para 2025 en los siguientes ámbitos:

– **Reducción de emisiones:**

- Reducir la intensidad de las emisiones de las inversiones en acciones y bonos corporativos que cotizan en bolsa en un 25%, en términos de toneladas equivalentes de CO2 por cada millón de dólares invertidos.
- Reducir la intensidad de las emisiones de las inversiones inmobiliarias directas en un 30%, en términos de kilogramos equivalentes de CO2 por metro cuadrado.

– **Compromiso:**

- Colaborar con las empresas que producen el 65% de las emisiones de la cartera y que carecen de objetivos alineados con el Acuerdo de París.
- Exigir a estas empresas que establezcan objetivos alineados con el Acuerdo de París.
- Colaborar con los gestores de activos para destacar las mejores prácticas con conciencia climática y trabajar juntos por una transición justa.

– **Financiación de la transición mediante la financiación de soluciones climáticas:**

- Aumentar la asignación a inversiones en soluciones climáticas.
- Evitar 5 millones de toneladas de emisiones equivalentes de CO2 al año mediante inversiones de impacto.
- Contribuir a la creación de un entorno de mercado que permita una creciente cartera de inversiones en soluciones climáticas adecuadas para los inversores institucionales, basándose en la experiencia adquirida en la creación de una cartera de impacto de múltiples clases de activos durante años.

Respecto a **escenarios**, el Grupo ha mejorado su enfoque del cuadro de mando con la inclusión de un análisis de escenarios de riesgo climático a nivel de cartera. Este análisis ha puesto de relieve no solo los riesgos, sino también las oportunidades del cambio climático, así como la transición a una economía neutra desde el punto de vista climático.

Por otro lado, el Grupo está llevando a cabo una prueba piloto de un **benchmark** que incorpora una evaluación del riesgo climático sobre el dinero de los asegurados en el Reino Unido.

En cuanto a **compromiso**, Grupo Zurich ha participado en la elaboración de una guía con la *Asset Owner Alliance* sobre cómo los propietarios de activos pueden comprometerse con sus gestores de activos y formular expectativas para el voto por delegación y políticas de compromiso climáticamente inteligentes. También ha actualizado sus propias políticas en base a ello. Además, ha avanzado en su política de exclusión de actividades relacionadas con carbón térmico, arenas y esquisto bituminosos, con la desinversión de 573 millones de dólares de compañías que no cumplieran con los criterios de esta política.

En relación con las **exclusiones selectivas**, en 2021, el Grupo inició su tercera campaña de compromiso descendente, la campaña *“net zero”*, trabajando con el 65% de los principales emisores de emisiones financiados sin objetivos basados en la ciencia para pedirles que establezcan sus propios objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia. Además, se pide a las empresas que eliminen el carbón para 2030 en los países de la OCDE y de la UE, y para 2040, en el resto del mundo.



Compromiso con nuestros colaboradores



Las personas que forman Zurich son un pilar fundamental de la organización y la clave del éxito del negocio. Creamos y fomentamos un ambiente de trabajo y una cultura en los que predomine el bienestar, la diversidad y el desarrollo. Además, comunicamos y transmitimos nuestros valores, prioridades y estrategia a nuestros colaboradores para conseguirlo.

- En 2021, **2.554** colaboradores (**52,08% mujeres, 47,92% hombres**)
En 2020, 2.353 colaboradores (52,61% mujeres, 47,39% hombres)
- En 2021, **2.465** colaboradores con contrato indefinido (**1.280 mujeres, 1.185 hombres**)
En 2020, 2.265 colaboradores con contrato indefinido (1.189 mujeres, 1.076 hombres)
- En 2021, **89** colaboradores con contrato temporal (**50 mujeres, 39 hombres**)
En 2020, 88 colaboradores con contrato temporal (49 mujeres, 39 hombres)
- En 2021, **2.419** colaboradores con jornada completa (**1.225 mujeres, 1.194 hombres**)
En 2020, 2.219 colaboradores con jornada completa (1.131 mujeres, 1.088 hombres)
- En 2021, **135** colaboradores con jornada parcial (**105 mujeres, 30 hombres**)
En 2020, 134 colaboradores con jornada parcial (107 mujeres, 27 hombres)
- En 2021, **368** incorporaciones, ¡112 más que en 2020!
(45% mujeres: 50 menores de 30 años, 104 entre 30 y 50 años y 10 mayores de 50 años; 55% hombres: 65 menores de 30 años, 131 entre 30 y 50 años y 8 mayores de 50 años).
En 2020, 256 incorporaciones (43% mujeres: 27 menores de 30 años, 81 entre 30 y 50 años y 2 mayores de 50 años; 57% hombres: 43 menores de 30 años, 93 entre 30 y 50 años y 10 mayores de 50 años).
- En 2021, **260** promociones (**47% mujeres**)
En 2020, 327 promociones (54% mujeres)
- **100%** de colaboradores cubiertos por Convenio Colectivo, tanto en 2021 como en 2020

Compromiso con nuestros colaboradores

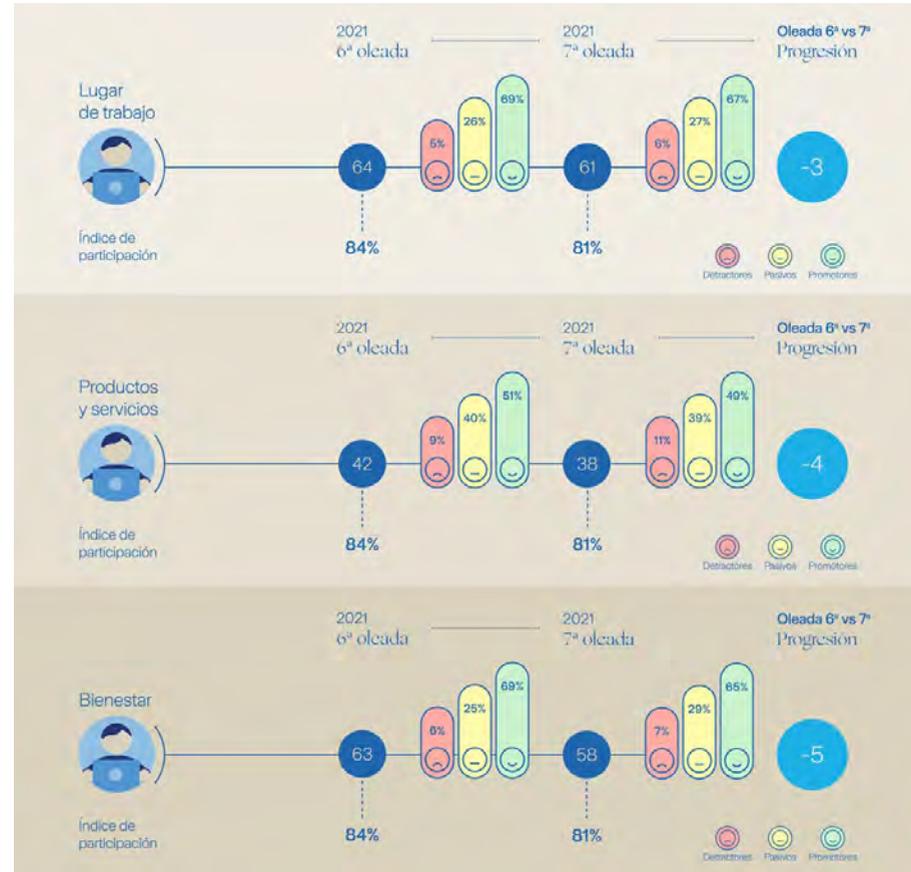


En 2021, hemos implantado **Future of Work**, que ha supuesto una transición de nuestro día a día, partiendo de nuestra adaptación a la situación provocada por la COVID-19 y dirigiéndonos hacia nuevas formas de trabajar. Los pilares de este modelo son:

- **FlexWork.** Modelo híbrido y flexible, que combina el trabajo en oficina y en casa y que también contempla la flexibilidad horaria.
- **Bienestar.** Desconexión digital los fines de semana y fiestas y reducción de reuniones.
- **Formación y desarrollo.** Modelo online y transversal, junto con Talento en movimiento.
- **Clientes/partners.** Flexibilidad y cercanía gracias a la digitalización.

De esta forma, siempre estamos cuando nuestros colaboradores y clientes nos necesitan; reforzamos la confianza en nuestros colaboradores; mantenemos la colaboración, el espíritu de equipo y la innovación a través de una cultura positiva; fomentamos el bienestar y la conciliación, y contribuimos a la sostenibilidad social y climática.

Durante 2021, se han realizado la sexta y la séptima oleada de la encuesta **ENPS (Employee Net Promoter Score)**, en la que se mide la satisfacción de los empleados. Cabe destacar que, en ambas oleadas, la participación fue superior al 80%. En cuanto a los resultados, a continuación, se presentan las principales cifras:



Además de dar voz a nuestros empleados mediante las encuestas, disponemos de otras iniciativas que generan encuentros para escuchar, reflexionar y dialogar, como NEXT, que pretende que las nuevas generaciones (NextGen) tengan un papel en las decisiones estratégicas que tienen peso en el futuro de Zurich. En 2021, se ha realizado mentoring intergeneracional a través de esta iniciativa.



Compromiso con nuestros colaboradores

Desarrollo profesional



Apoyamos el crecimiento y el desarrollo profesional de todas las personas que forman parte del equipo humano de Zurich, pues es una parte clave para el negocio y para nuestros colaboradores.

Apostamos por el **talento**, identificándolo y gestionándolo de forma diferencial, considerando la contribución y el potencial de cada individuo. De esta forma, para aquellos que ambicionan ir más allá, impulsamos su crecimiento y apoyamos las estancias y trayectorias internacionales.

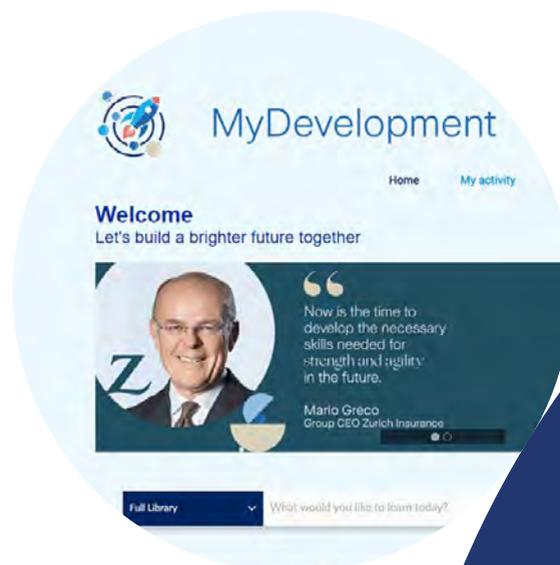
En las incorporaciones, trabajamos para que todos nuestros procesos sean igualitarios, respetuosos y rigurosos, integrando así la **diversidad** en nuestra gestión. Además, priorizamos la promoción interna frente a la incorporación de personas externas. Para ello, publicamos prácticamente la totalidad de los procesos de selección internamente.

Entre nuestras **herramientas de formación**, destaca la plataforma **My Development**, que incluye miles de recursos, a través de LinkedIn Learning, para que nuestros colaboradores puedan formarse y mejorar su desarrollo profesional. También contamos con otras herramientas como, **Z Campus**, un espacio de gestión del conocimiento y aprendizaje colaborativo; **Breakfast & Learn** o **ZFLIX**, un canal con series y vídeos para el aprendizaje.

A continuación, se presentan las horas de formación **impartidas en 2021** en los principales programas de formación:

	Mujeres	Hombres	Total horas
Digital & Transformación	3.168	2.657	5.825
Diversidad e Inclusión	3.289	1.425	4.714
Liderazgo	398	424	822
Mentoring	1.911	1.116	3.027
Onboarding	136	124	260
Soft skills	145	134	279

	2020				2021			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	Horas Totales	Horas/ Mujer	Horas Totales	Horas / Hombre	Horas Totales	Horas/ Mujer	Horas Totales	Horas / Hombre
Comité de Dirección	323,4	23,1	262,7	17,5	229	15	178	10
Comité de Dirección de Área	404,2	9,2	810,8	13,7	1.847	34	1.119	16
Mandos Intermedios	2.020,6	11,9	2.421,6	12,5	5.799	29	4.277	20
Colaboradores	15.548,3	14,3	13.263,3	14,1	20.489	17	15.369	15



Además, disponemos de una política de **Formación y Desarrollo**, que recoge los distintos programas, que se estructuran en cuatro grandes bloques:

- **Aprendizaje transversal:** Talento en Movimiento, Hackáthones, participación en proyectos temporales, ...
- **Aprendizaje en abierto:** Breakfast&Learn, MI8Mes, ZFLIX, ...
- **Programas específicos:** Mujeres Valientes, programa de inglés, formaciones normativas, coaching para equipos o individuales y mentoring, etc.
- **Programas bajo demanda:** planes de desarrollo áreas y programas reservados para personas de alto potencial.

Compromiso con nuestros colaboradores



Talento en Movimiento



Talento en Movimiento es una iniciativa que genera oportunidades de rotación interna y amplía el conocimiento de negocio y de la compañía. De esta forma, se genera la movilidad interna de los colaboradores entre diferentes áreas a través de rotaciones o movimientos permanentes.

La iniciativa da respuesta a dos objetivos:

- 1. Flexibilidad organizativa y de recursos.** Queremos conseguir una compañía mucho más fluida, con perfiles híbridos y polivalentes, que tengan la capacidad de adaptarse a cualquier demanda de forma rápida. Gracias a un proceso de selección digital mucho más ágil, el equipo demandante es capaz de tener en menos de dos semanas al nuevo integrante totalmente incorporado en su equipo, a la vez que ajustamos la oferta y demanda en ambos sentidos. La adaptación al puesto es más rápida, gracias a que los empleados ya conocen la compañía y, además, empiezan a estar en un contexto de movilidad en el que la adaptabilidad forma parte de su día a día.
- 2. Construir un futuro para nuestros equipos.** Cuanto más tiempo se permanece en un rol, más víctima se puede llegar a ser de la automatización y la digitalización, al estar en menor contacto con lo que está sucediendo fuera. Por ello, aseguramos, a través de esta iniciativa, opciones constantes de movimientos, materializadas en oportunidades diversas y con flujos de selección ágiles, basados, principalmente, en la capacidad de aprendizaje, la curiosidad y la generosidad.

De esta forma, cerca del 10% de la plantilla ha formado parte de movimientos internos, dando oportunidad a colaboradores con distintos años de antigüedad, desde 1 hasta 33. El 47% de los movimientos han sido realizados por personas de la generación Y; el 51%, de la generación X, y el 2%, baby boomers.

Cabe destacar que en 2021 esta iniciativa ha sido galardonada en los **XIX Premios Expansión a la Innovación en Recursos Humanos**.

Compromiso con nuestros colaboradores

Hackathons



En Zurich, hemos reformulado el concepto de hackathons, lanzando retos en interno a equipos preparados y expertos en nuestro negocio y sector para que, durante una maratón de 16 semanas, trabajen en el desarrollo de nuevos modelos digitales y nuevos proyectos de aplicación real.

