



Memoria  
de Sostenibilidad  
Zurich en España 2019  
*"Ambición por la sostenibilidad"*

Ilustración a cargo de jóvenes  
residentes en el Centro educativo  
Els Til·lers del Parc Sanitari  
de Sant Joan de Déu







# Memoria de Sostenibilidad - Zurich en España 2019

## “Ambición por la sostenibilidad”

### Índice

---

<b>Mensaje del CEO de Zurich en España</b> .....	4	Ventajas por ser de Zurich .....	54
<b>Ambición por la sostenibilidad</b> .....	10	Programa Valientes – Imparables por la Diversidad .....	56
Z Zurich Foundation .....	12	Zurich Wellness .....	62
Grupo Zurich en el mundo .....	13	Voluntarios Zurich .....	65
		Imagina: Ideas de mejora .....	69
<b>Zurich en España</b> .....	14	<b>Compromiso con la sociedad</b> .....	70
Cercanía y transparencia .....	16	Empleo juvenil .....	72
Movimiento cliente .....	18	Empleo para personas en riesgo de exclusión social .....	80
Futura .....	20	Apoyo al deporte .....	83
Nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa .....	22	Otras iniciativas .....	90
Gobernanza .....	24		
<b>Compromiso con la cadena de valor</b> .....	26	<b>Compromiso con el medio ambiente</b> .....	92
Compromiso con nuestros clientes .....	28	Impactos ambientales .....	94
Compromiso con la mediación .....	38	Generación Green .....	97
Compromiso con nuestros proveedores .....	42		
Inversión Responsable .....	43	<b>Sobre esta memoria</b> .....	101
		Índice GRI .....	102
<b>Compromiso con nuestros colaboradores</b> .....	49		
Desarrollo profesional .....	51		

# Mensaje del CEO de Zurich en España



Un año más, en cumplimiento con el compromiso adquirido en 2017, publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, con lo más significativo de nuestro desempeño en materia de sostenibilidad y los logros asociados a nuestra estrategia de responsabilidad corporativa.

En este año, hemos completado nuestra estrategia Apolo, con enormes éxitos, y lanzado Futura, para el periodo 2020 – 2022, que nos convertirá en líderes digitales del mercado asegurador, en la compañía preferida de las empresas y la que proteja el estilo de vida de todos y cada uno de nuestros clientes.

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, en los últimos años hemos visto como el mundo evoluciona, con cambios en la economía, pero también en la forma en que entendemos el trabajo, con avances tecnológicos, cambios en la sociedad y, por supuesto, cambios en el clima. Todo ello, con impacto en el día a día de las personas.

En este contexto, nuestra estrategia en responsabilidad corporativa es más válida que nunca. Su objetivo es ayudar a todos los colectivos que forman parte de la comunidad a **entender y protegerse del riesgo**, especialmente a **nuestros colaboradores**, con quienes compartimos cultura organizativa y ambiente de trabajo, y los colectivos más desfavorecidos de la sociedad, especialmente los **jóvenes**, y **las personas en riesgo de exclusión social**.



Hoy, nuestra ambición es **ser reconocidos como una de las empresas más responsables del mundo**. Para lograrlo, trabajamos incansablemente en la puesta en marcha de iniciativas que frenen el cambio climático, fomentando la inversión responsable, la protección y el bienestar de nuestros colaboradores.

Todo ello, alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas**, elemento común de buena parte de nuestras iniciativas.

En 2019 hemos seguido trabajando en innovaciones que nos permitan estar más cerca de **nuestros clientes**. Desde Klinc, *seguro on demand* en España, que hoy nos permite comercializar también seguros de vida, a Zurich Hogar Flexible o Z cares, o las alertas y la teleperitación, o nuestro asistente virtual Azul, nos esforzamos día a día por facilitar la vida a nuestros clientes.

También avanzamos en este sentido con nuestros clientes de empresas, cubriendo algunas de las principales preocupaciones de las empresas en este último año, la ciberseguridad, con productos como Zurich Cyber Protection.

En relación a **nuestros colaboradores**, seguimos trabajando para hacer crecer las ventajas por ser Zurich. Hoy, el 69% de la plantilla está adherida a flexwork, disfrutando de hasta 20 horas semanales de trabajo fuera de la oficina: mujeres, hombres; Millenials, miembros de la Generación X y Baby Boomers; colaboradores, mandos intermedios y directivos. Todos ellos forman parte del equipo de Zurich, caracterizado por su diversidad.

En esta línea, hemos lanzado el Programa Valientes – Imparables por la Diversidad, que durante 2019 ha abordado, especialmente iniciativas enfocadas al fomento de la igualdad de género, aunque continuará en los próximos años, con foco en capacidades diversas, edad y orientación sexual.

Nuestros **Voluntarios Zurich** siguen participando activamente en iniciativas que aportan valor a la sociedad, en paralelo con la aportación de **Z Zurich Foundation**, que dedica fondos a distintas acciones sociales, alineadas todas ellas con nuestra estrategia de responsabilidad corporativa y nuestros valores.

Mantenemos nuestras iniciativas relacionadas con el **deporte** (cada vez más vinculadas con la acción social también), a través de Maratones Zurich y el patrocinio de la Carrera de la Mujer en toda España.

Este año me he comprometido, personalmente, con el Nuevo Acuerdo para Europa de CSR Europe, a través del cual Zurich en España se compromete a trabajar, junto con la Unión Europea y la sociedad civil, por una Europa que integre la sostenibilidad, la acción climática y la inclusión.

Quiero agradecer a todos aquellos que han aportado y colaborado en nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, y en general, a todos los que han hecho que Zurich en España sea la compañía que es hoy. Con todos ellos me comprometo a seguir trabajando, desde nuestra ambición por la sostenibilidad.

**Vicente Cancio**

CEO de Grupo Zurich en España

# 2019, un año de ambición por la sostenibilidad



Despedimos

## Apolo

(2017 – 2019)

con grandes resultados,  
ahora llega

## Futura

(2020-2022).



El Programa  
**Valientes**

**-Imparables por la  
Diversidad,**  
pone el foco en la  
diversidad de género.  
En 2020 se focalizará en  
**diversidad  
funcional.**



Seguimos entre las

## 20

primeras empresas

## Top Employer

en España.

Hemos subido a la categoría  
MOVE en la renovación de la  
certificación

## EDGE.



**¡Nuestro Club del  
Voluntariado  
crece!**

Más de 9600 horas de  
voluntariado,

## 9%

más que en 2018.



