

SOSTENIBILIDAD

Informe de actividades 2020



En Zurich Santander queremos:
impactar positivamente en la sociedad donde operamos y en nuestros clientes,
impulsar la conciencia respecto de riesgos, educación e inclusión financiera y laboral,
y **promover el bienestar y desarrollo** de las personas, adoptando las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.



ZURICH SANTANDER · INSURANCE AMERICA

SOBRE NOSOTROS

Nuestra ambición es ser la aseguradora de preferencia en América Latina, ayudando a que la gente entienda y se proteja de los riesgos de una manera que sea significativa para ellos.

Zurich Santander Insurance America es una *joint venture* entre los grupos Zurich y Banco Santander creada en 2011, donde Zurich posee el 51% y Santander mantiene el 49% del capital del *holding*.

Con uno de los más amplios portafolios de productos de seguros del mercado, comercializamos nuestros productos a través de los canales de ventas del Banco Santander en Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay, países en los cuales operamos. Nuestras oficinas regionales están basadas en Madrid, España.

Zurich Santander es miembro de los Principios para la Sostenibilidad en Seguros de UNEP FI, a través del Grupo Zurich, que es signatario y accionista mayoritario de Zurich Santander.



SOSTENIBILIDAD EN ZURICH SANTANDER

En 2020 comenzamos un proceso de transformación para convertirnos en una organización donde la sostenibilidad se encuentre en el centro de nuestro negocio. Para ello dimos una serie de pasos:

- Posicionamos la **sostenibilidad** a nivel de la **Alta Dirección**.
- Creamos la **Dirección Regional de Sostenibilidad**, reportando directamente al CEO de Zurich Santander.
- Creamos un **equipo interdisciplinario**, con representación en cada uno de los países donde operamos.
- Identificamos los **temas materiales** del negocio y desarrollamos nuestra matriz de materialidad, tanto a nivel regional como por país.
- Comenzamos a trabajar en la investigación y el desarrollo de oferta de **productos de triple impacto de bancaseguros**, con algunos proyectos piloto en curso.
- Definimos nuestros **pilares de trabajo**, así como nuestros objetivos anuales.

NUESTROS PILARES DE TRABAJO



PROMOVER CONCIENCIA SOBRE RIESGOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA

- ✓ Desarrollar productos y servicios innovadores.
- ✓ Actuar en la disseminación de contenido relevante sobre riesgos y educación financiera.
- ✓ Identificar los mecanismos adecuados para que nuestros clientes comprendan y se protejan de los riesgos.
- ✓ Identificar oportunidades de productos y servicios que generen mejor educación financiera.



CONTRIBUIR EN LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS

- ✓ Fomentar el apoyo de nuestros accionistas en el establecimiento de asociaciones en proyectos de responsabilidad social y ambiental.
- ✓ Apoyar a nuestros accionistas en los programas de responsabilidad social y proyectos de educación.
- ✓ Actuar en conjunto con la Z Zurich Foundation en las iniciativas de impacto local y global, alineados con los drivers respecto de *Well-being* y *Climate Change*.



ADOPTAR LAS MEJORES PRÁCTICAS DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO

- ✓ Evolucionar continuamente en la gestión del negocio, de gobierno corporativo y de riesgos.
- ✓ Promover la educación en seguros, salud y ahorro de nuestros empleados.
- ✓ Promover las mejores prácticas de gestión de personas.
- ✓ Motivar a las personas en acciones de voluntariado y responsabilidad social.
- ✓ Reforzar nuestros compromisos voluntarios en causas alineadas a las de nuestros accionistas.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



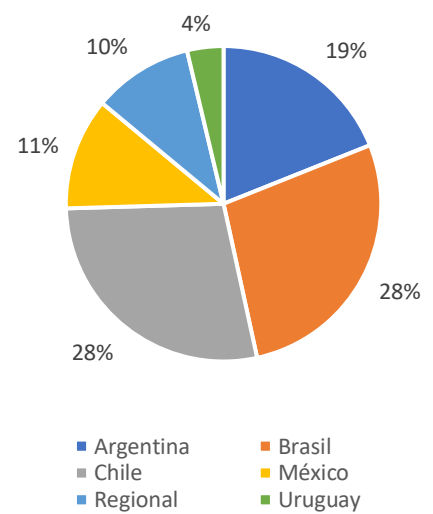
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Realizamos un primer análisis de materialidad con el objetivo de identificar y validar los aspectos e impactos más relevantes para nuestro negocio y para nuestros grupos de interés, tanto a nivel región como a nivel de cada país.