Los tres equipos que han participado en los Hackathones de Zurich de 2021 son:

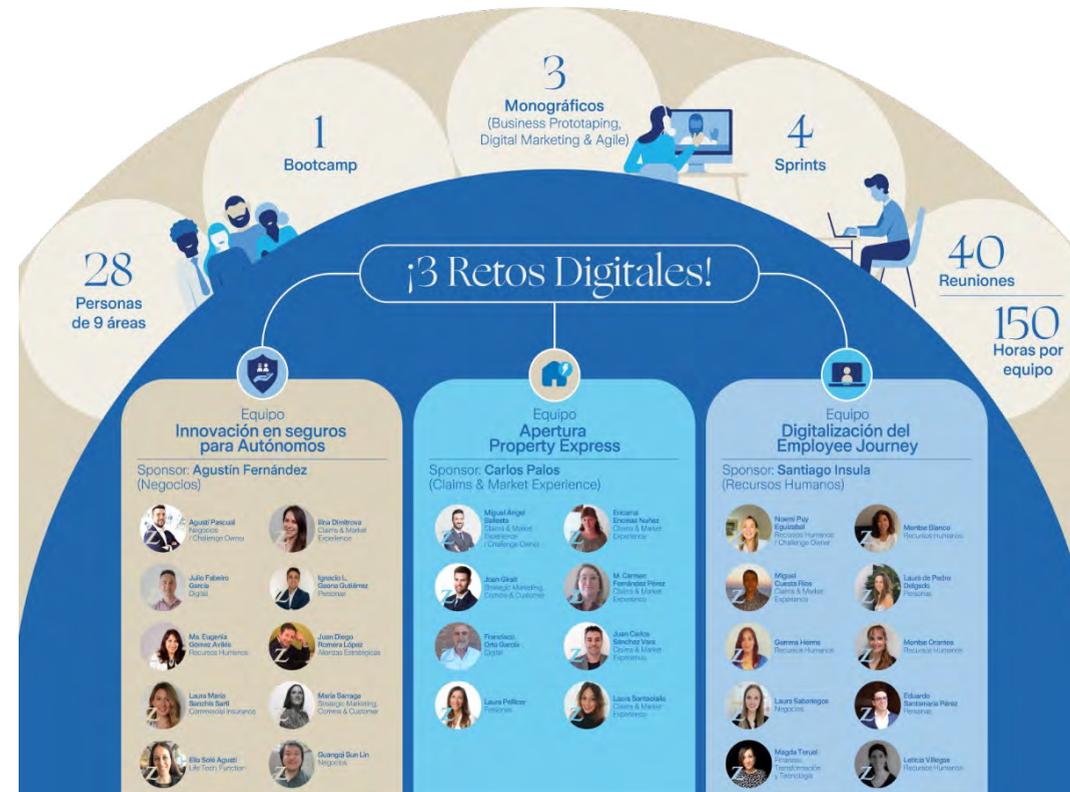
1. Grow-Z: Prototipo 'Innovación en seguros para Autónomos'. El equipo presentó Grow-Z, el primer seguro digital exclusivo para autónomos. Consiste en una propuesta de seguro todo en uno, 100% digital, flexible, fácil y accesible para el colectivo de autónomos, en el que se incluyen servicios adicionales de asesoría legal, fiscal y de seguros, con plataforma de networking para profesionales.

Este prototipo se ha validado en el mercado con clientes reales (a través de una campaña de Google Ads) y los resultados generados muestran el interés de los autónomos en la propuesta, en los servicios adicionales y en la contratación de Grow-Z.

2. E-Service: Prototipo 'Aperturas de Property Express'. El reto de Claims & Market Experience estaba centrado en gestionar las necesidades de cliente en el momento del siniestro, mejorando la experiencia y aumentando el contacto directo con él, simplificando el proceso, incluyendo la gestión de la resolución de la incidencia y aumentando la capacidad de influencia para que la preferencia en la gestión del siniestro entre el cliente y Zurich sean coincidentes (reparables/indemnizables). Además, la propuesta incluía digitalizar las aperturas de siniestros de Diversos a través de WhatsApp, para facilitar el servicio y crear un vínculo con el cliente. Otro de los objetivos era aumentar el TNPS.

Este prototipo también se validó con el mercado a través de distintas campañas con clientes y demostró tener un alto interés de los usuarios.

3. Experiential: Prototipo 'Digitalización del Employee Journey'. Experiential es una solución digital que pretende cambiar de forma definitiva la experiencia de nuestros colaboradores. Es un software que se integra en las aplicaciones corporativas de datos de uso o transaccionales (Microsoft 365, SAP, MyDevelopment, ...) y de comunicación (Teams, Genius Bar, SharePoint, Outlook, ...) para ofrecer una experiencia personalizada y 100% afín a sus necesidades e intereses. Ofrece dos módulos basados en la bidireccionalidad del contacto de la empresa con el



empleado (notificaciones personalizadas y segmentadas según el perfil del usuario) y del empleado con la empresa (un Servicio de Atención a colaboradores y un Chatbot) para fomentar una mayor conexión emocional. Experiential se testeó en el mercado a través de campañas de marketing digital, demostrando un interés en compañías medianas y grandes para empoderar a sus empleados y mejorar las soluciones digitales.



ZFLIX

ZFLIX es un nuevo canal de aprendizaje con rutas de formación creadas y basadas en el *upskilling* que, a través del formato serie, apuesta por el desarrollo de aquellas capacidades que consideramos clave para la transformación de nuestra compañía: competencias digitales, gestión del dato, experiencia en cliente y gestión de equipos en remoto.

El nuevo canal ZFLIX está vinculado a la plataforma de grupo MyDevelopment, alineado con nuestra estrategia de trabajo sostenible y supone una apuesta por la digitalización e innovación en nuestra oferta formativa.

ZFLIX permite el acceso desde el ordenador y está disponible en todo momento. En función del feedback recibido por parte de todos nuestros colaboradores y de sus necesidades, se irán lanzando nuevos episodios.

La primera serie que se lanzó en junio 2021 fue Digital Mirror, que trataba aspectos como la industria 4.0, los fundamentos del Big Data o el Machine Learning, entre otros.

Ya somos más de 850 #zflixers y nuestra crítica puntuó la primera temporada de Digital Mirror con un 4.6 sobre 5.



Compromiso con nuestros colaboradores

Breakfast&Learn

Esta iniciativa nació a través del grupo NEXT, como respuesta a las inquietudes trasladadas por nuestros colaboradores en la encuesta de Salud Organizacional OHI, con el objetivo de aprovechar y expandir el conocimiento existente en nuestra compañía y #CrecerJuntos.

Se trata de encuentros intergeneracionales que tienen lugar el último martes hábil de cada mes, para permitir conocer las distintas áreas, proyectos e hitos de Zurich, así como las inquietudes de conocimiento y formación más demandadas. En 2021, se han celebrado los siguientes:

- Vida y pensiones: un negocio en crecimiento lleno de nuevas oportunidades.

- IT4ALL: User Care y el nuevo servicio al empleado.
- Transformación de servicio al cliente: Oportunidades y mejoras en nuestro contacto con el cliente.
- Estrategia de Alianzas y nuevos acuerdos.
- Programas Internacionales Commercial Insurance.
- Soluciones para clientes con necesidades globales.

En total, este año han participado 25 formadores y han asistido 848 colaboradores, quienes valoraron los Breakfast&Learn con una puntuación de 4.5 sobre 5.

#CrecerJuntos

Desarrollo y Formación:

- Talento en Movimiento.
- Hackathones.
- Rutas online de formación en formato serie.
- Breakfast & Learn.

Motivación, incentivos, recompensa y reconocimiento:

- Reformulación del Plan de Reconocimiento y Recompensas

Responsabilidad y autonomía:

- Aumentar la autonomía de los equipos especialmente los de Front Line y Motor Express.
- Efectividad en reuniones: monitorización.

Mi8M

Dentro de nuestro Programa Valientes, en 2021, lanzamos la iniciativa Mi8M, un programa de sesiones con los mejores contenidos del Programa Mujeres Valientes, abierto a toda la compañía.



Cada una de las sesiones Mi8M giró en torno a una temática concreta: autoliderazgo, gestión de emociones, impacto e influencia, optimismo inteligente, diversidad e inclusión y pensamiento disruptivo e innovación. Su formato consistió en una combinación de, por un lado, la participación de “Mujeres al Poder”, mujeres líderes en distintos sectores y terrenos, que nos contaron su experiencia inspiradora, secretos de éxito, liderazgo, valores... relacionados con el tema de la sesión; y, por otro lado, con las píldoras Valientes, en las que personas expertas en las distintas temáticas nos dieron sus mejores consejos para aplicarlos en el día a día.

Estas sesiones tuvieron una periodicidad mensual, el día 8 de cada mes, como guiño al 8M, Día Internacional de la Mujer, y se realizaron de mayo a diciembre de 2021. Todas las sesiones de Mi8M están disponibles en el canal de vídeos “Mi8M... Cada mes y para tod@s”, además de disponer

Construyendo junt@s este 2021

¿De dónde venimos?		¿Hacia dónde vamos?	
<p>Diversidad de género</p> <p>Ambición: 50 0 50</p> <p>Talento: Listas diversas Monitorización datos</p>	<p>Diversidad funcional</p> <p>Ambición: 2% en el 22 Colaboradores</p> <p>Talento: Listas diversas Sensibilización: Shorpps</p>	<p>Orgullosos de nuestros colores</p> <p>Ambición: Inclusión</p> <p>• Evaluar: "Reconocer: Orgullo en nuestros colores" • Dialogar: "Sharing is caring" • Construir: Programa "Aliados"</p>	<p>Diversidad intergeneracional</p> <p>Ambición: Intercambio</p> <p>• Intercambio: Listas diversas • Intercambio y aprendizaje: Mentoring inverso "Next Change" • La voz de Next</p>

de un Cuaderno de Bitácora para reflexionar sobre los contenidos tratados en las distintas sesiones.

Un total de 1.092 colaboradores han asistido a sesiones Mi8M, con 646 mujeres (59%) y 446 hombres (41%). En cuanto a su valoración, las sesiones Mi8M han tenido una puntuación global de 4.67 sobre 5.

Por otro lado, cabe destacar la realización de la segunda edición del programa **MUJERES VALIENTES**, con el que hemos promovido el desarrollo de 26 mujeres, fomentando una distribución equitativa en las diferentes capas del liderazgo organizativo y

***Mujeres Valientes Primera Edición:**

Mª José Álvarez, Blanca Benagomí, Agneta Eustachy, Karin Cusá, Soledad Carreira, Blanca Dazari, Sara de Holanda, Gemma Ferrer, Chabela Hernández, Mercedes Jiménez, Noelia López, Sonia Marañón, Lara Martín, Anna Millán, Julia Vences Muñoz, Laura Negro, Laura Peláez, Noemí Ruiz, M. Pilar Romero, Cristina Roca, Mireia Sosa, Paula Soria, Blanca Segura, Cristina Turi, Rosa María Vireo.

****Mujeres Valientes Segunda Edición:**

Silvia Aragón, Catalina Arnao, Laura Blanco, Anna Cux, Montserrat Codina, Miriam Cruz, Teresa Ovilla Gualgo, Rosa M. de Oña, Inés Domitrova, Ruth Fernández, Joaquina García, Mónica Gómez, Catalina Guzmán, Canal Hermida, Beatriz Juvada, Ariane Jurea, Virginia Legido, Antonia Martínez, Naia Montmany, Lidia Pablos, Laia Pages Rodríguez, Laura Sabariego, María Salas, Laura Sánchez, Izar Sánchez, Verónica Sánchez, Cristina Vila.

Programa Valientes

potenciando el talento femenino. El programa incluye sesiones formativas, sesiones de coaching grupal, participación en proyectos estratégicos y sesiones colaborativas entre las participantes. Además, cuentan con el apoyo como sponsors de miembros del Comité de Dirección. En cuanto a los resultados, seis de esas mujeres han promocionado durante el programa, y todas ellas han desarrollado su autoconocimiento, sus habilidades y la capacidad de enfrentarse a nuevos retos. La valoración del programa por parte de las participantes ha sido de 4.95 sobre 5. En 2022 continuaremos con la tercera edición.

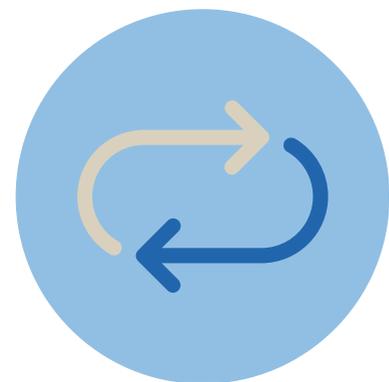
En cuanto a la **acogida de nuevos empleados**, les ofrecemos información de interés de una manera accesible a través de la aplicación para móvil de bienvenida al Grupo Zurich y a través de Sharepoint. Además, mediante el Programa Buddy acompañamos a los empleados en sus primeros días de trabajo.

Compromiso con nuestros colaboradores

PDC – Performance & Development Cycle

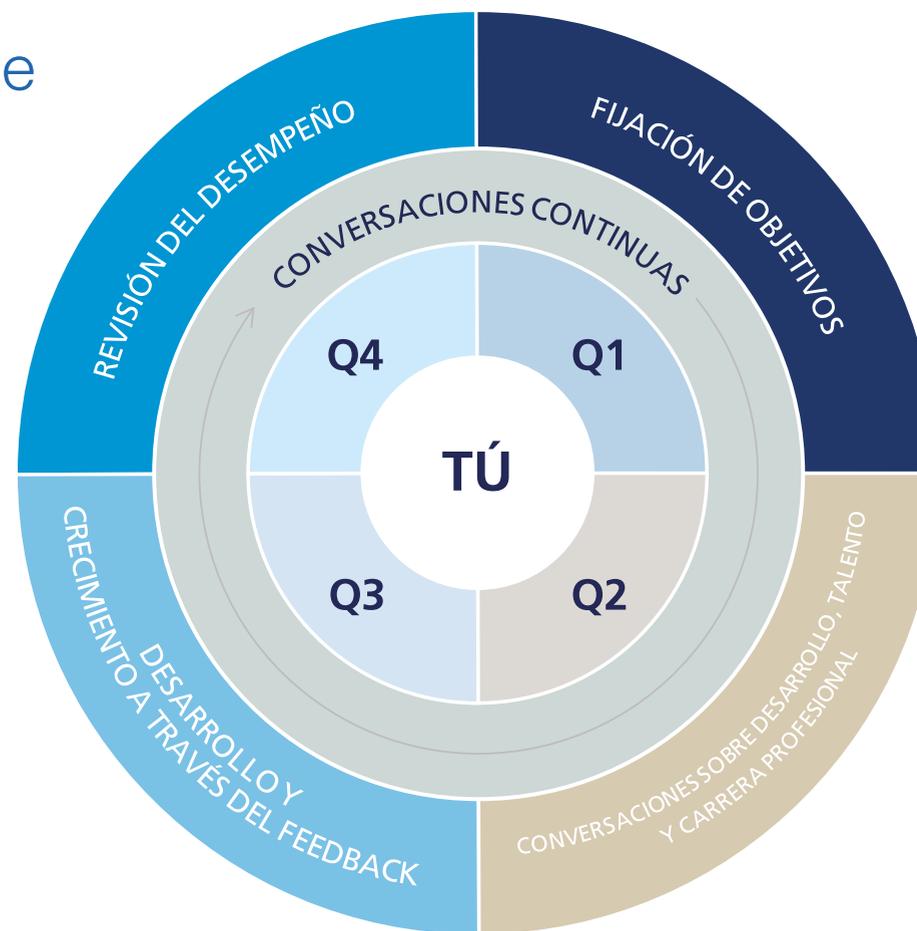


Promovemos el desarrollo continuo de nuestros colaboradores a través del **Ciclo integrado de Desempeño y Desarrollo**. Esta herramienta permite que, de forma periódica, se organicen conversaciones entre los colaboradores y sus manager, centradas en las necesidades y la evolución del colaborador.