Más de

## 1.000

participantes en la

## Zurich Community Week

de 2019

(¡el doble que en 2018!),

**más de 11.500 €  
recaudados.**



# Klinc y Azul

nos ponen a la cabeza de la **innovación tecnológica** en el sector asegurador.



Somos

# 2.355

personas

( **56% mujeres**  
**44% hombres** )



Cada vez tenemos **más ventajas, por ser de Zurich.**

¡Oferta en seguros y vehículos, oferta bancaria, formación, conciliación, Plan de Compensación Personal y más!



# 69%

de la plantilla está adherida a **flexwork**

( **61% mujeres**  
**39% hombres** )

# 11%

más que en 2018



# Z Zurich Foundation

nos aporta

**1,6** millones euros para las anualidades 2018 a 2021, en las iniciativas **Prepárate para la vida, Junior Achievement y FP Dual.**



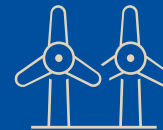
# 427

colaboradoras participan en las

# Carreras de la Mujer

de 2019,

**42% más** que el año pasado



# 93%

de la energía eléctrica que utilizamos proviene de

# fuentes renovables.



# 100%

del papel utilizado es papel

# certificado FSC.

En 2019 hemos fijado nuestra Hoja de Ruta hacia el cliente, con los propósitos y valores de nuestra compañía, junto con la estrategia 2020, para convertirnos en líderes de nuestro sector.

De estos propósitos y valores se desprenden los comportamientos que caracterizan a todos los que formamos parte de Zurich, y que es la forma en que ponemos nuestros valores en acción.





# HOJA DE RUTA HACIA EL CLIENTE



## PROPÓSITOS

-  Proteger
-  Inspirar confianza
-  Ayudar a alcanzar el máximo potencial

## VALORES

-  **Somos un equipo**
  -  Colaborar juntos
  -  Desarrollarse y crecer
-  **Abrazamos la innovación**
  -  Priorizar a los clientes
  -  Fomentar la innovación
-  **Cumplimos nuestras promesas**
  -  Brindamos instrucciones claras
  -  Pasar a la acción

## ESTRATEGIA APOLO



-  **OBJETIVO#1: Particulares**
-  **OBJETIVO#2: Empresas**
-  **OBJETIVO#3: Agilidad**
-  **OBJETIVO#4: Equipo**
-  **OBJETIVO#5: Innovación**

## ¿Qué es #ValoresEnAcción?

Conocer y compartir los valores y saber cómo aplicarlos en nuestro día a día ha sido una de las prioridades de 2019.

En esta línea y mediante un esfuerzo coordinado entre todos los países del Grupo, durante los seis primeros meses del año hemos lanzado una campaña para comunicar a todas las personas que forman Zurich estos comportamientos, nuestros #ValoresEnAcción. Esta comunicación, que se realizará a través de Workplace, está protagonizada por los miembros del Comité de Dirección. Además, cada mes se organiza un reto ligado a ese comportamiento.

Priorizar a nuestros clientes, fomentar la innovación o colaborar juntos son solo algunos de los ejemplos sobre los que basamos nuestro día a día y vivimos los valores de Zurich. Además a todos los colaboradores se les asigna una formación obligatoria en GEMS sobre estos valores.

# Ambición por la sostenibilidad

Zurich, como grupo global, aspira a convertirse en una de las compañías más sostenibles del mundo, avanzando en tres ejes de transformación:

- **Futuro del trabajo,** preparando a la sociedad para nuevas formas de trabajo, en las habilidades, recursos e iniciativas necesarias, reeducando para adquirir las habilidades necesarias, avanzando en el bienestar y en soluciones posibles para reducir la brecha existente.

- **Confianza en la sociedad digital,** haciendo a las personas y las organizaciones más resilientes, permitiendo e inspirando confianza en una economía digital, administrando adecuadamente los datos de clientes, gestionando los riesgos cibernéticos y estableciendo límites éticos al análisis de datos.
- **Cambio climático,** proporcionando información, protección y transparencia que apoye la transición a una economía baja en carbono, comprendiendo el impacto en nuestro perfil de riesgo, brindando soluciones de prevención y mejora a nuestros

clientes y midiendo nuestra contribución positiva a través de inversiones en activos verdes.

Para lograrlo, es necesario aprovechar los diferentes papeles que juega la compañía en la sociedad:

- **Como asegurador,** aportando asesoramiento sobre la gestión de riesgos y soluciones que permitan prevenir estos, motivando a los clientes a asumir comportamientos sostenibles.
- **Como inversor,** integrando las consideraciones ambientales, sociales y de buen gobierno en nuestro proceso de gestión de las inversiones. Invirtiendo parte de nuestros activos en inversiones

de impacto supone un impacto positivo en nuestro comportamiento social y ambiental.

- **Como empleador,** destacando la importancia del bienestar de las personas que forman parte de la compañía, proporcionando un entorno de trabajo flexible, sostenible y seguro, y ofreciendo oportunidades de aprendizaje y desarrollo a lo largo de toda la vida laboral.
- **En las comunidades locales,** garantizando un impacto positivo en la sociedad, principalmente a través de los programas de Z Zurich Foundation, en actividades que cuenten con la participación de nuestros colaboradores.







“  
Zurich, como grupo global,  
aspira a convertirse en una de  
las compañías más sostenibles  
del mundo.”



## Z Zurich Foundation

Z Zurich Foundation es una fundación privada, creada por Grupo Zurich, como su principal instrumento para desarrollar su estrategia global de apoyo a la comunidad.

Esta organización tiene un papel fundamental en el propósito de Zurich de ser líder mundial en sostenibilidad, pues apoya la consecución de una **sociedad más justa, abierta y sostenible**. Esto se alinea con la estrategia, la agenda de sostenibilidad, el propósito y los valores, y la cultura de Zurich.

La misión de Z Zurich Foundation es **capacitar a las personas vulnerables dentro de nuestras comunidades para protegerse de los riesgos,**



Gary Shaughnessy, Presidente de ZZ Foundation en la Maratón de Málaga con AEFAT

**adaptarse y prosperar en un mundo que cambia rápidamente.** Aspirar a un mundo igualitario, donde todos tengan **independencia, capacidad de elección y poder** sobre su futuro.