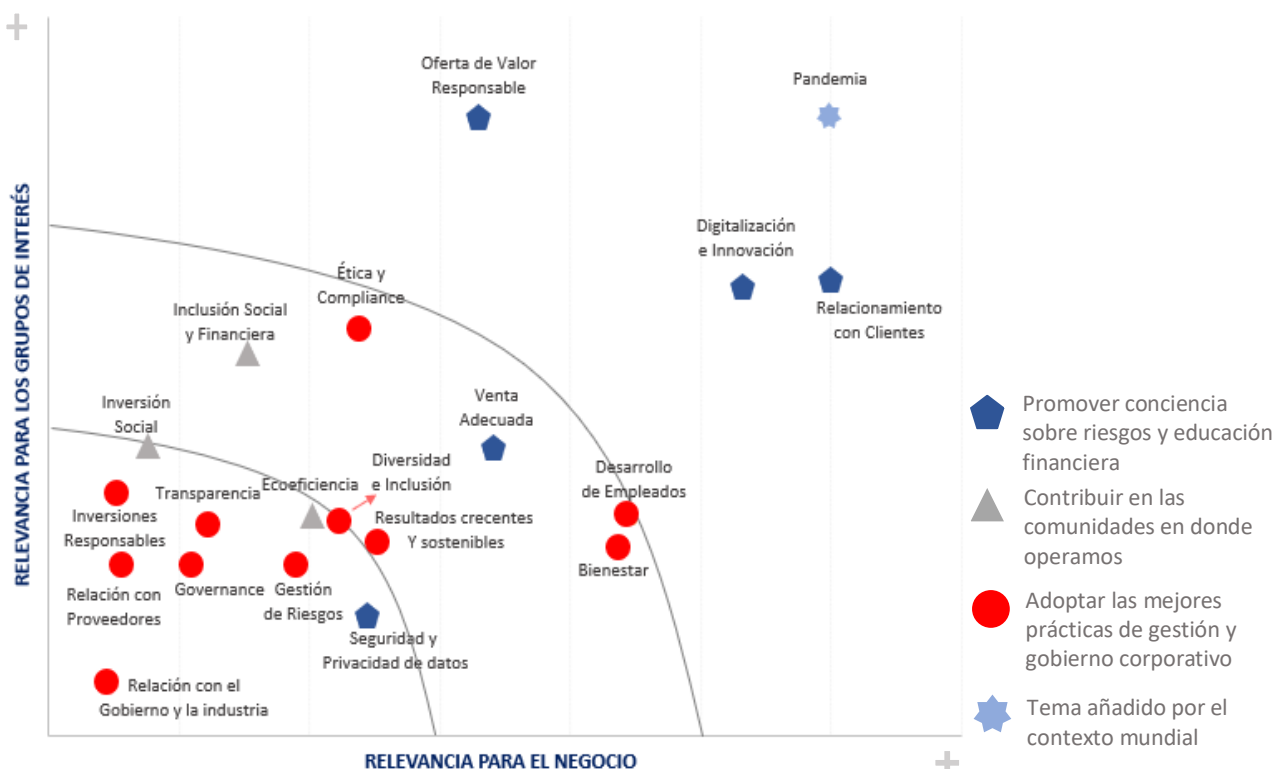
Para la identificación de los temas materiales partimos de nuestros pilares de trabajo previamente definidos. Para involucrar la participación de nuestros grupos de interés, los convocamos a través de una encuesta online mediante la cual realizaron una priorización de los temas listados en función de su relevancia. Como resultado del proceso, volcamos los resultados a una matriz de materialidad regional, y una por país.