El ciclo se compone de cuatro fases:

- 1. Conversación de establecimiento de objetivos.** En el primer trimestre, cada colaborador propone a su responsable los objetivos que se va a marcar para ese año.
- 2. Conversación de carrera y desarrollo.** En el segundo trimestre, la conversación se centra en objetivo de carrera que tiene el colaborador y sus expectativas de desarrollo profesional. El manager es la figura de apoyo, pues facilita el soporte y los recursos necesarios.
- 3. Conversación de desarrollo y crecimiento a través del feedback.** En el tercer trimestre, se revisa la consecución de los objetivos propuestos en la primera fase del ciclo, tomando como referencia las conversaciones estructuradas de feedback.
- 4. Conversación final de evaluación de desempeño.** En el cuarto trimestre, se reflexiona sobre el desempeño del colaborador durante ese año. Cada individuo se autoevalúa y, además, recibe una evaluación de su manager, que se puede complementar con el feedback recibido de terceros.



Durante 2021, el **85,6%** de la plantilla ha recibido evaluaciones de desempeño, frente al 96,7% el año anterior.

La gestión del desempeño y el desarrollo profesional se realiza de forma integrada a través de la herramienta informática MyPDC, en un solo portal.

Por otro lado, contamos con un **Plan de Incentivos de Corto Plazo (STIP)**, un sistema que promueve responsabilidad, equidad y transparencia. Liga la remuneración variable de los colaboradores a los resultados del negocio y de los individuos, promoviendo una cultura de alto rendimiento, en la que todos trabajamos juntos para lograr nuestra ambición de ser la mejor aseguradora mundial.

Teambuilding

Al igual que en 2020, la pandemia de COVID-19 ha influido en la realización de *teambuildings* solidarios. En 2021, solo se ha podido realizar una actividad de este tipo, coincidiendo con el único mes que hubo presencialidad en la oficina.

El 25 de noviembre, el equipo de Reserving, formado por 11 colaboradores, llevó a cabo una actividad de voluntariado con la Associació Solidària La Llueneta, en Hospitalet de Llobregat. Los voluntarios ayudaron a los niños usuarios de la asociación con sus deberes, a decorar espacios de la asociación y realizaron una merienda conjunta con 38 niños. En total, la actividad tuvo una duración de 3 horas y media. Además, el equipo hizo una donación de 500 euros a la asociación.



Compromiso con nuestros colaboradores

Beneficios sociales para colaboradores



Formar parte del equipo de Zurich tiene ventajas. Todos nuestros colaboradores, #PorSerdeZurich, disponen de **beneficios sociales** que pueden disfrutar.



A continuación, se incluyen los principales:

Ayudas para formación, vinculadas al desarrollo y la mejora profesional.

Ayudas para fomentar la conciliación a empleados con hijos entre 6 y 14 años que acudan en verano a escuelas.

Bono Oficina en Casa, que facilita la adaptación de los espacios de teletrabajo en casa.

Plan de Compensación Personal, en el que se pueden incluir productos contratados con Zurich (seguros de salud, Plan de Pensiones o accidentes).

Más ofertas en contratación de seguros.

Descuentos para productos de informática.

Por otro lado, contamos con un Servicio Médico para empleados y organizamos actividades deportivas y de bienestar emocional para **promover la salud** de

las personas que forman parte de Zurich. En el apartado “Tu Bienestar” pueden consultarse más medidas relacionadas con este ámbito.

Compromiso con nuestros colaboradores

Plan de Bienestar y Conciliación



En Zurich contamos con un Plan de Bienestar y Conciliación, cuyo objetivo es facilitar el equilibrio entre la vida profesional y personal de los empleados. En él, se incluyen aspectos relacionados con la organización del trabajo, el aprendizaje y desarrollo, el bienestar y conciliación, smartworking e iniciativas de Responsabilidad Corporativa.

En el ámbito de **la organización del trabajo**, disponemos de medidas como las que se muestran a continuación:

- **Desconexión digital.** Se puso en marcha desde el 1 de febrero de 2021 y, con esta iniciativa, se impide el acceso al entorno Zurich durante los fines de semana y los días festivos, exceptuando situaciones de urgencia o necesarias para mantener el nivel del servicio.
- **Beneficios del Plan de Compensación Personal.** Este Plan permite contratar servicios como guardería, tarjeta transporte o ticket restaurante, maximizando el sueldo neto cada mes y obteniendo ventajas a nivel fiscal.
- **Flexibilidad horaria.** Los equipos, previo acuerdo con su manager, pueden elegir el horario que mejor se adapte a la situación personal y a las necesidades de cada trabajador, facilitando así la conciliación.

En materia de **aprendizaje y desarrollo**, las plataformas My Development y Z Campus ofrecen recursos formativos internos y externos para el personal.

En cuanto a **smartworking**, se ha mantenido esta modalidad de trabajo y para promover los buenos hábitos, contamos con una guía sobre trabajo en FlexWork, con consejos a seguir para facilitar la conciliación y la

desconexión. Por ejemplo, trabajar en una zona separada, dentro del hogar, o crear rituales de transición identificar claramente el cambio entre el trabajo y la vida personal.

En cuanto a las iniciativas relacionadas con **Responsabilidad Social Corporativa**, estas se recogen en el apartado “COMPROMISO CON LA SOCIEDAD” de esta Memoria.



FlexWork

Zurich dispone de FlexWork, una metodología de trabajo que hace posible que los empleados puedan elegir el lugar de trabajo, los tiempos y el modo. Esto les proporciona una mayor flexibilidad, ya que cuentan con 20 horas de trabajo semanales fuera de la oficina, pudiendo trabajar desde su domicilio o cualquier otra ubicación.

FlexWork tiene dos objetivos: otorgar mayor confianza a los colaboradores, midiendo resultados por el rendimiento y los logros, y no por la visibilidad en la oficina, y mejorar la conciliación laboral y familiar.

Con esta modalidad conseguimos:

1. Mejorar nuestra capacidad de responder a las necesidades de los **clientes**.
2. Aumentar la **productividad**, ya que se puede adecuar el entorno a las necesidades.
3. Contribuir a la **retención del talento**.
4. Gestionar **espacio y tiempo personales** de forma más eficiente, reduciendo, por ejemplo, el tiempo de desplazamiento.

En 2021, **el 97% de la plantilla ha estado adherida a FlexWork**, lo que supone tres puntos más que el año anterior.

#DePiesACabeza | Plan bienestar y conciliación.

ZURICH

Conciliación

- Adaptación de la jornada organizada por equipos con su responsable para dar respuesta a necesidades personales.
- Franjas horaria: reuniones de 9.30 a 13.30 y de 15 a 18.30 h (recomendable no >45')
- Desconexión Digital fines de Semana y festivos, desde 1 Febrero.

Smartworking

- Recuerda que tienes disponible el **Bono Oficina en casa** para adecuar tu lugar de trabajo en casa.
- Guía de trabajo en remoto disponible.
- Dress Code actualizado: **#EnCasaConEstilo**

Seguimos creciendo

- Talento en Movimiento:** nuestra nueva plataforma de desarrollo y de oportunidades internas y/o participación en proyectos.
- Clases de idiomas para colaboradores: inglés.
- Liderazgo en remoto para responsables.
- Uso de plataformas **MyDevelopment** y **LinkedIn** con cursos para empleados Zurich.

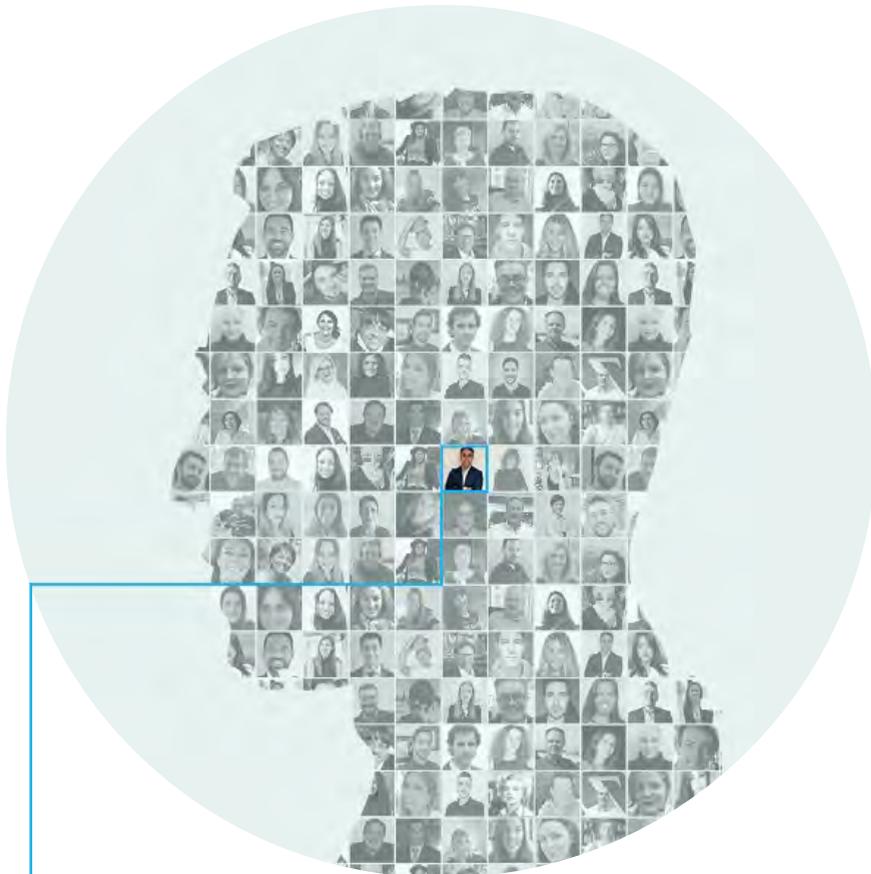
Bienestar

- Servicio Médico:** Seguimiento de casos y pruebas diagnósticas. **iSalud** App iSalud gratuita para todos los colaboradores@s.
- Línea de asistencia emocional para empleados y familiares de 1er grado (psicológico, social y médico). Teléfono: 900 494 279. Código de acceso: ZURICH2300
- Ampliación a 75.000 de capitales seguro de vida** de todos los colaborador@s
- AndJoy App:** clases diarias de Fitness y Relajación. Aprende a cuidarte por dentro y por fuera en la comunidad #DePiesACabeza www.depiesacabeza.zurich.es
- Participación gratuita en las pruebas que patrocinamos: **Carrera de la Mujer** y **Maratones de Barcelona, Sevilla, Donostia y Málaga**

#JuntosYComprometidos

- Opción de participar en actividades de voluntariado:** Programa Z-SHAKE, FP Dual, Fundación Quiero Trabajo, Fundación Princesa de Girona y retos con alguna universidades.
- Caminatas solidarias.**
- Campañas de recogida** de material y donaciones económicas para colectivos vulnerables.

Compromiso con nuestros colaboradores



Diversidad e inclusión



Tenemos como objetivo ser referentes en la sociedad por nuestras políticas de igualdad y diversidad. Buscamos construir una compañía totalmente diversa e inclusiva, en la que todos los colaboradores se sientan plenamente incluidos en el entorno laboral y apoyados en su vida personal.

Desde hace años, hemos puesto en marcha programas para potenciar la diversidad. Empezamos siendo **'VALIENTES: ¡IMPARABLES POR LA DIVERSIDAD!'**, potenciando nuestra lucha por la igualdad de género y por la inclusión de las personas con diversidad funcional. En 2021, dimos un paso más y lanzamos **'Orgullo de nuestra Diversidad'**, que comprende un enfoque más amplio, incluyendo también la diversidad intergeneracional y el apoyo al colectivo LGBTQ+.



Plan 2021 / Construyendo junt@s este 2021

Diversidad de género	Diversidad funcional	Orgullosos de nuestros colores	Diversidad intergeneracional
Ambición: 50 O 50	Ambición: 2% en el 22 Colaboradores	Ambición: Inclusión	Ambición: Intercambio
¿De dónde venimos? · Talento: Listas diversas · Monitorización datos	¿De dónde venimos? · Talento: Listas diversas · Sensibilización: Sherpas	¿Hacia dónde vamos? · Evaluar · Reconocer: "Orgullo en nuestros colores". · Dialogar: "Sharing is caring". · Construir: Programa "Aliados".	¿Hacia dónde vamos? · Intercambio: Listas diversas · Intercambio y aprendizaje: Mentoring inverso "Next Change". · La voz de Next.
¿Hacia dónde vamos? · Mujeres Valientes II · Mentoring · Programa Familias	¿Hacia dónde vamos? · Campaña afloramiento		

Compromiso con nuestros colaboradores

El pilar de diversidad de género se basa en la igualdad de oportunidades sin importancia del género en todos los ámbitos, impulsando el talento y haciéndolo visible a la organización. Además de la continua monitorización de nuestras ratios en contratación y promociones, lanzamos el programa Mujeres Valientes para acelerar la carrera de mujeres con potencial a puestos de dirección. Entre los logros conseguidos en este programa, están:

- Participantes: **51** mujeres identificadas con alto potencial, en niveles N-2 y N-3.
- Promociones o cambios de rol en las Mujeres Valientes:
 - En la primera edición, **44%** (11 de 25) cambiaron su rol en 2020 y 2021.
 - En la segunda edición, **15%** (4 de 26) cambiaron su rol en 2021.
- **42%** de mujeres en planes sucesión n-1 y n-2 (vs 30% en 2019).
- **31%** Mujeres Valientes (Ed. 1 + Ed. 2) mejoran en Talent pool.

Nuestra Evolución



En el pilar de **diversidad funcional**, damos un paso más en la inclusión de personas con diferentes habilidades, acercándonos al objetivo de conseguir que nuestra compañía esté formada en 2% por personas con diferentes habilidades. Entre los hitos más destacables de este año sobre iniciativas de este pilar, están:

- Participación en el equipo de trabajo de Orgullo de nuestra Diversidad, y equipo de personas Aliadas por la diversidad funcional.

- Celebración del webinar de sensibilización interna sobre enfermedades invisibles que causan discapacidad "Las invisibles", a cargo de la Fundación Esclerosis Múltiple (FEM). Más de 400 personas asistieron al webinar, que se focalizó en las enfermedades invisibles, principalmente metabólicas y autoinmunes que pueden conllevar algún tipo de discapacidad y la importancia de conocer los síntomas para un buen diagnóstico.

Compromiso con nuestros colaboradores

Beneficios para personas con certificado de discapacidad. 

Beneficios Generales

Fiscales

- Reducción del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).
- Exención en el impuesto de matriculación y circulación.
- Reducciones en los impuestos de sucesiones y transmisiones patrimoniales.

Movilidad

- Tarjetas bonificadas de transporte público.
- Tarjeta de aparcamiento y reservas de plazas con este fin.

Vivienda

- Ayudas económicas para la adaptación y la eliminación de barreras de la vivienda.
- Acceso con ventajas a las viviendas de protección oficial.
- Acceso a prestaciones económicas para el alquiler/hipoteca.

Servicios Sociales

Acceso a servicios especializados.

Educación

Reducciones y exenciones de precios de los servicios académicos.

Ventajas adicionales Zurich



Disponer de una plaza de aparcamiento en su centro de trabajo o próxima al mismo, a cargo de la Compañía.



Recibir la subvención del importe de su asistencia sanitaria privada.



Recibir la subvención de la cuota de un gimnasio, con finalidad recuperadora.

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

• Además, las personas que se dirijan al canal confidencial externo diversity@fem.es podrán contar con:

Asesoramiento y Acompañamiento por parte de FEM para informar y gestionar la obtención del certificado de discapacidad.