El objetivo, con la vista puesta en 2024, es **transformar la vida de 1.000.000 de personas vulnerables**, y tener un **impacto positivo en 10.000.000**. Esto se conseguirá a través de un enfoque global, respondiendo a las necesidades locales y generando iniciativas para involucrar a nuestros colaboradores.

La actividad de Z Zurich Foundation se basa en dos pilares:

- **Resiliencia climática:** Resiliencia ante inundaciones y fenómenos relacionados (incendios forestales, tormentas y otros fenómenos naturales).
- **Bienestar e inclusión:** mental, físico, social y financiero.

Los programas más significativos de Z Zurich Foundation son:

- **Programa de Resiliencia a las inundaciones:** utilizar la experiencia en riesgos de Zurich como aseguradora a nivel mundial, permite ayudar a los clientes y a las comunidades a reducir los efectos devastadores de las inundaciones, incluso antes de que éstas se produzcan.

La **Zurich Flood Resilience Alliance** (Alianza de Zurich para la Resiliencia a las Inundaciones), una cooperación multisectorial apoyada por la Fundación se centra en encontrar formas prácticas de ayudar a las comunidades de los países desarrollados y en desarrollo a fortalecer su resiliencia ante el riesgo de inundaciones.

De 2013 a 2018, el programa benefició directamente a más de 225.000 personas en 110 comunidades de 9 países. En la segunda fase, lanzada en julio de 2018, los miembros de la Alianza se proponen aumentar en 1000 millones de USD la inversión destinada a la creación de resiliencia previa al fenómeno natural y se comprometa a ampliar su labor en la acción contra el cambio climático, para ayudar a que 2 millones de personas sean más resistentes a las inundaciones, ambas para finales de 2023.

- **Programas de subvenciones locales,** que proporcionan apoyo práctico y financiación para ayudar a las unidades de negocio de Zurich a iniciar relaciones estratégicas a largo plazo con organizaciones comunitarias locales. Todos los programas puestos en marcha a nivel local están alineados con la estrategia de Z Zurich Foundation, involucran a los colaboradores a través de

voluntariado y respetan las culturas y prioridades locales.

Desde 2013, se han comprometido 26,5 millones de francos suizos para 41 subvenciones locales en 23 países. Hoy día, la Fundación apoya más de 27 programas locales que abordan temas de salud o de juventud junto con las unidades de negocio de Zurich en todo el mundo.

- **Iniciativas de compromiso de los colaboradores:** todos los empleados fijos pueden tomar un mínimo de un día libre al año para dedicar a acciones de voluntariado.

Además, cada año, Z Zurich Foundation iguala las horas de voluntariado con donaciones a buenas causas. Desde el inicio del proyecto en 2016, Z Zurich Foundation ha aportado 1,25 millones de francos suizos. A esto se añade la donación de 1,5 millones de francos suizos para igualar la recaudación de los propios colaboradores para causas benéficas.

A iniciativa de la fundación se ponen en marcha distintas iniciativas locales, como la Zurich Community Week, que conviven con otras de alcance internacional, como la iniciativa de construcción de escuelas, que se puso a prueba por primera vez en febrero de 2019 en Nepal.

## Grupo Zurich en el mundo

Grupo Zurich es firmante del **Pacto Mundial** de Naciones Unidas desde 2011.

Es también firmante de los **Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI)** de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y de los Principios para la inversión Responsable (PRI) de UNEP FI.

Para monitorizar el progreso y mejora de la compañía en materia de sostenibilidad, utilizamos la opinión de los grupos de interés,

a través, por ejemplo, de encuestas a clientes y colaboradores, así como las valoraciones de índices de sostenibilidad **FTSE4Good**, **Dow Jones Sustainability Index** (a nivel mundial y en Europa), **CDP** (Carbon Disclosure Project) y **MSCI ESG**.

Además, somos socios de **CSR Europe** (Forética en España) y colaboramos en la implementación de la estrategia Europa 2030, para acelerar el crecimiento sostenible, abordar el cambio climático y crear una prosperidad inclusiva.

Formamos parte de **EcoVadis CSR Performance Monitoring Platform** y **Sustainalytics**.

Además, hemos sido reconocidos, a nivel internacional, como líderes en igualdad de género y diversidad por **Bloomberg Gender-Equality Index**, **Economic Dividends for Gender Equality** (EDGE) y Forbes 2019 list of America's Best Employers for Diversity.

Países y territorios: 215  
 Colaboradores: 55.000  
 Beneficios operativos: 4.600 millones USD





# Zurich en España



En 1884 abrimos nuestra primera oficina en Barcelona, y desde entonces, nuestra misión ha sido ayudar a nuestros clientes a entender los riesgos y protegerse mejor de ellos. Hoy, 135 años más tarde, seguimos fieles a esa vocación, en línea con la estrategia definida por el Grupo Zurich a largo plazo: ser reconocidos como una de las empresas más responsables del mundo.

Valoramos la diversidad, abrazamos la innovación y cumplimos nuestras promesas. Para ello, trabajamos en cuestiones como el cambio climático, la inversión responsable, la protección y el bienestar de nuestros colaboradores o las habilidades digitales, con el objetivo de marcar la diferencia.

Somos una de las aseguradoras líderes en España. Ofrecemos servicios a personas, empresas pequeñas, medianas y grandes (incluidas multinacionales), en todo el territorio nacional (aunque algunos de nuestros productos tienen cobertura global, y algunos de nuestros clientes nos solicitan servicios internacionales, que cubran todas sus actividades).

En 2019 hemos renovado nuestras oficinas en Madrid, con nuevos espacios en Paseo de la Castellana. Se trata de oficinas que responden al nuevo modelo de trabajo

SmartWork, que aúna modernidad y tecnología. Con esto, más de 700 personas disfrutaban ya en Zurich de espacios colaborativos, abiertos, salas multifuncionales y con zonas diferenciadas según los niveles de concentración que necesiten (y más que lo harán en el futuro, pues en 2020 terminarán las obras de renovación de Acanto, en Madrid, y vía Augusta, en Barcelona). Todo ello se ha acompañado de nuevas contrataciones en la zona, así como una mayor presencia de la dirección.

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 y de dos sociedades de servicios.