Grupo de interés	Cantidad
Accionistas	5
Empleados	271
Clientes	9
Distribuidores	3
Entidades del mercado	3
Especialistas	7
Proveedores	9
Prensa	1
ONGs	6
Aliados de negocio	8
Total	322

Recibimos 322 respuestas, con representación de distintos grupos de interés y de la geografía de Zurich Santander.



Matriz de materialidad



NUESTRO IMPACTO EN LA COMUNIDAD

24 ACCIONES DE APOYO COVID-19 ¹ \$ 2.646.704	2 PROYECTOS FINANCIADOS POR LA Z ZURICH FOUNDATION ¹ \$ 1.862.831
	20 ACCIONES MECENAZGO ¹ \$ 1.499.919

En 2020 destinamos más de 6 millones de USD* en 46 acciones de apoyo a la comunidad

* Dentro de los cuales 2.080.030 USD fueron aportados por Zurich Santander y 3.929.422 USD por la Z Zurich Foundation.

Brindamos apoyo en 3 ejes específicos acorde a las necesidades que identificamos en las comunidades donde estamos presentes y tenemos llegada, aún ante el contexto de la pandemia:

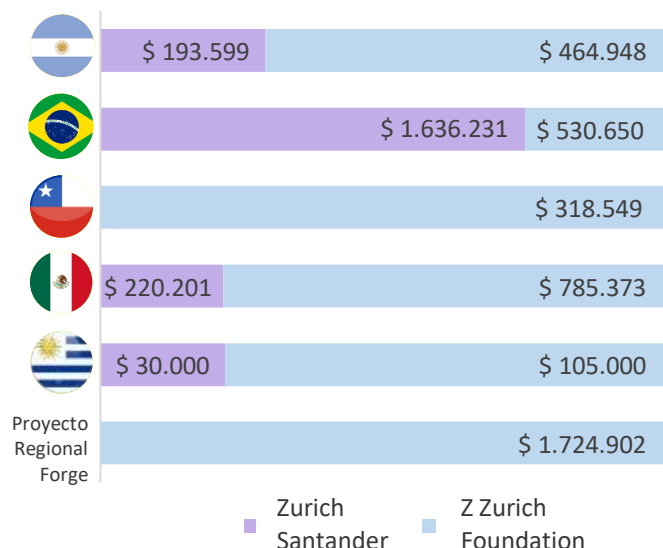
- **Educación e inclusión financiera,**
- **Infraestructura hospitalaria,**
- **Apoyo económico y alimentos.**

Trabajamos en alianza con la Z Zurich Foundation (ZZF), quien nos acompaña financieramente en muchas de nuestras iniciativas.

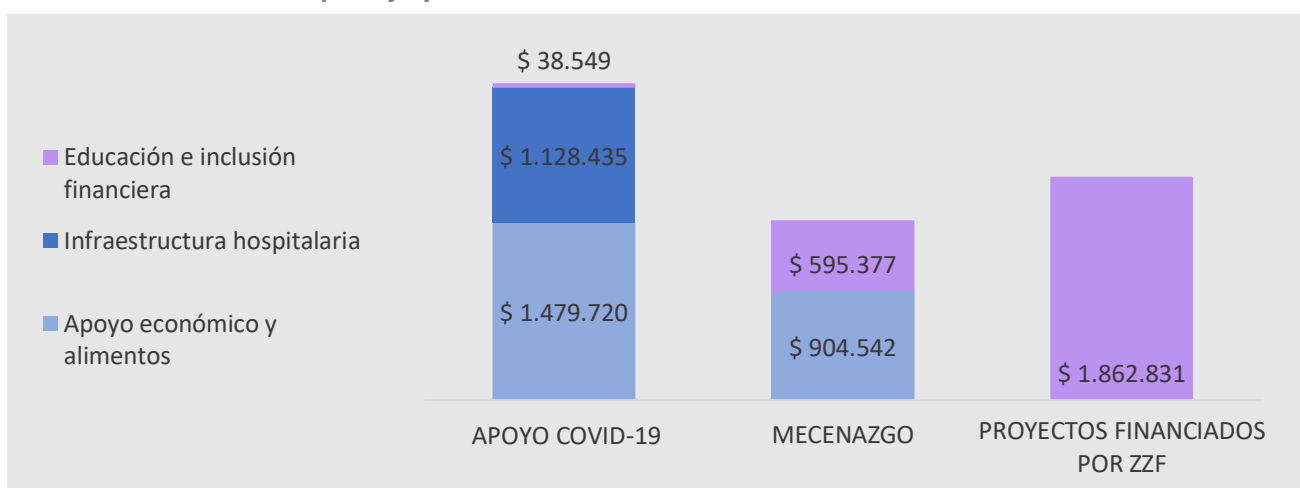
En 2020 trabajamos a través de las siguientes líneas de actuación.