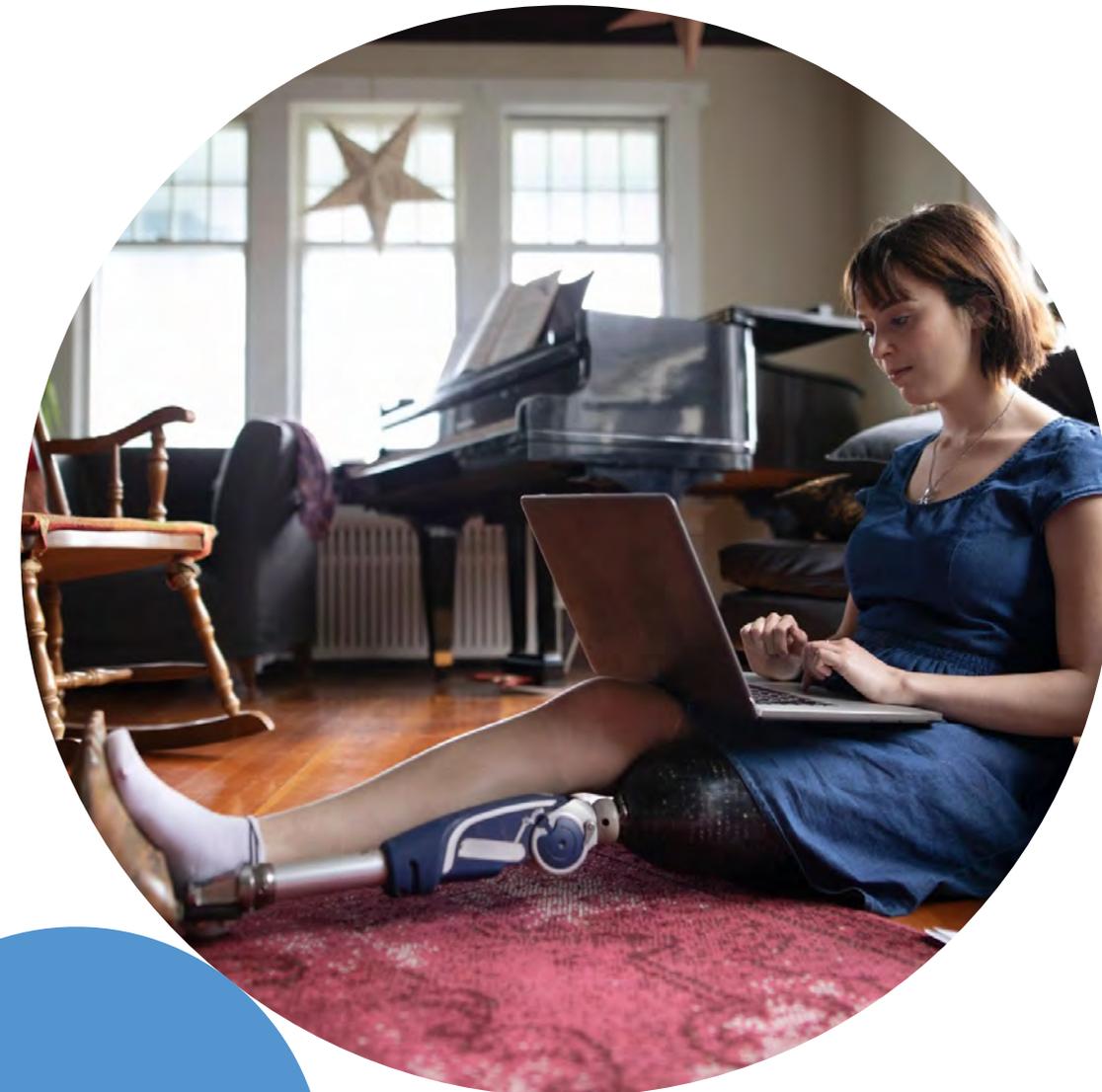
Compensación de los gastos ocasionados con motivo de las gestiones.

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

- Acciones de comunicación interna para recordar los Beneficios Zurich para personas con diversidad funcional y para informar del canal externo confidencial de atención y asesoramiento para consultas sobre empleados y familiares sobre diversidad funcional, y trámite de certificado de discapacidad.
- Desarrollo de sesiones de formación online para voluntariado “Sherpas”, el colectivo de voluntarios para el acompañamiento de empleados y nuevas incorporaciones con diversidad funcional.
 - “Pensamiento Neurodivergente y ventaja competitiva”, a cargo de Specialisterne y con la asistencia de 56 sherpas.
 - “Autismo y Síndrome de Asperger en el Trabajo”, a cargo de Specialisterne y con la asistencia de 48 sherpas.
 - “Nos adaptamos para ser una empresa más inclusiva”, a cargo de Institut Guttmann y con la asistencia de 39 sherpas.
- Organización de acciones el Día Internacional de las personas con discapacidad.
 - Campaña #Igual de Diferentes #Igual de Profesionales de Fundación Eurofirms, donde cada día de la semana se compartieron en Workplace “viñetas” con situaciones que pueden experimentar las personas con diversidad funcional en el lugar de trabajo que invitaban a la reflexión.

- Vídeo sobre los sherpas corporativos, elaborado por Fundación FEM, donde dos empleados con diversidad funcional conversan con sus respectivos sherpas para visibilizar su rol, recordar los beneficios de Zurich, y poner en valor la adaptación de los puestos de trabajo.
- Selección y contratación de talento diverso: seis incorporaciones (cinco contratos en plantilla y un convenio de prácticas).
- Publicación de ofertas en portales específicos y *partners* (fundaciones y consultorías especializadas en perfiles con diversidad funcional).
- Creación de Base de Datos de candidaturas con diversidad funcional para considerar en futuras posiciones.
- Participación en el Foro de empleo “Fira Sí, i millor, Di-capacitat i talent” de FCETC, en formato virtual.
- Inicio de la colaboración con cuatro nuevos *partners*: Specialisterne, ContrataTea, Institut Guttmann y FCETC (Federació Centres Especials Treball Catalunya).
- Nueva funcionalidad de subtítulos en Workplace.



Compromiso con nuestros colaboradores

Somos NEXT
WE are NEXT

Por otro lado, iniciativas como el **Reverse Mentoring**, a través de NEXT, hacen que sigamos avanzando en **diversidad intergeneracional**. Además, como parte de NEXT, también hemos realizado las siguientes acciones:

- Breakfast&Learn, que consiste en encuentros intergeneracionales que permiten conocer las distintas áreas, proyectos e hitos de Zurich, así como las inquietudes de conocimiento y formación que han sido más demandadas.
- Mesas redondas con brokers.
- Participación en el Comité de Sostenibilidad, en el de Diversidad y en el teams managers.
- Participación en el 'Millennial motivation research' a nivel global.
- Lanzamiento de NEXTChange, un programa de mentoring intergeneracional bidireccional, donde unimos personas de distintas generaciones por parejas y ambos son a la vez mentor y mentorizado.

Con el pilar **orgullosos de nuestros colores**, queremos dar soporte, normalizar y visibilizar al colectivo LGBTQ+ y sus Aliados en Zurich, y que las personas encuentren su lugar y sientan orgullo de nuestros colores, los suyos.

Con el objetivo de dar voz a otros colectivos en nuestra organización, hemos iniciado el **podcast 'Orgullo de nuestra diversidad'**, con historias reales contadas por nuestros colaboradores a través de vídeos cortos en Workplace.

CEO & LA DIVERSIDAD

Por otro lado, cabe destacar la **adhesión de Zurich a la Alianza #CEOPorLaDiversidad**, que tiene como misión unir a los CEOs de las principales empresas en España en torno a una visión común e innovadora de diversidad, equidad e inclusión, actuando como impulsores y embajadores que ayuden a acelerar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento en España y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad española.

Para impulsar todas estas acciones de nuestros cuatro pilares de diversidad, este año se ha creado el **'PROGRAMA ALIADOS'**. Este programa está impulsado por compañeros que son referentes en cada uno de los cuatro pilares de nuestra actitud inclusiva: diversidad de género y funcional, orgullo y diálogo intergeneracional. Ellos son representantes y portavoces de nuestras distintas diversidades, miembros de su tripulación y aliados. Estas personas estarán a disposición de todos los colaboradores para escuchar, ayudar, guiar y acompañar para que cada individuo de la organización pueda ser uno mismo dentro de Zurich. Serán cómplices de cualquier persona que necesite asesoramiento o, simplemente, una voz amiga y empática.

Nuestra plantilla 2021:



52,08%
de mujeres
(52,6% en 2020)

35,71% de mujeres en Comité de Dirección (28 pax: 10 M, 18 H)
• Vs 2020: 48,3% de mujeres en Comité de Dirección (29 personas: 14 mujeres, 15 hombres)

38,19% de mujeres en Comités de Dirección de Área (199 pax: 76 M, 126 H)
• Vs 2020: 41% de mujeres en Comités de Dirección de Área (100 personas: 41 mujeres, 59 hombres)

39,4% de mujeres en puestos de mando intermedio (500 pax: 197 M, 303 H)
• Vs 2020: 46,6% de mujeres en puestos de mando intermedio (337 personas: 157 mujeres, 180 hombres)



42 años
edad media
(42,1 años en 2020)

9,9% menores de 30 años
• (9,6% en 2020)
68,5% entre 30 y 50 años
• (68,4% en 2020)
21,6% mayores de 50 años
• (22% en 2020)



54
nacionalidades
(53 años en 2020)



2,5%
de miembros de los
órganos de gobierno
menores de
30 años
(1,3% en 2020)

Compromiso con nuestros colaboradores



Red EWI

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

Entre otras iniciativas, en 2021 hemos estado presentes en el Programa Superior The Next Generation of Women in Insurance, en el que nuestra Directora de Negocio del Segmento Personas, Sonia Calzada, participó compartiendo sus experiencias.

Certificación EDGE



Nuestra apuesta por la diversidad, se ve plasmada en el reconocimiento EDGE (Economic Dividends for Gender Equality), una de las metodologías y estándares más

rigurosos a nivel mundial a la hora de evaluar la diversidad de las compañías. EDGE valora y evalúa políticas, prácticas y datos de las organizaciones sobre cinco ámbitos: misma remuneración por un trabajo equivalente, políticas de reclutamiento y promoción, desarrollo y formación del liderazgo, trabajo flexible y cultura corporativa.

Para obtener la certificación, todos nuestros colaboradores responden una encuesta sobre cómo perciben las políticas de diversidad e igualdad en la compañía y el compromiso de ella esta área. En 2021, ha habido gran respuesta por parte del equipo humano de Zurich, con una **participación del 63%**, 12 puntos por encima que el año anterior.

Además, hemos mejorado nuestros indicadores, lo que nos ha llevado a renovar por tercera vez la certificación y a **conseguir el nivel LEAD**. Esto nos convierte en la única empresa a nivel nacional que posee esta certificación.

Algunos de los indicadores más destacados son:

- El 89% de hombres y mujeres de Zurich piensa que el Top Management de nuestra compañía está comprometido en conseguir la equidad e igualdad de género en nuestra organización.
- El 99% afirma que sus managers y la compañía están comprometidos con la conciliación (además de ser flexibles delante de situaciones personales).
- El 90% afirma que las oportunidades son igualitarias en Zurich a la hora de promocionar o ser contratado.
- El 82% se siente incluido en el proceso de toma de decisión de la compañía.

Plan de Igualdad

Una de las principales herramientas con las que Zurich promueve la igualdad de oportunidades y de trato entre hombres y mujeres es el **Plan de Igualdad**, que marca las principales medidas y objetivos para el periodo 2019-2022. El fin es conseguir la igualdad real en nuestra organización, evitando la discriminación directa o indirecta por razón de sexo.

El Plan de Igualdad guía el camino a seguir hacia la igualdad, ya que recoge el marco de actuación y de conducta y es la base para el desarrollo e impulso de nuevas iniciativas en este ámbito. Además, posibilita el análisis de políticas y procesos existentes.

Por otro lado, cabe destacar que en 2021 se ha compartido la brecha salarial con todas las representaciones sociales.

Compromiso con nuestros colaboradores

Top Employers

Un año más, hemos sido reconocidos por Top Employers Institute como **una de las mejores compañías para trabajar en España**, ¡y ya van 14 años consecutivos!

Además, este año hemos alcanzado la 6ª posición, entrando así en el Top 10 de las más de 100 empresas que han participado este año.

Top Employers Institute es una organización que otorga el reconocimiento a la excelencia profesional que las organizaciones crean para sus empleados. Lo hacen a través de un sistema muy riguroso que evalúa las buenas prácticas de Recursos Humanos y gestión de personas de 10 áreas diferentes: estrategia de talento, planificación de la plantilla, proceso de acogida, aprendizaje y desarrollo, gestión del desempeño, desarrollo del liderazgo, gestión de carrera y sucesión, compensación y beneficios y cultura de empresa y adquisición de talento.



Wellbeing



Nos esforzamos para crear un ambiente laboral en el que predomine el bienestar, la salud física y la salud emocional de las personas trabajadoras. Por ello, llevamos a cabo diferentes iniciativas, enmarcadas en dos líneas principales: wellbeing y desarrollo⁴.

A continuación, se presentan las principales acciones de wellbeing.

#NosAlegramosDeVerte



Plan de Vuelta y Modelo Híbrido

Durante el periodo marcado por la situación provocada por la pandemia de COVID-19, nuestra prioridad ha sido asegurar la salud de nuestros colaboradores y clientes. En 2021, hemos implementado el Plan de Vuelta, que definía las fases para una vuelta segura a las oficinas. Sin embargo, hemos cambiado nuestra manera de operar y hemos implantado un nuevo modelo de trabajo híbrido.

Este modelo se basa en la combinación del trabajo presencial y en remoto. Las oficinas estarán abiertas y operativas para reuniones y trabajo individual, pero enfocadas a optimizar la colaboración. FlexWork servirá para concentrarse en el trabajo individual, siendo flexibles a las demandas y necesidades individuales y de equipo. De esta forma, los colaboradores disponen de una gran autonomía para decidir el modelo más eficaz para cumplir sus objetivos y también para conciliar. Nuestro objetivo es crear un modelo eficaz para impulsar la agilidad y garantizar el equilibrio entre el trabajo y la vida privada.

Además, nuestro Plan de Vuelta aporta otros beneficios. Ejemplo de ello es que fomenta la movilidad sostenible, gracias a la nueva horquilla y los rangos de flexibilidad más amplios, que están vinculados a momentos clave y situaciones y no a cuotas por días.

También es un modelo más sostenible, ya que la disminución de reuniones presenciales y viajes contribuye a la reducción de emisiones asociadas a nuestra actividad.

Desconexión digital y bienestar

Como se menciona en el apartado “Plan de Bienestar y Conciliación”, promovemos la desconexión digital impidiendo el acceso al entorno Zurich durante los fines de semana y los días festivos.

Además, nos hemos marcado dos objetivos:

1. Reducir 40.000 horas al año de reuniones largas y extensas (WellMeeting). Ya hemos conseguido disminuir 4.000 horas (octubre vs enero).

2. Que no haya actividad en los correos electrónicos durante el fin de semana. En la actualidad, hemos conseguido reducir un 38% esa actividad.

De esta forma, no solo mejoramos nuestra eficiencia, sino que fomentamos el bienestar de nuestro equipo humano.

Fase 1: Empieza el 1 de Febrero 2021

Desconexión digital durante los **fines de semana y festivos nacionales, autonómicos y locales.**

Fines de semana: del viernes a las 00:00hrs al lunes a las 07:00hrs.

Festivos entre semana: 00:00hrs a las 07:00hrs del día hábil siguiente.



Fase 2: Próximamente...

Desconexión digital también en **vacaciones, bajas por enfermedad y en los permisos de maternidad y paternidad.**



⁴ Las iniciativas de desarrollo se incluyen en el apartado “Desarrollo profesional”.