Presentación de las nuevas oficinas en Paseo de la Castellana, Madrid



## Y esto es Zurich



### Patrocinios



### Responsabilidad corporativa



### Soluciones



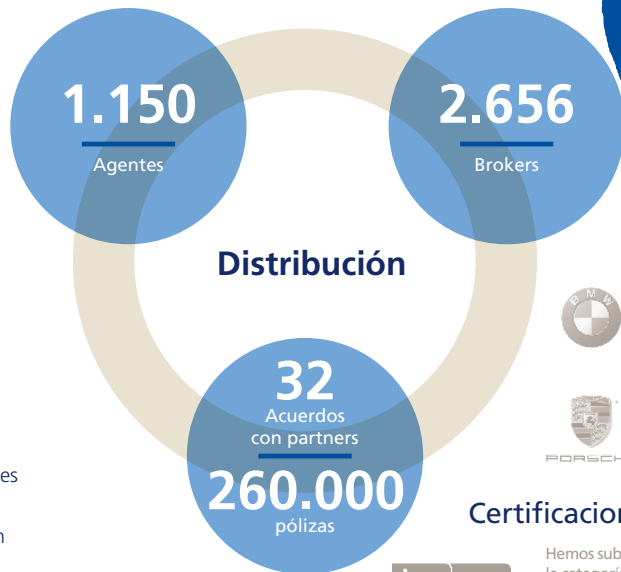
#### Particulares

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



#### Empresas

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



### Joint Ventures



### Partners bancarios



### Partners automoción



### Certificaciones



### Colectivos

Colegios profesionales, Asociaciones, Mutualidades, Empresas Públicas y Privadas



**Nuestra misión es ayudar a nuestros clientes a entender y protegerse mejor de los riesgos.**

Entendemos y gestionamos los riesgos bajo la **promesa de marca de protección inteligente**, tanto para nuestros clientes, como para todos nuestros grupos de internos.

**Nuestra ambición es ser la mejor aseguradora a nivel global, avalada por nuestros clientes, colaboradores y accionistas.**

Publicamos información sobre la situación financiera y de solvencia de las Entidades Aseguradoras del Grupo Zurich en España: [www.zurich.es/es-es/conocenos/grupo-zurich/informes](http://www.zurich.es/es-es/conocenos/grupo-zurich/informes).

## Cercanía y transparencia



En Zurich sabemos que para lograr el éxito es imprescindible que todo el equipo conozca y comparta la estrategia de la compañía y por eso apostamos por la comunicación interna como valor estratégico.

Dentro del esfuerzo por digitalizar la compañía, hemos seguido apostando por los canales tecnológicos y colaborativos, a través de los cuales podemos fomentar la comunicación bidireccional y lograr un mayor grado de pertenencia. En esta línea, durante 2019, hemos llevado a cabo numerosas acciones en los diferentes canales:

**- Workplace:** se cumple un año del lanzamiento de esta nueva red social corporativa que puso en marcha el Grupo Zurich en más de 41 países, con el objetivo de dar voz a todos los empleados, conocer las iniciativas que se están llevando a cabo y fomentar la relación entre diferentes países. Desde su lanzamiento, la red social se ha convertido en el lugar preferido para comunicarse y compartir las novedades importantes de nuestro trabajo diario para todo el equipo de Zurich en España. El éxito en nuestro país nos ha llevado a la segunda posición de actividad en el ranking mundial de Workplace dentro Zurich en 2019. Más de 1600 personas participan en el grupo de Workplace de nuestro país, consiguiendo así que esta plataforma se convierta en uno de los canales de comunicación por excelencia de la compañía.



Retransmisión de un Webinar desde las oficinas de Via Augusta



**- Webinars:** hemos reforzado los webinars internos, con el objetivo de seguir fomentando la flexibilidad mediante el uso de la tecnología. A través de este canal, los colaboradores pueden conocer de primera mano, estén donde estén, mediante sus dispositivos móviles, la estrategia de la compañía, resultados, presentación de productos o avances en diferentes proyectos que se llevan a cabo con visión cliente. En 2019 hemos realizado 17 Webinars con un grado de satisfacción muy elevado.



- **Almuerzo con el Comité:** en Zurich potenciamos la proximidad y acercamiento entre los equipos y el Comité de Dirección, y trabajamos para fomentar una comunicación bidireccional. Por ello, organizamos encuentros cercanos y distendidos en el que los colaboradores pueden expresar y transmitir en primera persona las inquietudes, preguntas y sugerencias al Comité de Dirección. Durante este año se han celebrado 12 almuerzos (hasta este año organizábamos cafés, más breves), repartidos por el territorio nacional, en los que todos los colaboradores han sido invitados a participar.

- **Z-Net:** nuestra Intranet corporativa sigue siendo el canal principal en el que se informa diariamente de los avances e información de interés de la compañía.

- **Encuentros Apolo:** un nuevo formato creado en 2019, con el objetivo de ampliar conocimiento sobre la estrategia Apolo de la compañía. Se trata de reuniones presenciales, de una hora de duración, en las que se explican diferentes proyectos en los que se está trabajando. En este año se han celebrado encuentros en Madrid y Barcelona, aproximadamente 750 asistentes.

- **PLAY:** este nuevo canal, basado en pantallas digitales ubicadas en las distintas sedes, busca informar sobre la realidad del negocio y los clientes, con datos de última hora. Inicialmente se han ubicado en oficinas centrales, si bien el objetivo es extenderlas a todo el territorio.

Todas estas iniciativas nos han permitido lograr que el 97% de los colaboradores afirmen conocer la estrategia de Zurich. Para mantener este resultado, a finales de 2019 hemos lanzado una nueva campaña de comunicación, sobre las prioridades del nuevo ciclo estratégico, que comienza en 2020 y se extenderá durante los próximos tres años.



Z-Net



Almuerzo con el Comité de dirección



Play



# Movimiento Cliente

En 2018 pusimos en marcha un cambio cultural, cuyo objetivo es **poner al cliente en el centro de todo** para crear la Zurich del futuro.

Este programa, que involucra a toda la compañía, incluye iniciativas como:

- 1.Experiencia Top:** Queremos que sea el cliente quien escoja cómo relacionarse con Zurich en cada momento: contratar productos a través de un agente, abrir un parte por teléfono, pagar por la web o contratar otra póliza a través de un partner. ¡Lo que quiera y como quiera! Pero siempre con nuestra atención completa e igual de buena sea cual sea el canal que haya elegido. Es nuestra **Experiencia Omnicanal Top**. Y si nos llama ¡se acabó lo de pedirle que pulse el 1 para una cosa o el 2 para otra! Pondremos sistemas inteligentes para que con una palabra le pasemos con quien pueda darle la solución.