- ✓ APOYO COVID-19
- ✓ MECENAZGO
- ✓ PROYECTOS REGIONALES
100% FINANCIADOS POR ZZF

Distribución de fondos por país¹



Distribución de fondos por eje y línea de actuación¹



1: Los montos declarados están expresados en dólares estadounidenses (USD).

APOYO COVID-19



Llevamos adelante acciones de apoyo relacionadas al COVID-19, vinculandonos con distintas organizaciones, fundaciones sin fines de lucro e instituciones de salud que presentaban distintas necesidades.

Las acciones fueron realizadas en alianza con la Z Zurich Foundation, que brindó su apoyo con 2.066.591 USD.

De esta manera acompañamos con la donación de cajas de alimentos, material de tecnología, equipamiento para investigación y testeos de COVID-19. Brindamos cobertura de seguro de vida 100% bonificada para profesionales de salud. Además apoyamos organizaciones que brindan apoyo a niños y adolescentes en situaciones de vulnerabilidad, y acompañamiento a adultos mayores.

1.004.100 cajas de alimentos

5.350 familias beneficiadas

2 equipos de tecnología para hospitales

265.645 profesionales de la salud protegidos

Organizaciones aliadas

ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MÉXICO	URUGUAY
Cáritas	Casa Ondina Lobo	Fundación Belén Educa	AMA	Hospital Español
Fundación Pléroma (Programa Empujar)	Fiocruz	Fundación Cultiva	Fundación Mark	Instituto Clemente Estable
Fundación Revolución Pelota	Hospital Delphina Aziz	Techo	Iner	
Fundación Todavía Es Tiempo	Lar Das Mãezinhas		Naciones Unidas (Programa Reactivar)	
Hospital De Clínicas Instituto Alberto C. Taquini	Techmail		Por Un Hogar	
			Yolia	

MECENAZGO

Mediante el concepto de Mecenazgo redestinamos nuestros aportes tributarios a proyectos educativos y culturales, alineados con nuestros pilares de trabajo, patrocinados por las autoridades locales de cada país.



Destino de fondos	Monto en USD
Apoyo a niños y mujeres	471.113,12
Artes visuales, cine, teatro y literatura	34.454,14
Bienestar de personas mayores	1.307,02
Conservación ambiental	476,31
Promoción de la salud	992.568,01
Total	1.499.918,60

PROYECTOS 100% FINANCIADOS POR LA Z ZURICH FOUNDATION

En 2019, le presentamos a la Zurich Foundation (ZZF) dos proyectos de largo plazo en alianza con Fundación Forge y Fundación Pléroma. En 2020 fueron aprobados y se encuentran en ejecución con duración a 3 años.



15.400 personas impactadas en 2020
1.862.831 USD invertidos

PROGRAMA HABILIDADES PARA EL FUTURO

Es un proyecto de Fundación Forge, enfocado en impulsar a jóvenes vulnerables de América Latina, en alianza con la Z Zurich Foundation y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Lab) a escala regional, para los países de Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay.



Reducir la brecha entre los jóvenes vulnerables y el mercado de trabajo del futuro.