Compromiso con nuestros colaboradores

De Pies a Cabeza



“De Pies a Cabeza” es un ecosistema de contenido gratuito, abierto a todos y para todos los niveles, que fomenta el deporte y la vida sana desde un ángulo positivo y optimista. Nuestro propósito es ofrecer las herramientas necesarias para estar más activo, más motivado, más vivo y poder disfrutar de la vida de una forma más sana.



De pies a cabeza | Podcast

La vacuna definitiva

¿Cuántas veces has leído acerca de los beneficios de practicar deporte? Y... ¿cuántas veces le has restado importancia?

¡MÚEVETE DE PIES A CABEZA!

La COVID-19 ha cambiado nuestra manera de hacer deporte. Se recurre a los medios digitales para encontrarse de nuevo con el deporte y han surgido nuevas activaciones a través de las redes sociales, carreras virtuales y aplicaciones que vinculan el running con el bienestar mental.

Ahora, desde Zurich, queremos impulsar eso que nos ha diferenciado de nuestros competidores, ampliando el enfoque y alineándolo con uno de los pilares principales de la compañía, el bienestar. No solo queremos patrocinar eventos deportivos, algo que llevamos haciendo desde hace

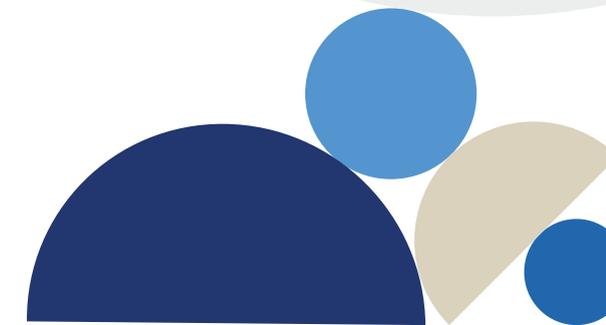
más de 10 años, sino que queremos generar contenido y conectar con las personas para poder ser relevantes en el día a día de nuestros usuarios, tanto dentro como fuera de la compañía.



Empresa Emocionalmente Saludable

Contamos con el sello de Empresa Emocionalmente Saludable (EES), que otorgó la Fundación Salud y Persona a Zurich por su Programa de Soporte Psicológico y Emocional para sus empleados/as y familias.

El sello es una herramienta para sensibilizar sobre el ámbito psicosocial en el entorno laboral y pone en valor el esfuerzo realizado por las compañías en cuanto a salud emocional.



Compromiso con nuestros colaboradores

Salud



Desde Zurich trabajamos para cuidar de las personas, por lo que la salud de nuestros colaboradores es una prioridad. Contamos con un **Servicio Médico** a través de cual atendemos de forma integral a las personas del equipo humano, llevamos a cabo campañas de salud e informamos sobre hábitos nocivos o consejos saludables.



Disponemos de centros de atención, con servicio médico y de enfermería disponible en distintas franjas horarias, en las principales oficinas: las de Vía Augusta, Avda. Diagonal y Bac de Roda, en Barcelona; la de Plaza Europa, en Hospitalet del Llobregat, y las de Paseo de la Castellana y Acanto, en Madrid.

El área de Medicina Preventiva de estos centros tiene servicios de **Vigilancia de la Salud**, como reconocimientos médicos iniciales y periódicos, para controlar los riesgos inherentes al puesto de trabajo. Por su parte, el área de **Medicina Asistencial** da asistencia médica no laboral y los profesionales sanitarios de Zurich atienden, de forma presencial y telefónica, todas las consultas médicas y de accidentes. Asimismo, se atienden todos los casos de urgencia, colaborando con el Sistema Nacional de Emergencias.

Cabe destacar la existencia de un **chat médico** totalmente gratuito para todos los colaboradores. Mediante este canal, se pueden hacer consultas sobre varias especialidades médicas y recibir atención profesional personalizada de manera casi instantánea. La aplicación permite enviar fotos, vídeos, analíticas, pruebas y mucho más, creando de esta forma un historial médico personalizado.

Durante 2021, el Servicio Médico ha continuado trabajando en atención a personas en relación con el coronavirus. En total, se han realizado 615 test para el diagnóstico de COVID-19 y se ha atendido a 2.915 personas, empleados, familiares, agentes/corredores y personal externo.

Además, en materia de **campañas de salud** gratuitas para nuestros colaboradores, se ha realizado la de vacunación de la gripe, con 437 vacunas administradas. Se espera poder activar el resto de las campañas de salud en 2022.

Todas las sociedades de Zurich en España disponen de **servicio de prevención**. Zurich Insurance PLC cuenta con un Servicio de Prevención Propio, mientras que en el resto de las entidades hay Servicio de Prevención Ajeno, que cubre las cuatro especialidades preventivas. La gestión de los servicios se centraliza desde el mismo departamento de Zurich, por lo que es común independientemente de la organización preventiva de la sociedad.

Zurich cumple con los requisitos legales que le son de aplicación en este ámbito y promueve la involucración y participación de los colaboradores. Bajo la visión de mejora continua, tiene el compromiso de implantar y desarrollar un **sistema de prevención de riesgos laborales** que se integre en todas sus actividades, decisiones, procesos técnicos, niveles jerárquicos, así como en la organización del trabajo y las condiciones en que éste se desarrolle. En el **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** se recogen las pautas y la hoja de ruta para garantizar una correcta implantación de la cultura preventiva. El alcance del Plan contempla todas las actividades y procesos desarrollados en los centros de trabajo de Zurich.

Compromiso con nuestros colaboradores



Club
del Voluntariado

Voluntariado Zurich



El **Club del Voluntariado** de Zurich desarrolla acciones con impacto positivo en la sociedad en todo el territorio nacional, en las que participan como voluntarios todos los colaboradores que así lo deseen, así como asociaciones y fundaciones con las que colaboramos.



Las iniciativas de voluntariado no solo aportan valor a la comunidad, sino también a las personas voluntarias que participan, ya que les permite desarrollar competencias personales como liderazgo, innovación, emprendimiento, compromiso social o empatía. Además, con ello se mejora el clima laboral y la relación de Zurich con la comunidad.

Para la organización de las actividades realizadas en cada localidad, contamos con una red de coordinadores de centros en todas las oficinas de Zurich en España, además de un equipo de coordinación responsable.

En 2021, no se han podido llevar a cabo muchas actividades de voluntariado presenciales, por lo que hemos adaptado muchas a formato online. Gracias a ello,

hemos continuado con nuestras iniciativas con la Fundación Junior Achievement y con la Fundación Quiero Trabajo.

De esta forma, en 2021 sumamos un total de **6.286 horas de voluntariado**. Además, la Z Zurich Foundation premió con una cantidad de **30.000€** en función de las horas de voluntariado realizadas y reportadas. Dicho premio será donado en 2022 por el Club del Voluntariado.

Desde 2017, la Z Zurich Foundation dispone de un acuerdo sobre el **Compromiso con el Voluntariado (Volunteer Pledge)**, que contempla el derecho del colaborador a tomarse un mínimo de un día libre al año para dedicarlo a una causa benéfica. Con ello, se promueve y se reconoce la labor del voluntariado. Cada año, muchas personas del Grupo Zurich crean un impacto positivo en la comunidad gracias a sus acciones de voluntariado.

Compromiso con nuestros colaboradores



Entre otras actividades que ha realizado el Club en 2021, se encuentra la **caminata solidaria Magic Line**, organizada por San Juan de Dios, y que se celebró el 13 de junio, con el objetivo de recaudar fondos para los colectivos que más están padeciendo los efectos de la COVID-19. Las aportaciones de nuestros equipos y sus familias, Zurich España y la Z Zurich Foundation sumaron un total de 21.806 €.

La **campana de donaciones de material escolar**, promovida por el Club del Voluntariado, ayudó a familias en riesgo de exclusión social con aportaciones económicas destinadas a cubrir los gastos de material escolar. La iniciativa se desarrolló en colaboración con tres ONGs: Fundació Pere Tarrés (Cataluña y Baleares), Fundación El Pimpi (Andalucía) y Fundación Tengo Hogar (Madrid). Gracias a todas las personas que han colaborado, hemos cerrado las donaciones con un total de 2.781 €, que con la aportación extra como siempre de la Z Zurich Foundation, alcanzó los 5.563 €, destinados a estas fundaciones.

Con motivo del **Día de la Mujer**, el Club del Voluntariado organizó varias iniciativas, entre ellas, un centro de desarrollo sobre liderazgo femenino y mentorías con mujeres enfocadas en la mejora de sus competencias laborales.

En cuanto a la Community Week, este año no se realizó, ya que se decidió destinar ese presupuesto a la **campana COVAX** de vacunación para países con menos acceso a las vacunas de la COVID-19, junto con UNICEF, y así poder aportar más fondos.

Por otro lado, en 2021 también se organizó una **campana de donaciones para Cruz Roja**, con el fin de ayudar a los afectados por el volcán de La Palma. Además, también colaboramos con la fundación Aspasim, corriendo la milla solidaria en la iniciativa **“Correm Junts 2021”**, a favor de las personas con discapacidad intelectual.

Caminata solidaria Magic Line



Compromiso con nuestros colaboradores

MyImpact

A principios de diciembre de 2021 comenzamos con MyImpact, una nueva plataforma de donaciones y voluntariado financiada por la Z Zurich Foundation para todos los países de Zurich. La plataforma centraliza todas las campañas de donación solidarias y todas las oportunidades de voluntariado que ofrece la compañía en un solo portal.

Entre las ventajas que incluye, está la posibilidad de que los equipos puedan realizar sus propias campañas de donación, proponer acciones de voluntariado y animar al resto a adherirse a su causa. Las causas recibirán el 100% de la cantidad recaudada, ya que la Z Zurich Foundation cubre todas las tarifas de gestión o transferencias y, además, iguala las donaciones de los equipos para alcanzar un impacto aún mayor.

Otra de las ventajas es que las interacciones en MyImpact permiten conseguir incentivos a los equipos, llamados 'euros para activistas', a partir de las horas de voluntariado, donaciones realizadas y acciones propuestas. A su vez, estos incentivos podrán destinarse a otras causas benéficas que elijan.

Además, todos los equipos de Zurich que hayan accedido a la plataforma disponen de un saldo de 25 € que pueden donar a cualquiera de las causas abiertas en MyImpact.

Fundación Soñar Despierto

Continuamos colaborando con la Fundación Soñar Despierto, a través de su iniciativa realizada en Navidad para dar regalos a niños y niñas en riesgo de exclusión social que viven en centros de acogida.

En 2021, muchos empleados de Zurich han participado en el proyecto eligiendo cartas que los niños y niñas escribían a los Reyes Magos para, después, donar el importe deseado o comprar los regalos que habían pedido. La Z Zurich Foundation igualó las donaciones del personal de Zurich.



Compromiso con la sociedad

“

Queremos impactar de forma positiva en la sociedad a través de la promoción de la empleabilidad de los jóvenes y apoyando a los colectivos más vulnerables, alineándonos así con nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa. Por ello, nuestras acciones con las comunidades se centran en lograr esta meta.



Empleo juvenil

Fomentar la empleabilidad juvenil es uno de los objetivos de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, así como promover la diversidad e inclusión en el ámbito laboral. Por ello, realizamos diferentes iniciativas en este ámbito.

Compromiso con la sociedad

FP Dual: Técnico Superior en Seguros

Desde 2017, como parte de nuestro compromiso con la empleabilidad juvenil, Zurich ha sido promotora de la FD Dual especializada en Seguros. Esta modalidad de formación se estructura en dos cursos, en los que el alumnado alterna clases con estancias de formación en la empresa.

El curso 2020/2021 ha finalizado con la graduación de 51 estudiantes y, desde que se puso en marcha esta formación reglada, ya ha habido tres promociones, **95 estudiantes graduados** y actualmente se imparte en tres institutos.

La empleabilidad del alumnado que cursan estos estudios es muy elevada. El primer año se logró un **85% de inserción laboral** y de la segunda promoción, a pesar del impacto socioeconómico de la COVID-19, un 60% de los graduados se empleó en las empresas del sector. En 2021, para los estudiantes que acabaron su formación, las perspectivas son también positivas.

Dentro del programa de FP Dual, este año también, como en anteriores ocasiones, se ha desarrollado un **seminario de digitalización**, en el que se lanzó el reto a los alumnos de crear sus propios proyectos insurtech. Para ello, hemos contado con la participación de muchos colaboradores de Zurich. Al igual que en la edición anterior, ha sido en formato virtual.

También en formato virtual, se ha llevado a cabo la iniciativa de **Speedating**; un encuentro entre empresas aseguradoras, corredurías, agencias y 32 estudiantes, en la que tanto empresas como alumnos buscan su pareja profesional ideal para llevar a cabo prácticas en entidades del sector asegurador. En el **Speedating** se ofertaban más de 64 plazas de formación en empresa, lo que demuestra la alta demanda de alumnado especializado en seguros por parte de nuestro sector.



Dentro de la XIX Jornada de Qualitat a l'Ensenyament que organiza el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, Zurich ha sido reconocida por conseguir acreditar el **nivel de excelencia en la certificación de calidad de la FP Dual**.

Hemos obtenido esta certificación otorgada por Applus, tras pasar por dos auditorías, una interna con el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya y otra externa con Applus, consiguiendo una puntuación en la acreditación de 28 puntos sobre 30.

Solo otras dos empresas más han conseguido acreditarse con el máximo nivel de esta certificación y somos la **primera compañía aseguradora en conseguir esta certificación**.



Junior Achievement

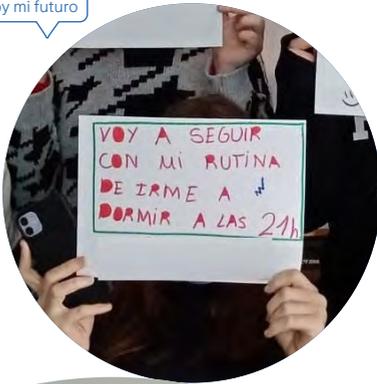
Zurich es patrono de la Fundación y continúa colaborando en varias de sus iniciativas. El objetivo de la colaboración entre Zurich, la Z Zurich Foundation y la Fundación Junior Achievement es acompañar a los jóvenes en su proceso de aprendizaje, promoviendo la orientación académico-profesional y la preparación de habilidades no cognitivas.

Curso	2015 / 2016	2016 / 2017	2017 / 2018	2018 / 2019	2019 / 2020	2020 / 2021
N.º de programas	58	63	71	67	57	108
N.º de personas voluntarios	83	131	104	106	94	108
N.º de estudiantes	1.615	2.441	2.499	2.231	2.080	1.551
N.º de centros	12	48	45	37	57	51
N.º ciudades	2	5	12	12	25	35



Compromiso con la sociedad

Yo soy mi futuro



Voluntariado



Z-SHAKE



Durante el curso 2020-2021 Zurich, la Z Zurich Foundation y la Fundación Junior Achievement desarrollaron un nuevo programa, **Z-SHAKE, yo soy mi futuro**, un proyecto que impulsa la formación y empleabilidad de los más jóvenes, a la vez que promueve su bienestar.

Z-SHAKE, yo soy mi futuro, va dirigido a estudiantes de los Programas de Formación e Inserción (PFI), jóvenes de entre 16 y 21 años que han finalizado la enseñanza obligatoria sin graduarse y que en la actualidad no están trabajando, y a estudiantes de Ciclos Formativos de Grado Medio (CFGM) y Formación Profesional Básica (FPB).