- 2.Visión única de cliente:** Queremos poder ver de forma muy sencilla todas las pólizas que tiene

un mismo cliente contratadas con nosotros y, también, si tiene otras a nombre de un familiar o de una empresa. Se trata de ver si tiene el seguro del hogar a su nombre, el coche al de su pareja, la moto a nombre del hijo, o su negocio. Así, podremos realizar acciones de fidelización o aplicar descuentos o cancelaciones con mayor conocimiento del valor real que tiene un cliente, en su totalidad y ofrecerle aquello que realmente necesite.

- 3.Propuestas personalizadas y flexibles:** Cada cliente es diferente y necesita cosas distintas en diferentes etapas o momentos de su vida. Por eso, queremos seguir renovando nuestros productos y servicios para hacerlos modulables, flexibles y personalizables de modo que cada cliente pueda tener lo que necesite



Taller de formación del Movimiento Cliente



Embajadores del Movimiento Cliente

cuando lo necesite. Así, por ejemplo, ampliaremos nuestros productos digitales, los específicos para extranjeros o crearemos nueva soluciones para Pymes.

#### 4. Equipos orientados a cliente:

Vamos a conseguir que antes de hacer cualquier cosa o de poner en marcha un proceso nuevo, todos nos preguntemos ¿Y esto ayudará a los clientes? ¿Lo entenderán? ¿Está pensado para ellos? Y para garantizar que lo hacemos, mediremos nuestro éxito en función de la satisfacción de nuestros clientes. Así que el vamos a incorporar las encuestas de satisfacción de clientes (TNPS) en todo lo que hagamos. Movimiento Cliente nos ayudará al cambio cultural.

Las cinco líneas de trabajo en que se basa el “Movimiento Cliente”, orientadas a incrementar nuestra base

de clientes, aumentando su retención y mejorando su satisfacción son:

- **Escuchar**, para captar las oportunidades de mejora en nuestra relación con clientes y mediadores.
- **Definir la Zurich de 2023**, priorizando, acelerando e impulsando iniciativas.
- **Implantar**, asegurando que estas iniciativas contribuyan a mejorar la experiencia cliente, midiendo el impacto en cliente final.
- **Cambiar**, a través de la sensibilización a toda la organización, implicando a todos los colectivos, de modo que se comprometan con las acciones, tanto de manera individual como por equipos.
- **Comunicar**, acompañando durante todo el proceso, para favorecer el cambio cultural y la adquisición de nuevos hábitos.

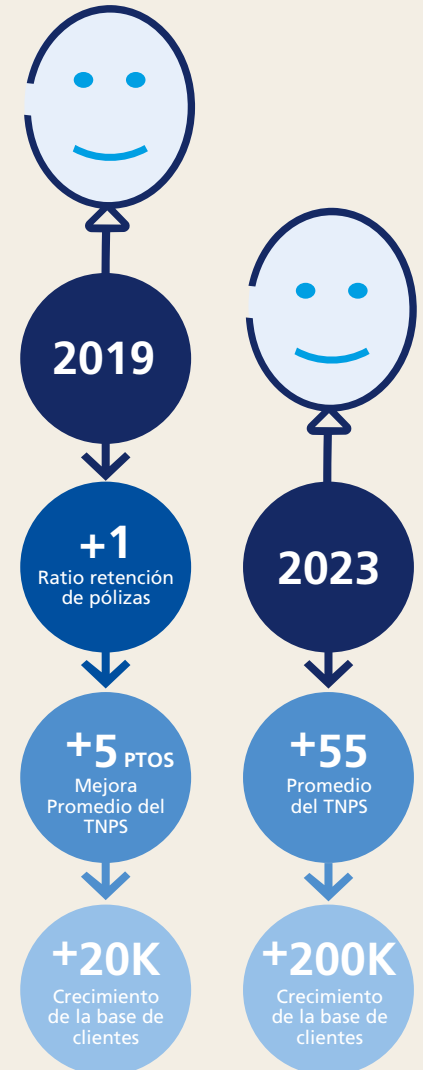
Nuestra ambición es incrementar nuestra base de clientes, aumentando su retención, y mejorar la satisfacción de estos.

Durante 2019, más de 400 personas han pasado por las sesiones de sensibilización de “Movimiento Cliente”, y hemos realizado *workshops* con áreas de *front* para identificar mejoras en su trabajo, con impacto directo en el cliente.

Tenemos 40 embajadores de cliente en prácticamente todas las áreas de la compañía, que nos han ayudado a identificar e implantar ideas para mejorar el conocimiento y sensibilización de nuestros colaboradores.

Hemos puesto, en cada sala de reuniones, “la silla de cliente”, para que nos haga reflexionar sobre qué pensaría uno de nuestros clientes si estuviera sentado en la sala.

## Objetivos



## Futura

Tras el cierre de nuestra estrategia Apolo, lanzamos FUTURA, un lugar donde tenemos la oportunidad única de abrir caminos porque seremos los primeros en llegar y vivir así una experiencia radical.

FUTURA se desarrollará durante el periodo 2020 – 2022, y busca convertir a Zurich en líderes digitales del mercado asegurador, en la compañía preferida de las empresas y la que proteja el estilo de vida de todos y cada uno de nuestros clientes.



Para ello, debemos convertirnos en una compañía radicalmente ágil, sostenible y digital. Y lo haremos a través de 5 “expediciones”:

- 1. A tope con los clientes:** el objetivo de esta misión es crecer por encima del mercado convirtiéndonos en la aseguradora preferida para particulares y Pymes, tanto para clientes como para intermediarios en experiencia, con proposiciones de valor personalizadas, simples y transparentes. Para ello, hemos marcado tres ejes de trabajo: Red de distribución total; La mejor oferta; y Todos somos cliente.
- 2. Súper Empresas:** Con esta misión queremos consolidarnos como líderes en grandes corporaciones y expandir nuestras soluciones aseguradoras basadas en la activa gestión de los riesgos en el segmento de *MidMarket* y *Specialties*. Trabajaremos en: Cartera en equilibrio; El dato al minuto; y Súper equipo.
- 3. Hasta el Infinito:** Esta expedición consiste en revolucionar el concepto digital de los seguros como laboratorio de innovación en el mercado y en el Grupo, y lo lograremos desarrollando nuestras capacidades, creando nuevos productos y entrando en *partnerships digitales*. Avanzaremos en liderazgo digital y *partners* del futuro.