1

FORMACIÓN DIGITAL

Desarrollando herramientas digitales para la formación, la orientación y la inserción laboral.

2

*CONEXIÓN CON
EL MERCADO LABORAL*

3

*ESCALABILIDAD:
Docentes, Universidades
y Graduados*

Desde Zurich Santander, acompañamos a los jóvenes del programa a través del **voluntariado corporativo**, a través de las siguientes herramientas:

- Cursos de formación,
- Simulación de entrevistas laborales,
- Videos motivacionales,
- Paneles de empresas,
- Vínculos y alianzas con instituciones,
- Seguimiento.



Participación de voluntarios en actividades por país



7.364 jóvenes formados
5 países
85 voluntarios

Logros 2020	Real alcanzado	Meta	Variación %
Jóvenes formados	7.364	7.000	5%
Jóvenes impactados indirectamente ⁽¹⁾	17.220	15.000	15%
Familiares impactados	29.456	28.000	5%
Docentes entrenados	574	500	15%
Miembros de Forge formados en nuevas tecnologías	91	50	82%
Miembros de RRHH sensibilizados	507	400	27%
Países involucrados en voluntariado corporativo	5	5	0%
Voluntarios	85	0	N/A

(1): A través de los docentes formados.

CASOS DE ÉXITO: PRODUCTOS SOSTENIBLES

TUIIO

Es una iniciativa del Grupo Santander que busca garantizar el acceso a los servicios financieros para las personas de los sectores más desfavorecidos de México.

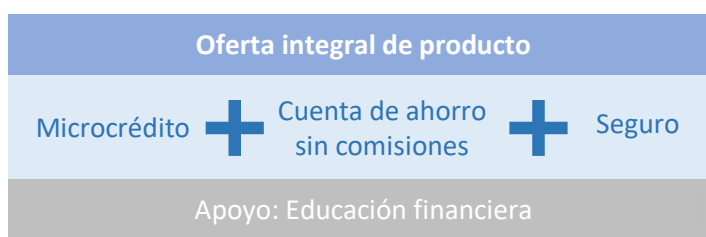


Propósito: Generar impacto social positivo, real y medible en el mayor número de personas, a través de la prestación de servicios financieros a medida, con mejores condiciones, que contribuyan a su progreso y al de la sociedad.

Propuesta de valor: Tuiio brinda una oferta integral y diferencial de préstamos productivos, seguros, sucursales propias, y un programa de educación financiera.

Busca apoyar al desarrollo de microempresas en 17 regiones de México

57.053
clientes protegidos por Zurich Santander²



PROSPERA

Se trata de una plataforma digital del Grupo Santander que busca contribuir al progreso y crecimiento de las personas más vulnerables y de los microemprendedores.

BRASIL

Propósito: Impulsar el progreso y el crecimiento de los microemprendedores de las comunidades vulnerables de Brasil, que carecen de acceso al sistema financiero o historial crediticio.

Propuesta de valor: Zurich Santander ofrece un programa exclusivo que incluye cobertura a muy bajo costo, a clientes que no pueden trabajar por bajas por enfermedad o defunción de familiares, y acceso a una red de médicos privados y farmacias con bonificaciones.

- 5.852 clientes protegidos por Zurich Santander²
- Hasta 80% de bonificación en chequeos de salud
- 20% de descuento en farmacias acreditadas

URUGUAY

Propósito: Permitir el acceso al sistema financiero a microemprendedores de Uruguay que ya tienen una actividad productiva, en su mayoría micro pymes y mujeres.

Propuesta de valor: Zurich Santander ofrece un programa específico de seguros voluntarios, que contemplan vida, servicios y reparaciones, con plus de coberturas diferenciales para mujeres, y además orientación financiera personal al emprendedor, a través del Agente Prospera.

- 4.663 clientes protegidos por Zurich Santander²
- 80% de los clientes Prospera con seguros (51% mujeres y 49% microemprendedores)
- Alcance del 94% del territorio nacional

(2): Número de pólizas emitidas a costo bonificado en 2020.

ZURICH SANTANDER • INSURANCE AMERICA