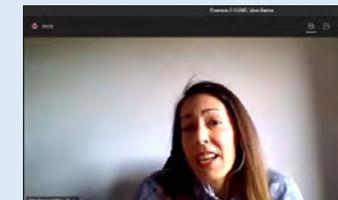
Los contenidos del programa se centran en varios bloques: habilidades, emprendimiento y mentorización. De esta forma, se ayuda a los estudiantes a responsabilizarse sobre su propio futuro y a diseñar su proyecto de vida personal.

Durante el transcurso del programa el profesorado imparte las diferentes píldoras, contando con el apoyo de personas voluntarias de Zurich, con el objetivo de estimular sus aspiraciones a través de sus experiencias profesionales. Un total de **1.551 estudiantes** se han formado en este programa educativo, participando 51 centros escolares de 9 provincias. La ilusión e implicación de los voluntarios de Zurich y la Z Zurich Foundation ha sido una pieza clave en el desarrollo de los programas. **108 voluntarios** han participado en diferentes píldoras, llevando a cabo un total de **115 acciones de voluntariado**.

Además, con el objetivo de conectar aún más con su realidad, el programa también ha contado con cinco ponencias inspiradoras de *influencers*, que proponen al alumnado diferentes retos relacionados con el bienestar personal y profesional. Se han realizado un total de **989 impactos** en estas sesiones inspiracionales.



Ponencia: Pedro García Aguado



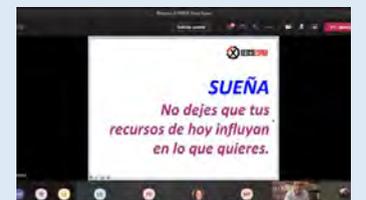
Ponencia: Silvia Barrea



Ponencia: Álvaro Bilbao



Ponencia: Xesco Espar



Z-SHAKE
Tu futuro es tuyo. Atrévete.

Compromiso con la sociedad

Cátedra UB-Zurich

Desde 2013 Zurich apoyamos el talento y la innovación mediante nuestra colaboración con la Universidad de Barcelona (UB) en la Cátedra UB-Zurich, específica del sector asegurador.

Durante 2021 se llevó a cabo la 8ª edición del **programa Actuarial Challenge** de la Cátedra UB-Zurich. Este programa es la actividad académica de la Cátedra y tiene por objetivo proporcionar a los estudiantes de Ciencias Actariales y Financieras una oportunidad para aplicar sus habilidades y conocimientos a un problema real, bajo la tutorización de profesionales del sector asegurador. En el Actuarial Day, celebrado el 25 de marzo, los equipos participantes presentaron sus resultados en el estudio de un caso.

Como principal novedad en esta edición, la actividad se abrió al conjunto de universidades españolas con Programa de Máster Oficial en Ciencias Actariales y Financieras.

Participaron 32 estudiantes organizados en siete equipos, procedentes de cuatro universidades: Universidad Carlos III de Madrid, Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Barcelona, Universidad del País Vasco), que trabajaron durante cuatro semanas en el estudio del caso titulado “Seguro del hogar: nuevos retos y tendencias en un entorno cambiante e incierto”, con el apoyo de un equipo de cinco tutores de Zurich.

Además, este año lanzamos una nueva iniciativa llamada **“Conversaciones con la Cátedra”**, que se integra en el marco de esta colaboración. A través de esta iniciativa, cada semestre se debate con expertos del sector sobre temas estratégicos, con la colaboración de la Universidad de Barcelona, así como la visión externa y de otras organizaciones, creando un debate entre todos los asistentes.



Colaboración con la Fundación ESADE



Durante el curso 2020/2021, hemos continuado con el apoyo al programa de becas para promover el liderazgo femenino de la Fundación ESADE. La **Beca Zurich** permite que mujeres menores de 30 años con falta de recursos económicos puedan acceder a ESADE.

Esta acción contribuye a la consecución del Objetivo de Desarrollo Sostenible número 4, pues con ella se fomenta la educación inclusiva, de calidad y para todas las personas, impulsando al mismo tiempo la igualdad de oportunidades, el empoderamiento de la mujer y el talento juvenil.



Colaboración con la Fundación Princesa de Girona

Zurich es miembro del patronato de la Fundación Princesa de Girona desde 2017, forma parte del Comité de Dirección y participa en sus comisiones. Esta entidad tiene como objetivo trabajar por los jóvenes en todos aquellos aspectos críticos para su futuro.

Participamos en la iniciativa **“Rescatadores de talento”**, continuando nuestra colaboración en el programa de *mentoring* y en los centros de desarrollo para jóvenes de entre 20 y 30 años, con el fin de promover su empleabilidad y fomentar su movilidad entre comunidades autónomas.

En los centros de desarrollo online se han llevado a cabo varias iniciativas. El 8 de marzo, Día de la Mujer, se celebró el “Webinar sobre Liderazgo femenino”, impartido por tres mujeres con puestos de responsabilidad, y que contó con la participación de 20 jóvenes.

En junio y octubre se hicieron sesiones sobre “Cómo preparar una entrevista de trabajo online”. Además de tratar cómo se debe

afrontar una entrevista digital, también se comentaron cuáles serán las 10 “soft skills” más demandadas en el futuro del mercado laboral. Estas sesiones se efectuaron en formato reducido para favorecer un asesoramiento más personalizado, contando cada una de ellas con 10 participantes.

Además, cabe destacar que en 2021 el CEO de Zurich fue designado Responsable del Grupo de Trabajo de los Premios de la Fundación Princesa de Girona.



1r Centro de Desarrollo sobre Liderazgo Femenino FPdGI-Zurich

Compromiso con la sociedad



Empleo para personas en riesgo de exclusión social



Colaboración con la Fundación Quiero Trabajo

La Fundación Quiero Trabajo tiene como objetivo facilitar la reinserción sociolaboral de mujeres en riesgo de exclusión social, preparándolas para afrontar sus entrevistas de trabajo y ayudándolas a recuperar la confianza en sí mismas.

Zurich colabora con esta fundación desde 2017, a través de cursos y mentoring. Durante 2021, se han efectuado las siguientes actividades:



► **Speed dating online**, celebrado el Día de la Mujer (8 de marzo). Estaba dirigido a mujeres en situación de desempleo, para mejorar sus competencias laborales y preparar una entrevista de trabajo. En la sesión, participaron 18 personas voluntarias.

► **Mentoring “Una Nueva Oportunidad”**, que tuvo lugar en junio en formato online. En él, se trabajó con mujeres en riesgo de exclusión en la mejora de su discurso, su CV, su elevator pitch y role play de entrevista. Participaron seis personas voluntarias en dos mentorías individuales.

► **Formación “Triunfa en tu entrevista”**, realizada online en colaboración con la Fundación Catalana Síndrome de Down, para mujeres con síndrome de Down. Contaron con la participación de nueve “Sherpas” que efectuaron dos sesiones de mentoría individual. En una de ellas, se trabajaba la preparación del CV y de las entrevistas. La otra consistía en una sesión de role play.

Compromiso con la sociedad

Apoyo al deporte



Patrocinamos diferentes carreras con el fin de fomentar el deporte solidario, ya que en los eventos se realizan recaudaciones de fondos para fines benéficos. La Z Zurich Foundation apoya estas iniciativas, aportando un porcentaje adicional de todos los fondos recaudados en retos solidarios.

Además, cabe destacar que, un año más, Zurich mantiene su patrocinio del Valencia Basket, continuando en la Familia Taronja de patrocinadores en la categoría de plata.



Compromiso con la sociedad

Zurich Maratón



En Zurich llevamos patrocinando maratones desde hace 10 años. En 2021, se han vuelto a realizar las maratones presenciales, y Zurich ha patrocinado un total de tres: Zurich Marató Barcelona, Zurich Maratón San Sebastián y Zurich Maratón Málaga. La Zurich Maratón Sevilla se tuvo que aplazar a 2022 a causa de la crisis sanitaria. Además, Zurich también es patrocinador oficial (no tittle sponsor) de la Mitja Marató Barcelona.

Invitamos a participar en estas pruebas a clientes y colaboradores y les ofrecemos dorsales, promoviendo así la práctica de deporte en ambos colectivos.

La Zurich Marató Barcelona contó con un stand de Zurich, donde el equipo y 100 personas voluntarias de la compañía realizaron activaciones relacionadas con la solidaridad, el fomento de los hábitos de vida saludables y la sostenibilidad.

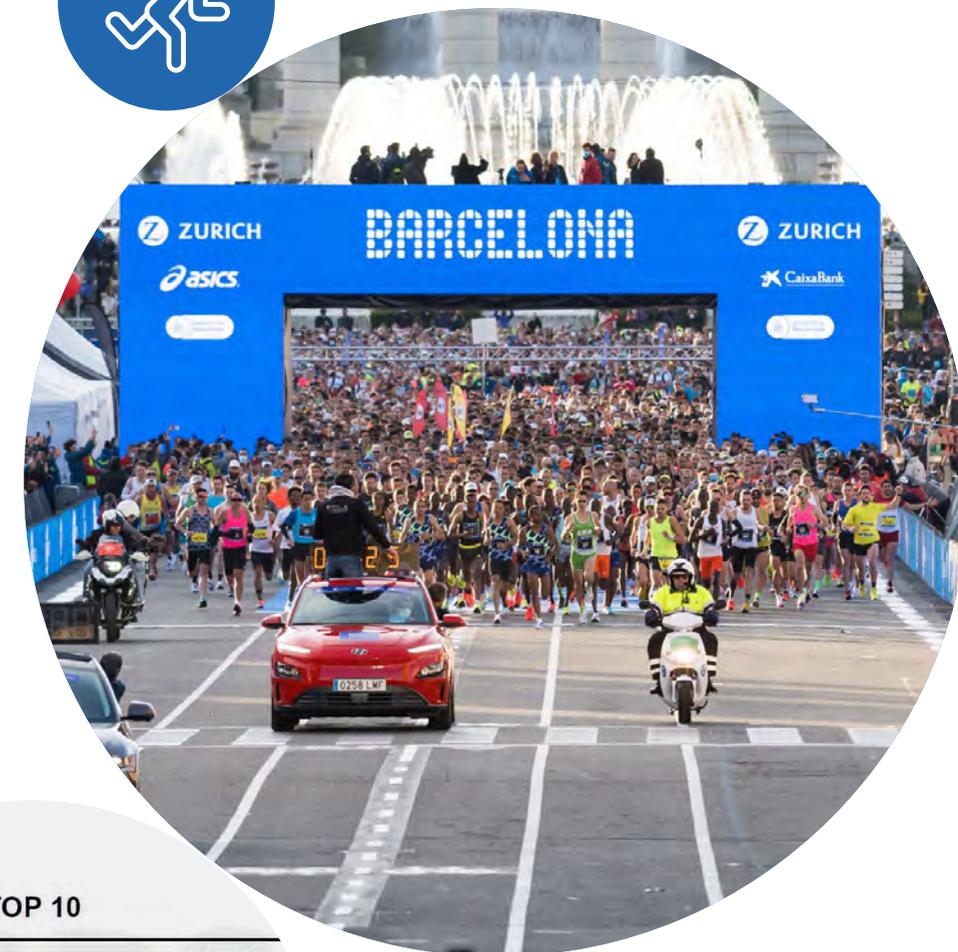
Los participantes a las maratones patrocinadas por Zurich tienen la posibilidad de **convertir sus retos deportivos en también retos solidarios** gracias a la Fundación Migranodearena, que crea en su página web secciones para cada maratón Zurich, donde los runners pueden crear sus retos solidarios y recaudar dinero para las causas que elijan antes de llevar a cabo la prueba deportiva. En todos los casos, la Z Zurich Foundation aporta un 50% adicional de todos los fondos recaudados por los runners solidarios de las maratones.

En 2021, por un importe del 50% de todo lo recaudado por los runners solidarios de la Zurich Marató Barcelona, la Z Zurich

Foundation realizó una donación a la Fundación Institut Guttmann, que trabaja en la promoción, la defensa de los derechos y la efectiva equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

En el Zurich Maratón San Sebastián, los runners solidarios donaron sus aportaciones a la Asociación Muévete por los que no pueden; la Fundación Alba Pérez para la lucha contra el cáncer infantil, y la Asociación Española de Adolescentes y Adultos jóvenes con cáncer (AAA). La Z Zurich Foundation añadió una donación del 50% de la cantidad donada.

En el Zurich Maratón Málaga, los runners solidarios recaudaron donaciones para la Associació El Jardinet dels Gats; la Asociación Española de Adolescentes y Adultos jóvenes con cáncer (AAA), y la Asociación de Padres de niños oncológicos de Málaga (ASPANOMA), y la Z Zurich Foundation aportó nuevamente un 50% adicional de lo donado.



Compromiso con la sociedad

Equipo Zurich AT

Desde 2017, el Equipo Zurich AEFAT participa en las maratones Zurich que se celebran en España, con niños y jóvenes afectados por ataxia telangiectasia y corredores solidarios que empujan sus sillas especiales.

La ataxia telangiectasia (AT o A-T) comienza a manifestarse antes de los 2 años y afecta a las funciones de diferentes órganos y provoca incapacidad de coordinar movimientos, pérdida progresiva de movilidad (hacia los 9 años se necesita silla de ruedas), dificultad en el habla, inmunodeficiencia, neumonías y otras complicaciones, además de mayor probabilidad de cáncer. La AT impide a los afectados ser independientes en las actividades básicas de la vida diaria.

Bajo el lema **“Corre, frena la AT”** de AEFAT y el **“Imparables”** de Zurich, el equipo visibiliza esta enfermedad rara, genética y neurodegenerativa que aún no tiene cura y contribuye a que los afectados vivan una jornada inolvidable, contagiados por la energía positiva de los corredores solidarios y el ambiente motivador de las maratones. AEFAT, la asociación que agrupa a los afectados y sus familias en España es la encargada de organizar esta iniciativa.

En 2021, se han dado **30 dorsales gratuitos** al equipo Zurich AEFAT para que participen en las tres maratones anteriormente mencionadas. Y como cada año, hemos realizado una donación para AEFAT para colaborar en el proyecto de investigación que financia en la Clínica Universidad de Navarra, que busca una terapia para detener los efectos de esta enfermedad.



Carrera de la Mujer

En 2021 Zurich ha seguido siendo unos de los patrocinadores principales de la Carrera de la Mujer, que este año se ha vuelto a realizar en formato presencial. Además, también se podía participar de forma virtual. Las carreras presenciales se han celebrado en Valencia, Vitoria-Gasteiz, Sevilla, Madrid, Barcelona, Zaragoza, Gijón y A Coruña.

Con el objetivo de apoyar a las mujeres y la vida saludable, Zurich invita a participar en las carreras a diversas personas. En total participaron 551 corredoras invitadas por Zurich, entre las cuales 311 eran colaboradoras de la compañía.

Las inscripciones de Zurich eran solidarias, con una aportación mínima de 2 €, que las corredoras podían destinar al proyecto local solidario de la ciudad que elegían. Además, la Z Zurich Foundation sumó un importe a su donación, aportando en cada uno de estos proyectos solidarios locales el 100% de todo lo recaudado por los dorsales de empleadas de Zurich y el 50% de lo recaudado por las demás participantes.

En 2021, las asociaciones y fundaciones seleccionadas fueron: Asociación de mujeres con discapacidad de Galicia (ACADAR), Asociación de Mujeres Aragonesas de cáncer genital y de mama (AMAC-GEMA), AMAMA Sevilla, Asociación Alavesa de Mujeres con Cáncer de Mama y Ginecológico (ASAMMA), Gema Hassen-Bey / Bey Proaction, Associació de Dones Ca l'Aurelia, Fundación El Pájaro Azul y Asociación de mujeres con discapacidad Xarxa.