**4. Experiencia Top:** Queremos conseguir que clientes e intermediarios vivan una auténtica experiencia ¡WOW! ¿Cómo? Apoyándonos en la tecnología y la innovación para simplificar y automatizar nuestra relación con el cliente. Hemos marcado cuatro prioridades: Retail Automático; Más fácil que nunca; Factoría de Siniestros; y Los más tech.

**5. Zurich es lo más,** para convertirnos en líderes como **Aseguradora Sostenible**. Sin tripulantes no hay misión que cumplir y por ello vamos a transformarnos en referentes en sostenibilidad con un equipo ágil y nuevas maneras de trabajar, promoviendo estilos de vida saludables, tanto para clientes como para colaboradores, siendo responsables con el medio ambiente y convirtiéndonos por ello en la marca preferida de clientes y colaboradores. Nuestras prioridades son: Be Eco; Cuerpo y Mente; El equipo del futuro; Valientes Zurich; y Marca Molona.





## Apolo

En 2017 despegó el proyecto Apolo, que hemos cerrado en 2019. Durante estos tres años, hemos seguido la Hoja de Ruta definida, que incluía 5 objetivos.

Los logros más importantes de Apolo se resumen aquí. Entre todos, nos han llevado a incrementar en más de 50.000 nuestra cartera de clientes, ¡con un TNPS de + 38!



	2017	2018	2019
<b>Particulares</b>	Lanzamiento de <b>"Auto up"</b> , que nos permite estar hoy 3 veces por encima del mercado.	Adaptación a las nuevas normativas de <b>Distribución de Seguros y Protección de Datos</b> .	Lanzamiento de "Zurich Hogar Flexible", con coberturas específicas según el uso de la vivienda.
<b>Empresas</b>	Hemos renovado cuentas fundamentales, como Hoteles Riu, Endesa, Sanitas, Banca March o Mercadona.	Lanzamiento del modelo de Tienda Única.	Pymes UP! y proyecto Stark, para la simplificación y automatización del negocio de empresas.
<b>Equipo</b>	Puesta en marcha de <b>FlexWork</b> .	1100 flexworkers. Y más transparencia: webinars, Imagina, Workplace, Smartwork, etc.	Despega el programa Valientes – Imparables por la Diversidad.
<b>Agilidad</b>	Acuerdo con <b>RACC</b> para la asistencia en carretera.	Nuevo informe mensual integrado de seguimiento de negocio de particulares, empresas y Vida.	Puesta en marcha de ZCAS, el workflow de Siniestros. Simplificamos el proceso de suscripción de Vida. Innovación Lanzamiento del teleperitaje.
<b>Innovación</b>	Lanzamiento del <b>teleperitaje</b> .	Sale al mercado Klinc, y ponemos en marcha Zurichempresas.es.	Lanzamos Azul, el asistente virtual de Vida.



# Nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa

Nuestra estrategia en sostenibilidad se basa en **ayudar a distintos colectivos de la comunidad a entender y a protegerse del riesgo**, tanto a través de la experiencia y las habilidades de nuestros colaboradores, como a través de recursos económicos.

Y la desarrollamos en dos planos. Por una parte, apoyamos las prioridades de Grupo Zurich en materia de sostenibilidad:

- **Futuro del trabajo**, además de las actividades que venimos desarrollando desde **Zurich Wellness**, para el fomento de hábitos saludables, hemos iniciado proyecto piloto que recopilará y revisará datos de nuestra fuerza laboral para ver como la automatización impacta en ésta.
- **Cambio climático**, además de la iniciativa **BeEco**, hemos eliminado el plástico de un solo uso del catering, de las máquinas de vending y las fuentes de agua. También de toda la documentación que entregamos a cliente. Hemos reducido en un 80% el uso del papel en interno, y digitalizado mucha de la documentación que intercambiamos con cliente. Nuestro objetivo es, para 2022, que el 100% de la energía utilizada sea renovable.
- **Resiliencia climática**, con la plantación del **bosque Zurich**, como una actividad de voluntariado corporativo. Además, hemos previsto impartir, en 2020, formación sobre riesgo climático, a través de la plataforma Zurich Oxygen.

Además, a nivel nacional, nos centramos en dos objetivos, que incluyen salud física y mental (ver "Zurich Wellness"), y diversidad e inclusión (consultar "Programa Valientes – Imparables por la Diversidad"), junto con empoderamiento juvenil (ver "Empleo juvenil").

## Estrategia RC 2019

### EMPODERAMIENTO JUVENIL & SALUD FÍSICA Y MENTAL

#### Financiado por Z Zurich Foundation 2018-2021

FP Dual  
especializada en Seguros





#### Otras iniciativas









♥ Jóvenes y adolescentes

♥ Foco en mujeres



♥ Foco en colectivos en riesgo de exclusión social

♥ Colaboradores

## La aportación de Zurich a los objetivos de desarrollo sostenible

Nuestro enfoque para abordar de manera proactiva los impactos ambientales, sociales y de buen gobierno respalda parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, tanto a nivel global como en España.

A nivel global, el foco se fija en los objetivos de desarrollo sostenible relativos a salud y bienestar (ODS 3), educación de calidad (ODS 4), trabajo digno y crecimiento económico (ODS 8), ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11) y acción por el clima (ODS 13).

Zurich en España ha desarrollado también una estrategia propia relativa a igualdad de género (ODS 5).

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



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



## Gobernanza

La gobernanza es una herramienta para integrar los objetivos ambientales y sociales en nuestras decisiones.

A nivel internacional, el **Comité Ejecutivo** de Zurich Insurance Group es el máximo responsable de la toma de decisiones en materia de sostenibilidad, garantizando que nuestro enfoque de sostenibilidad se convierte en una realidad, desde un papel activo en la supervisión.

Por su parte, el **Comité de Gobernanza, Nombramientos y Sostenibilidad (GNSC)** es un comité permanente que revisa y aprueba la estrategia y los objetivos de sostenibilidad del Grupo, proponiendo a la Junta de Accionistas los objetivos relativos a cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza, cuando tienen impacto material en la estrategia comercial o los resultados de la empresa.

Esta estructura permite integrar las cuestiones de sostenibilidad en todo lo que hacemos, incluida la toma de decisiones. Así, el **Comité Ejecutivo** garantiza que la estrategia de sostenibilidad se integre en el negocio.