Compromiso con la sociedad

Donaciones



Como se refleja a lo largo de la Memoria, tanto Zurich como la Z Zurich Foundation llevan a cabo y colaboran en numerosas acciones que promueven el desarrollo de las comunidades y la sociedad. En muchas ocasiones, la aportación se realiza a través de donaciones monetarias o en especie.

Nuestra respuesta frente a la COVID-19



Las consecuencias derivadas de la pandemia de COVID-19 han seguido marcando el 2021. Por ello, desde Zurich hemos tratado de minimizar el impacto a través de distintas colaboraciones y con la ayuda de la Z Zurich Foundation.

Hemos apoyado dos programas de la **Fundación Tengo Hogar**:

#TodoSuma, cuyo objetivo es cubrir necesidades básicas de las familias, como la alimentación.

#JuntosSaldremosDeEsta, que pretende acabar con la brecha digital y la falta de alimentos y productos de primera necesidad que tienen las familias en situaciones de riesgo de exclusión social.

También hemos facilitado el acceso a ordenadores portátiles a los niños que viven en los centros de acogida, de la mano de la **Fundación Soñar Despierto** y con una aportación monetaria.

Otra de las iniciativas en la que hemos colaborado ha sido la llevada a cabo por ASSÍS, una organización que trabaja en la construcción de viviendas para mujeres sin hogar víctimas de la violencia doméstica.

Por otro lado, a través del Programa de Becas de Alimentación de EDUCO, hemos garantizado una comida completa y saludable al día a 100 niños en riesgo de pobreza y exclusión social en los comedores escolares.



Compromiso con la sociedad



#ElSeguroConLosSanitarios

Durante 2021 Zurich ha continuado con su apoyo a la iniciativa lanzada en 2020 por la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA), que tenía como fin la creación de un seguro de vida colectivo que pudiera cubrir a todo el personal sanitario españoles que estuvo en primera línea luchando contra el coronavirus.



Más de un millón de personas han estado cubiertas gratuitamente por este seguro solidario que incluía un seguro de vida y otro de subsidio por hospitalización.

Las indemnizaciones se han abonado con los recursos del fondo de 38 millones de euros que constituyeron las 107 aseguradoras que integran la iniciativa solidaria.

El importe remanente, se destinará a apoyar la investigación del coronavirus y a paliar las consecuencias económicas y sociales derivadas de la pandemia.

Compromiso con la sociedad

Otras iniciativas

Fundación Edad & Vida

La Fundación Edad & Vida promueve la calidad de vida de las personas mayores. Durante 2021, Zurich ha continuado siendo patrono de la Fundación, por lo que se ha colaborado en las distintas actividades desarrolladas.

Las iniciativas se han llevado a cabo en entornos virtuales debido a las consecuencias de la pandemia. En su web <https://www.edad-vida.org/eventos/> pueden consultarse los eventos realizados en 2021.



Universidad de Navarra

Seguimos colaborando con la Universidad de Navarra y la Fundación Universitaria de Navarra como Patrono Promotor del Museo Universidad de Navarra, lo que nos brinda la oportunidad de participar en el desarrollo de proyectos que atiendan las necesidades culturales de la sociedad.

Además, en 2021 iniciamos nuestra colaboración en el Grupo de Trabajo "Online: estrategia y oferta".



Col·legi d'Actuaris de Catalunya

Somos Socio Miembro Protector del Col·legi d'Actuaris de Catalunya (CAC) y Clara Armengol Vivas y Fina Alargé Salvans, ambas actuarios y directivas de Zurich, forman parte de la Junta de Gobierno del CAC.

Durante 2021 ha habido varias actividades del CAC que han contado con la participación de Zurich:

- **Curso** online sobre "La gestión de riesgos en las entidades aseguradoras", en el que se presentaban las áreas a cubrir por el sistema de gestión de riesgos, las responsabilidades de la Función de Gestión de Riesgos y su alineación con la estrategia de la entidad a través del Apetito al Riesgo y el Proceso de Evaluación Interna de Riesgos y Solvencia (ORSA). María Jesús Romero, Chief Risk Officer de Zurich España, participó como docente.
- **Jornada** sobre el "Informe Razonado del Baremo de Autos", en la que intervino como ponente Mario Anero Carcamo, director de Siniestros Autos & Vida de Zurich, tratando temas como los efectos del nuevo Baremo en la gestión de siniestros y los impactos que tendrá la incorporación de las recomendaciones propuestas en el Informe Razonado en la gestión de siniestros.

- **Jornada** dedicada a "Situación y Perspectivas del mercado asegurador en el 2021", en la que Claudio Chiesa, Director General de Bansabadell Vida, fue ponente. Durante su intervención, trató la importancia de la sostenibilidad para las entidades aseguradoras.
- **Jornada "Ciberriesgos y Ciberseguros: Situación actual y tendencias de mercado"**, en la que se abordó la problemática de los ciberriesgos y la respuesta aseguradora a través de seguros. En la jornada participó Karen Velandia Manager de Cyber & Professional Indemnity de Zurich.
- **Jornada** sobre "El cambio climático y los riesgos catastróficos: efectos en la industria aseguradora", en la que también fue ponente María Jesús Romero, Chief Risk Officer de Zurich España.



Fundación Adecco

Participamos en la alianza CEO por la Diversidad, con Fundación Adecco, a través del convenio de colaboración firmado en 2021 y que tiene por objeto contribuir a la innovación y el desarrollo de estrategias y políticas empresariales de diversidad, equidad e inclusión en España.



FUNDACIÓN ADECCO

Asociación de Ayuda para Niños con Discapacidad

En 2021 también colaboramos con la Asociación de Ayuda para Niños con Discapacidad, apoyando el método VICON, un programa de estimulación del lenguaje para niñas y niños con necesidades educativas especiales.

Desde Zurich y la Z Zurich Foundation se han concedido becas para familias en situación de vulnerabilidad, cuyos hijos tengan dificultades de aprendizaje, lenguaje y comunicación.

Además, también se ha ofrecido este método de forma gratuita al personal de Zurich que cuente en su familia con personas que tengan esta necesidad.



FEM Fundació Esclerosi Múltiple

Hemos contribuido en el Proyecto Social de FEM con las personas:

- 536 h de formación: Digital Skills, Com. Manager, Inglés, Inteligencia Emocional
- 122 personas se beneficiaron con la realización de 9 módulos y 2 talleres para mejorar su empleabilidad.



Además de estas iniciativas, también colaboramos con el **Teatro Real de Madrid**, como parte de nuestro compromiso con la cultura en nuestro papel de benefactores.

Por otro lado, como miembros o socios, colaboramos y tomamos representación en diferentes entidades e instituciones: entidad colaboradora del **Círculo de Economía**, Socio Patrón de la **Cámara de Comercio Americana (AmCham)**, socio del **Círculo del Liceo**, socio del **Club de Aseguradores Internacionales**, socio de la **Asociación Barcelona Global**, socio Individual de **Foment del Trabajo Nacional** y asociados de **Barcelona Global**.



Compromiso con la sociedad

Desarrollo de conocimiento

“ La creación y difusión de conocimiento permite el desarrollo de la sociedad. Desde Zurich colaboramos en la elaboración de varios estudios tanto a nivel nacional como internacional junto con otras organizaciones.

Riesgos por probabilidad:



Riesgos por impacto:



Informe Global de Riesgos 2021

Grupo Zurich ha colaborado, junto con Marsh McLennan y SK Group, en la elaboración de “The Global Risks Report 2021”, del **Fondo Económico Mundial**. Este informe se publica anualmente y analiza los principales riesgos existentes a nivel internacional.

El impacto de la COVID-19 implica que el informe de 2021 sea uno de los más importantes desde su primera publicación en 2006. La pandemia ha alterado radicalmente el panorama global de riesgos. Se han intensificado las disparidades existentes y los riesgos sociales relacionados con salud, tecnología u oportunidades laborales.

Sin embargo, a pesar del impacto de la pandemia, los riesgos ambientales continúan dominando los primeros lugares, por impacto y probabilidad. Los cinco principales riesgos por probabilidad son:

- Condiciones meteorológicas extremas.
- Fracaso de la acción climática.
- Daños causados por el hombre.
- Enfermedades infecciosas.
- Pérdida de biodiversidad.

Por primera vez, el informe también clasifica los riesgos de acuerdo con el momento en que los encuestados perciben que supondrán una amenaza crítica para el mundo. Las amenazas a corto plazo (0-2 años) muestran preocupación por el impacto inmediato de la crisis en las vidas y los medios de vida, entre ellos las enfermedades infecciosas, las crisis de los medios de subsistencia, la desigualdad digital y la desilusión de los jóvenes.

A medio plazo (3-5 años), los encuestados creen que el mundo se verá amenazado por riesgos económicos y tecnológicos que pueden tardar algunos años en consolidarse, como el estallido de las burbujas de activos, el colapso de las infraestructuras informáticas, la inestabilidad de los precios y las crisis de deuda. Los riesgos emergentes armas de destrucción masiva, colapso del Estado, pérdida de biodiversidad y avances tecnológicos adversos dominan las preocupaciones a largo plazo (5-10 años).

Global Risks Landscape 2021



Top Global Risks by Likelihood



Top Global Risks by Impact



Legend: Economic (blue), Environmental (green), Geopolitical (orange), Societal (red), Technological (purple)

Source: World Economic Forum Global Risks Report 2021

Global Risks Horizon



When do respondents forecast that the following issues will pose a critical risk to the world?



Legend: Economic (blue), Environmental (green), Geopolitical (orange), Societal (red), Technological (purple)

Source: World Economic Forum Global Risks Report 2021

Compromiso con la sociedad

Industry Knowledge

Ayudar a los clientes y otras partes interesadas a comprender y protegerse de los riesgos es uno de los objetivos del Grupo. Por ello, Grupo Zurich dedica uno de los espacios de su web, denominado Industry Knowledge a noticias y artículos sobre los siguientes ámbitos:

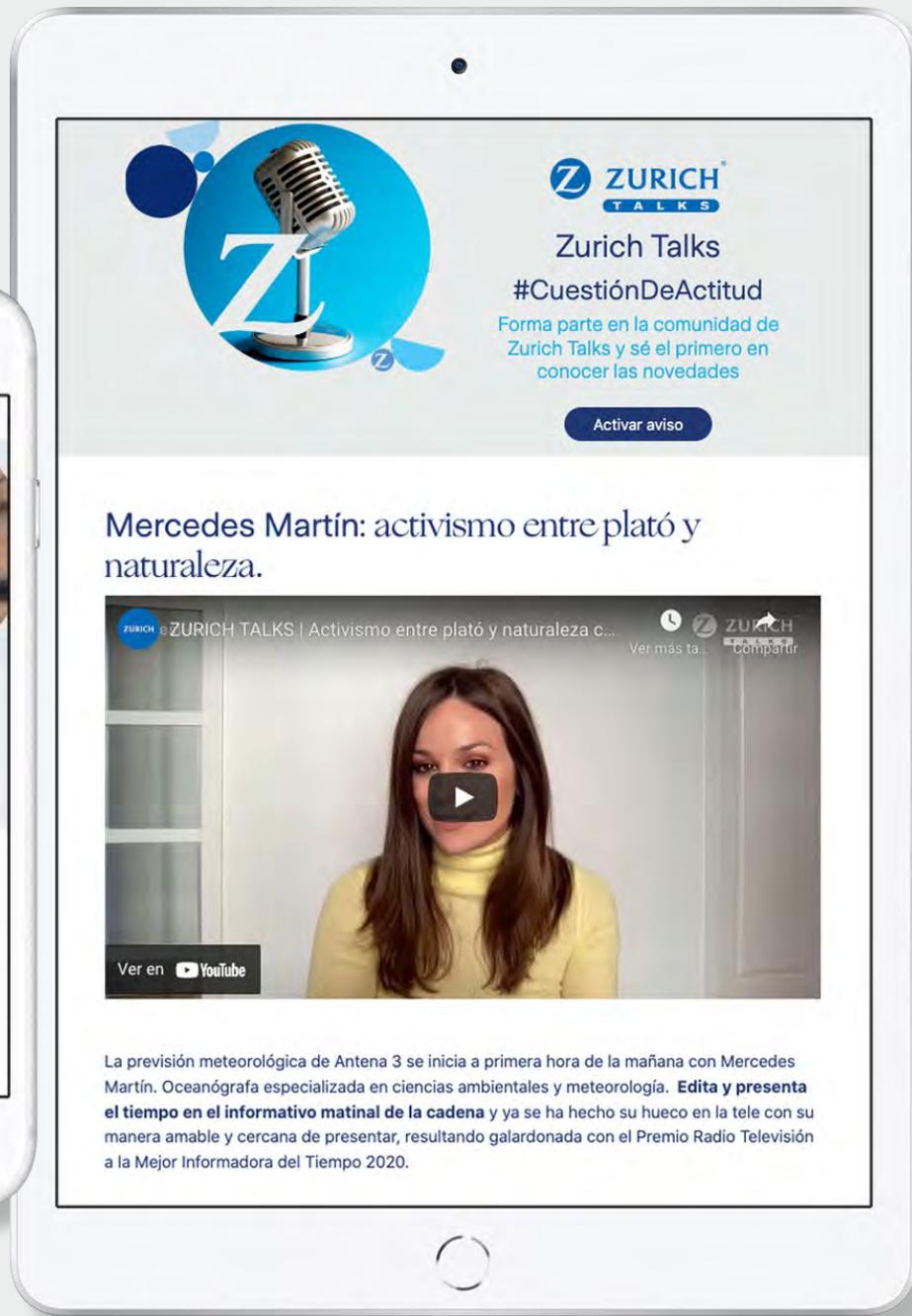
- Futuro del trabajo
- Riesgos ambientales
- Riesgos globales
- Digitalización, datos y cyber

Los diferentes artículos pueden consultarse en www.zurich.com/knowledge.

www.zurich.com/knowledge



<https://talks.zurich.es/>



Z-Talks

Grupo Zurich ha lanzado la iniciativa Z-Talks (o Zurich Talks), una nueva serie de debates en directo producidos en colaboración con la CNBC, con el objetivo de llegar a nuevas audiencias. Los debates en el plató de última generación, situado en la sede mundial, reúnen a destacados líderes, académicos, activistas, ONG y ejecutivos de empresas para debatir sobre los temas más importantes de la actualidad, como el cambio climático, la salud mental o la transformación digital.

En la página de Grupo Zurich (<https://www.zurich.com/z-talks-by-zurich>) puede verse el nuevo episodio que trata sobre la mejor manera de combatir el cambio climático, con invitados especiales como la doctora Jane Goodall o Sebastião Salgado.

Asimismo, desde Zurich en España también se realizan Zurich Talks y se publican en la web (<https://talks.zurich.es/>). En las últimas entrevistas se ha contado con la participación de Mercedes Martín, Ona Carbonell o Miguel Ángel Muñoz, entre otros.

Compromiso con el medio ambiente

“



Nuestro posicionamiento como compañía refuerza nuestro compromiso con el bienestar de las personas y el mundo el que viven. Apostamos por un futuro sostenible y por iniciativas que tengan un impacto positivo en el medioambiente y en la sociedad.

Entre los objetivos estratégicos de compañía está la sostenibilidad, como palanca para ganar al futuro. Para ello, es determinante tomar medidas más concretas, con un objetivo más ambicioso y acorde a las nuevas necesidades de los clientes y de la sociedad en general.



Compromiso con el medio ambiente



Impactos ambientales

“

Crear valor sostenible para la sociedad y para Zurich solo es posible si se protege el medio ambiente. Somos conscientes del riesgo que suponen los problemas ambientales como el cambio climático, tanto para nuestros clientes, comunidades y otros grupos de interés, como para el rendimiento empresarial del Grupo.

Por ello, a nivel global, Grupo Zurich se compromete a cumplir con todas las leyes y normativas ambientales aplicables en los países en los que desarrolla su actividad, así como con los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Inversión Socialmente Responsable de Naciones Unidas.

Con el objetivo de seguir estos principios y aplicar las mejores prácticas, se establecen diferentes compromisos específicos, asociados a clientes y socios comerciales, operaciones,

abastecimiento y adquisición, gestión de inversiones, responsabilidad y presentación de informes, y participación de las partes interesadas. Además, se determinan responsabilidades relacionadas con estos compromisos para todas las personas de la plantilla de Zurich.

La política ambiental fue revisada en diciembre de 2017 y sigue vigente en el momento en que se elabora esta memoria.

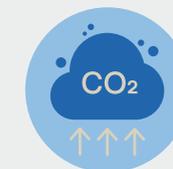
Programa de sostenibilidad

Para conseguir los objetivos estratégicos de compañía y lograr la aspiración como marca, hemos creado un programa de sostenibilidad que tiene tres líneas de acción, donde podemos poner en marcha acciones que impacten en empleados, mercado y sociedad. Estas líneas son:

- Movilidad
- Bienestar
- Emisiones Cero

El programa tiene un objetivo común: reducir las emisiones de CO₂ en 5.500 toneladas en 2021, de esta manera alineamos nuestra estrategia con la de Grupo, aunando fuerzas en la lucha por reducir las emisiones.

Iniciamos nuestro programa con una acción conjunta con nuestros clientes. Por cada nueva póliza contratada, plantaremos un árbol con el objetivo de reforestar el planeta en el que vivimos, y poder neutralizar las emisiones.



Compromiso con el medio ambiente

Impactos ambientales

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

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

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

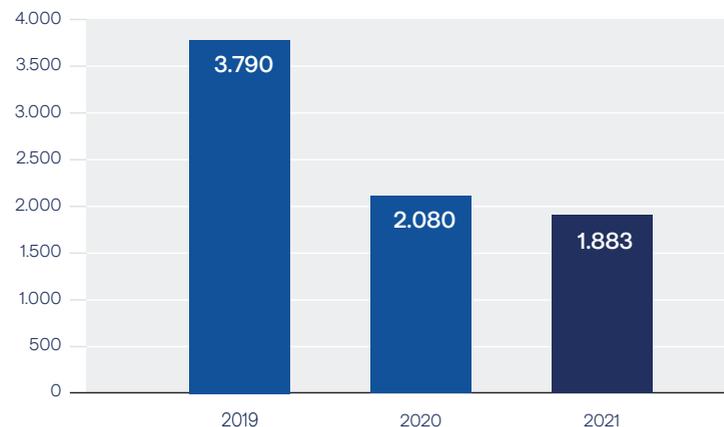
Eficiencia energética⁵

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

Para ello, se han llevado a cabo distintas iniciativas que garantizan la eficiencia de nuestro consumo eléctrico, como el estudio sobre la electricidad contratada, que evita consumos superfluos; auditorías energéticas a nuestras oficinas, que permiten detectar áreas de mejora; la instalación progresiva de sensores de ocupación en oficinas; el control de la temperatura en los Centros de Procesamiento de Datos (CPD), y la instalación de iluminación LED.

Por otro lado, en la medida de lo posible, utilizamos fuentes de energía renovables. En 2021 se ha garantizado que el 100% de toda la electricidad contratada por Zurich en sus oficinas es de origen renovable.

Consumo total de energía eléctrica (MWh)

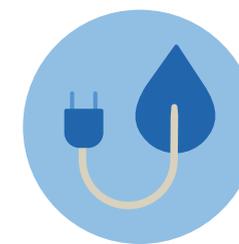


Se han actualizado las cifras reportadas en los años 2019 y 2020 en función de los resultados de la última verificación de datos ambientales.



● Porcentaje de electricidad renovable

⁵ Para el cálculo de los datos de 2021 se aplica un factor de impacto por COVID a nuestra electricidad extrapolada, considerando que el cálculo utilizado para las extrapolaciones no tiene en cuenta intrínsecamente el menor consumo de energía experimentado durante la pandemia. Además, las emisiones se han ajustado ligeramente para la electricidad de la red y las emisiones relacionadas con la energía y el combustible de alcance 3.



Compromiso con el medio ambiente

Emisiones de gases de efecto invernadero⁶

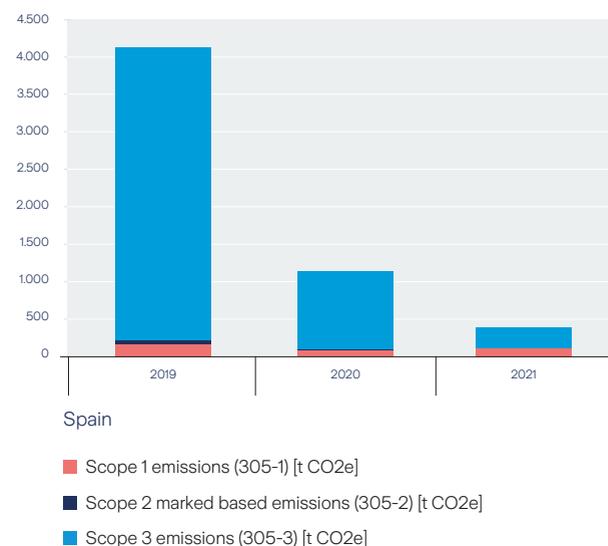
Para el cálculo de las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), analizamos nuestras emisiones directas e indirectas incluyendo, entre otros conceptos, las emisiones de edificios y oficinas, desplazamientos de empleados y vehículos de empresa, consumo de energía, consumo de papel, y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

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

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

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

Las emisiones generadas por Zurich en los últimos años se muestran en la siguiente gráfica, donde se puede observar un importante descenso de las mismas.



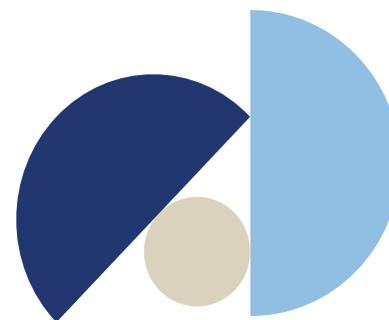
Una de las iniciativas desarrolladas para reducir nuestra huella de carbono ha sido garantizar que la contratación del suministro eléctrico de nuestras oficinas provenga de fuentes 100% renovables, hito que se ha conseguido en 2021.

Además de esta iniciativa y las ya mencionadas, como 1 póliza 1 árbol, se han llevado a cabo otras en el marco del Plan de Sostenibilidad, destacando la reducción de desplazamientos, la disponibilidad de parking para bicicletas o patinetes eléctricos, la gestión de ofertas especiales para la compra de estos vehículos, las campañas para el fomento del transporte sostenible o la digitalización de procesos, como las vídeo-inspecciones.

Se han actualizado las cifras reportadas en los años 2019 y 2020 en función de los resultados de la última verificación de datos ambientales.



⁶ Para el cálculo de los datos de 2020 se aplica un factor de impacto por COVID a nuestra electricidad extrapolada, considerando que el cálculo utilizado para las extrapolaciones no tiene en cuenta intrínsecamente el menor consumo de energía experimentado durante la pandemia. Además, las emisiones se han ajustado ligeramente para la electricidad de la red y las emisiones relacionadas con la energía y el combustible de alcance 3.



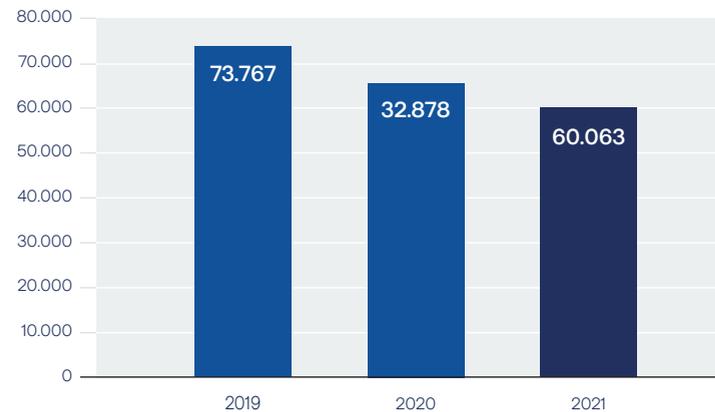
Compromiso con el medio ambiente

Consumo de papel

Debido a nuestra actividad, la principal materia prima que utilizamos es el papel. Para minimizar los impactos derivados de su consumo, tratamos de reducirlo lo máximo posible mediante la digitalización de procesos con los clientes, lo que supone un ahorro en impresión y envío de documentación.

Además, gracias a la iniciativa Paperless se han reducido un total de 25 impresoras en las oficinas en 2021. A continuación, se muestran los datos de consumo de papel de los últimos años:

Consumo de papel (Kg)



Se han actualizado las cifras reportadas en los años 2019 y 2020 en función de los resultados de la última verificación de datos ambientales.

Green Month

En septiembre de 2021 hemos vuelto a celebrar el Green Month, un mes en el que se realizaron publicaciones y actividades relacionadas con la sostenibilidad.

Durante los miércoles de cada Green Week se han llevado a cabo actividades locales, regionales y globales, como formaciones sobre cómo neutralizamos nuestras emisiones de CO2, un proyecto sobre panales de abejas en ZNA, cómo se recicla la basura en Zurich Suiza o por qué son beneficiosas las plantas en casa.

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

Voluntariados Ambientales

Durante 2021 no se han podido realizar los voluntariados ambientales planificados, ya que se han tenido que posponer debido a la continuidad de la crisis sanitaria por coronavirus.



Sobre esta memoria

La Memoria de Sostenibilidad 2021 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 2021, como continuación a las ya publicadas (2017, 2018, 2019 y 2020).

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

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

La identificación de aspectos materiales y su cobertura se han realizado tomando como referencia lo consolidado por Zurich, a nivel grupo (Zurich Insurance Group). No ha habido

cambios significativos de los temas materiales con respecto a 2020. Así, este documento incluye información relativa a los standards 301 (materias primas y auxiliares), 302 (energía), 305 (emisiones), 308 (evaluación ambiental de proveedores), 401 (empleo), 403 (salud y seguridad en el trabajo), 404 (formación y enseñanza), 405 (diversidad e igualdad de oportunidades) y 414 (evaluación social de proveedores).

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

Durante 2021 no se han producido cambios significativos en la compañía.

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

Para más información sobre este documento o sus contenidos: ESZ.Responsabilidad.Corporativa.Zurich@zurich.ch

Sede de Zurich en España: **Paseo de la Castellana, 81, Madrid.**

Índice GRI / Contenidos generales

Contenidos generales

Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización	14
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	14
102-3	Ubicación de la sede	82
102-4	Ubicación de las operaciones	13
102-5	Propiedad y forma jurídica	14
102-6	Mercados servidos	13
102-7	Tamaño de la organización	14
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	44
102-9	Cadena de suministro	38
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	82
102-11	Principio y enfoque de precaución	78 y 79
102-12	Iniciativas externas	12
102-13	Afiliación a asociaciones	12
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	7, 11, 20 y 26
102-18	Estructura de gobernanza	25
102-40	Lista de grupos de interés	Sustainability highlights 2019
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	44
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Sustainability highlights 2019
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sustainability highlights 2019

Código	Tema	Página
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Sustainability highlights 2019
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No aplica
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	82
102-47	Lista de temas materiales	82
102-48	Re expresión de la información	No aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes	82
102-50	Periodo objeto del informe	82
102-51	Fecha del último informe	82
102-52	Ciclo de elaboración de informes	82
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	82
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	82
102-55	Índice de contenidos GRI	83 y 84
102-56	Verificación externa	82

Enfoque de gestión

Código	Tema	Página
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Ver tablas siguientes
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Ver tablas siguientes
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Ver tablas siguientes

Desempeño ambiental

Código	Tema	Página
GRI 301: Materiales (2016)		
103	Enfoque de gestión 301	79 y 81
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	81
GRI 302: Energía (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	79
302-1	Consumo energético dentro de la organización	79
302-4	Reducción del consumo energético	79
GRI 305: Emisiones (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	79 y 80
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	80
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	80
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	80
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	80
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 308	38 y 79
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	38

Desempeño social

Código	Tema	Página
GRI 401: Empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	44
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	44
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)		
103	Enfoque de gestión 403	60
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	58 y 59
GRI 404: Formación y enseñanza		
103	Enfoque de gestión 404	46
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	46
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	53, 54 y 57
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	56
GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 414	38
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	38

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

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

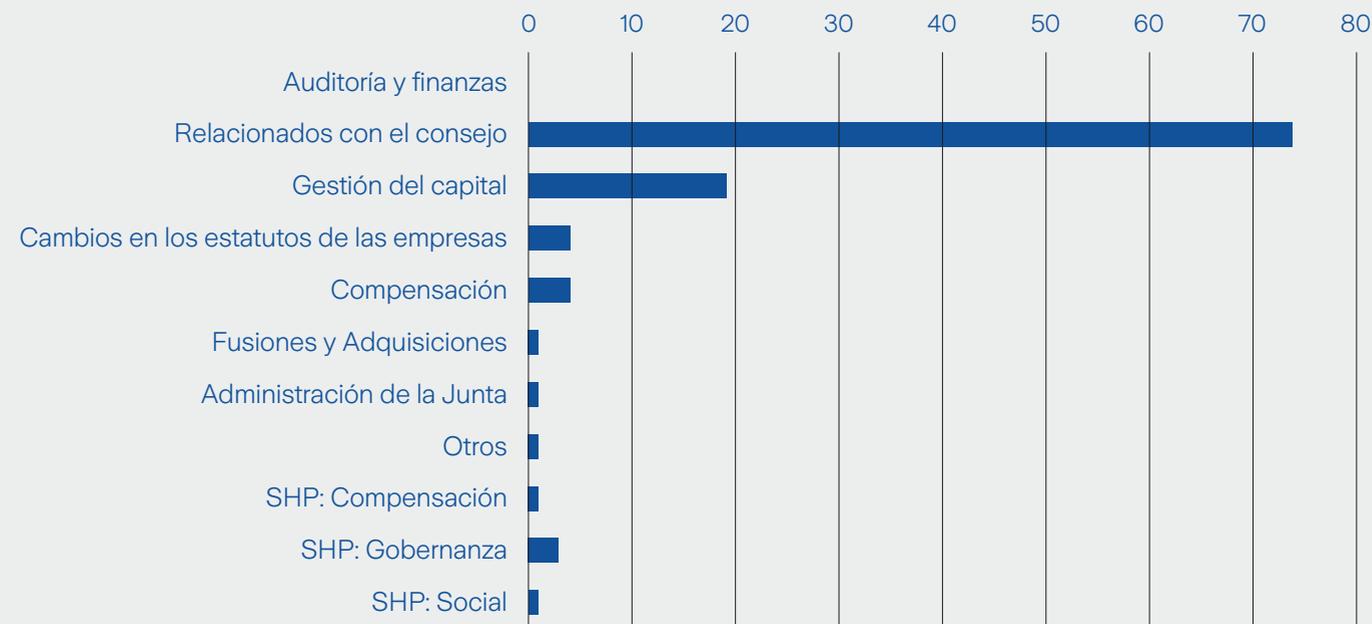
Zurich Vida considera que el ejercicio de los derechos de voto, siempre que sea posible sin incurrir en costes indebidos, está alineado con su interés económico y con su deseo de salvaguardar las inversiones, que se realizan con el objetivo de lograr un éxito financiero sostenible y basadas en un comportamiento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

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

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

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

Votos en contra por categoría de propuesta



Zurich Insurance, PLC
Sucursal en España

www.zurich.es