El **Consejo de Líderes de Sostenibilidad**, creado por el Comité Ejecutivo y compuesto por ejecutivos senior de toda la empresa, presidido por el Director de Relaciones Públicas y Sostenibilidad, garantiza el logro de los objetivos de sostenibilidad.

Y **las unidades de negocio**, en cada país, deciden el enfoque y los pasos a seguir para el cumplimiento de los objetivos acordados, con el apoyo de los responsables de Responsabilidad Social de cada país, y un equipo central, ubicado en la sede del Grupo. En concreto, en España, contamos con la **Comisión de**

**Sostenibilidad**, integrada por miembros del Comité de Dirección (Vicente Cancio, CEO; Ana Baranda, Directora Alianzas Estratégicas; Silvia Heras, Directora de Marketing y Comunicación; Sonia Calzada, Directora de Siniestros; María Jesús Romero, Directora de Riesgos; y Santi Insula, Director de Personas y Sostenibilidad), además de un representante del Club del Voluntariado y Cristina Gomis, como Directora de Responsabilidad Social Corporativa.

## Código de Conducta

Zurich en España se encuentra bajo el alcance del **Código de Conducta** de nuestro Grupo. Se trata de un documento que recoge una serie de normas clave de conducta que deben regir el comportamiento de todos los colaboradores, garantizando que llevamos a cabo nuestras actividades empresariales de acuerdo con los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes.

Este documento incluye cuestiones relacionadas con empleo igualitario y puestos de trabajo libres de acoso; salud, seguridad y medio ambiente; protección, seguridad y confidencialidad de los datos; conservación de registros; conflicto de intereses; lucha contra la corrupción y el soborno; antimonopolio y defensa de la competencia; negociación sobre valores; comunicación externa; protección de activos y prevención del fraude y la delincuencia; y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

Todos nuestros colaboradores reciben una formación anual obligatoria sobre el Código de Conducta.

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

Zurich está comprometida con la transparencia y la responsabilidad en los negocios y prohíbe cualquier forma de

soborno o corrupción, y cualquier otra forma de conducta empresarial que pudiera crear la apariencia de una influencia impropia. Por ello, todos los colaboradores de la empresa se comprometen a:

- Nunca dar ni recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios, que sean dinero en metálico o equivalentes o puedan dar la impresión de obtener o conseguir un beneficio personal inapropiado o una acción gubernamental indebida o puedan crear un conflicto de intereses para cualquiera de las partes;
- Asegurarse de que todos los obsequios, invitaciones u otros beneficios, dados o recibidos, o pagos a socios de negocio son apropiados a las circunstancias y son moderados en términos de valor, frecuencia y cantidad;
- Asegurarse de que las donaciones, aportaciones con fines benéficos o de carácter similar cumplen las leyes aplicables y no puedan utilizarse para fines ilegales o inapropiados;

Igualmente, Zurich se compromete a cumplir normas estrictas en materia de **prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo** para evitar el abuso de nuestros productos y servicios con fines de blanqueo de capitales.

Para ello, los procesos de Zurich incluyen la identificación de los clientes y el origen de los fondos que éstos aporten a Zurich, y establecen como norma no intervenir en ningún negocio con personas que intenten usar los productos o servicios de Zurich con fines ilegales, como el blanqueo de capitales obtenidos de fuentes ilegales o la facilitación de financiación de actividades terroristas. Además, se revisan aquellas transacciones de clientes que pueden parecer inusuales o sospechosas, comunicándose tanto internamente como a las autoridades las operaciones que puedan resultar sospechosas.

### Customer Facing Conduct

Nuestra estrategia de negocio está focalizada en mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente ("Focus on customer") mediante el cumplimiento de nuestras promesas y hacer lo que es correcto y justo en el ámbito de nuestra actividad. Por ello, Zurich mantiene un compromiso para **evitar situaciones injustas o malas experiencias a nuestros clientes** ("Customer Facing Conduct") que puedan surgir con ocasión del desarrollo de nuestro negocio.

Zurich vela por que el producto ofrecido sea siempre adecuado para el cliente; que el servicio prestado esté a la altura esperada y que el precio del producto esté en consonancia con la cobertura y los servicios recibidos.

Con este objetivo, Zurich efectúa el seguimiento de distintos indicadores de conductas, y mantiene una escucha activa y regular de la opinión de sus clientes, para tomar medidas correctoras si fuera necesario.

Existe gobernanza o buen gobierno corporativo en tanto se dan las siguientes circunstancias: concurrencia de requisitos de aptitud y honorabilidad en las personas que ejercen funciones de dirección o administración y funciones clave; clara atribución y documentación de deberes y responsabilidades, y canales de comunicación; efectivo funcionamiento de las funciones de control (Gestión de Riesgos, Compliance y Auditoría interna); definición clara del proceso de gestión de conflicto de intereses; políticas y procesos de cumplimiento normativo transparentes y conforme a los requerimientos legales y regulatorios; concreción de las conductas exigibles a los colaboradores. Respecto de las conductas que esperamos de nuestros colaboradores, desempeña un papel esencial en su difusión nuestro Código de Conducta.





**Compromiso  
con la cadena de valor**



Durante 2019 hemos hecho un enorme esfuerzo por seguir avanzando en nuestro proceso de transformación digital.

Una de las iniciativas más destacadas ha sido la transformación del área de Negocio Digital a un formato de startup, lo que nos permite alcanzar la aceleración necesaria para responder al mercado, cada vez más exigente, y a un cliente digital con nuevas necesidades.

Gracias a este nuevo formato de trabajo hemos tenemos la agilidad necesaria para liderar la transformación del sector, con foco absoluto en el negocio. Prueba de ello, zurichempresas.es y de Klinc by Zurich, los únicos seguros *on demand* en España, lanzados en 2018 y consolidados en 2019.

Esta startup está integrada por un equipo interdisciplinar de 35 colaboradores, que representan todas las áreas de la compañía, desde la captación del cliente, al desarrollo de producto, la gestión de siniestros y el back office, entre otros, y que forman parte de un proceso de selección interno y externo. Además, la mayoría de las incorporaciones externas ya habían desarrollado su carrera profesional en startups.

Trabajan en formato Lean, con la agilidad, la focalización y la eficiencia como clave, con el desarrollo de modelos funcionales que se prueban, revisan y descartan o modifican, y rápidamente se mejoran. Todo ello, combinado con un uso inteligente de la analítica de datos, clave de la estrategia de captación y retención del cliente, y también del desarrollo de las propuestas de mercado.

## Zurich Innovation World Championship

Alineado con nuestro foco en transformación digital, hemos lanzado, por segundo año consecutivo, a nivel global, el “Zurich Innovation World Championship”, un campeonato mundial para *startups*, dirigido a premiar las mejores soluciones para el cliente en la industria aseguradora. Se desarrolla en más de 20 países en todo el mundo, y está centrado en la búsqueda de empresas emergentes que tengan modelos de negocio innovadores y que aborden los desafíos relacionados con el clima, la salud, la automatización y otros problemas que pueden afectar a las futuras generaciones.

Cada país selecciona una *startup* ganadora, que desarrolla un caso junto a Zurich durante cinco meses. La ronda final cuenta con ocho empresas, aportadas por distintos países, y de estas se seleccionan tres, que trabajan en un piloto local, con el objetivo de escalarlo a nivel mundial.

Durante 2019 se ha trabajado también con los ganadores de la primera edición y varios de los finalistas, en ideas para mejorar el bienestar mental y físico.

En el primer Innovation World Championship (2018-19) se presentaron más de 450 solicitudes de 49 países.



Innovation  
Championship

by ZURICH

## Compromiso con nuestros clientes



### Particulares

Un año más, en 2019 hemos seguido innovando para mejorar el servicio a nuestros clientes. Una de estas innovaciones, ha sido la activación de alertas preventivas. Desde la puesta en marcha del sistema, en septiembre de 2019, se han lanzado 14 alertas, con impacto en más de 260 000 clientes.

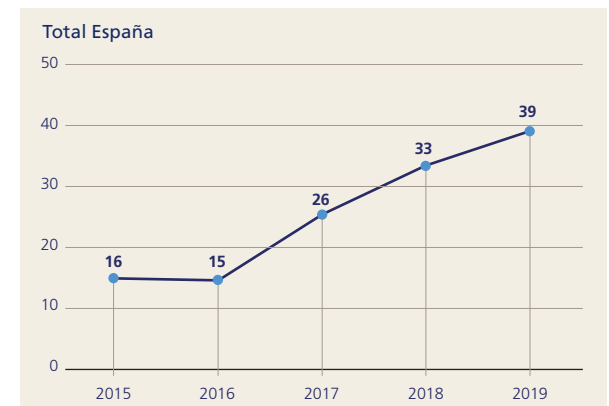
Este nuevo sistema se utilizó por primera vez con motivo del fenómeno meteorológico DANA, entre el 9 y el 14 de septiembre, en la región de Murcia y Alicante. Se enviaron mensajes previos a la alerta climática a clientes, brokers y otros implicados, así como posteriores a la misma. Además, pusimos en marcha un número de teléfono gratuito para afectados, contactamos con nuestros intermediarios para apoyarlos directamente, utilizamos la teleperitación y pusimos en marcha procedimientos específicos para agilizar los procesos de indemnización.

Hemos lanzado también un nuevo producto, Zurich Hogar Flexible, y aportado mejoras en la cobertura de nuestros seguros de Hogar, al mismo tiempo que ajustamos la tarifa, personalizando y ampliando los capitales en el paquete estándar. Además, aportamos una mayor flexibilidad en las medidas de seguridad.

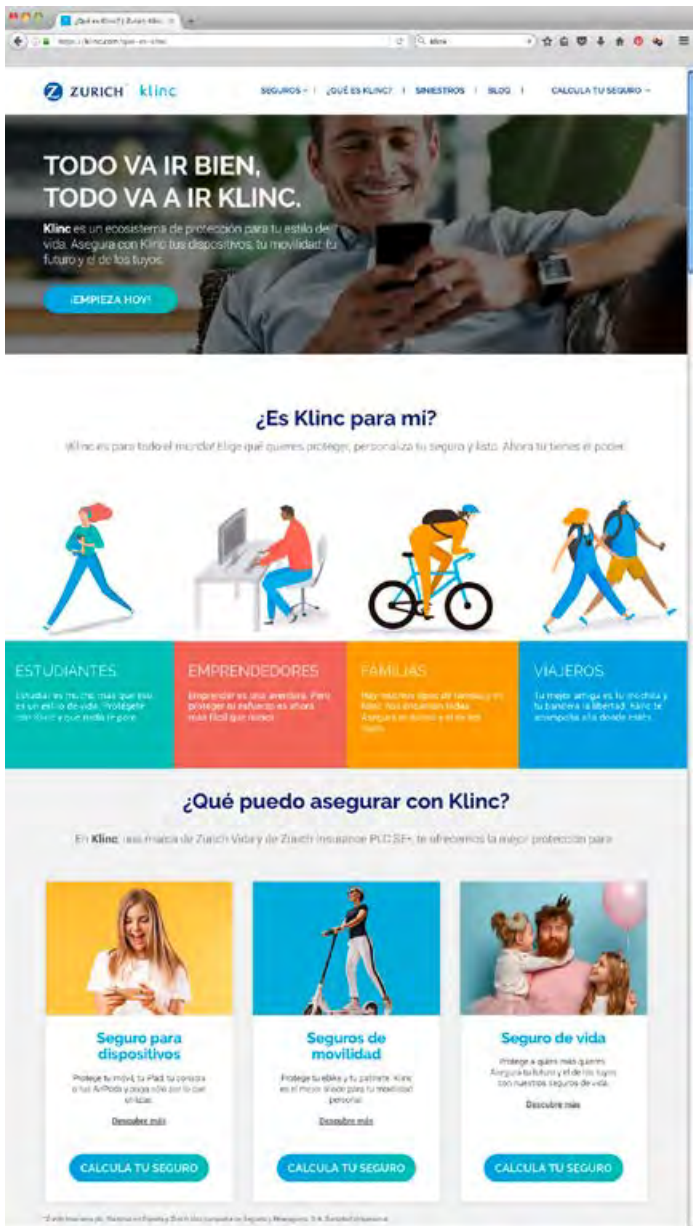
En los seguros de Vida, hemos lanzado el asistente virtual Azul, y simplificado la firma digital y otras herramientas on line. Nuestro equipo de Especialistas en Vida ha crecido, con 34 nuevas incorporaciones y más de 100 nuevos suscriptores.

Seguimos utilizando la tecnología para ser más ágiles en nuestra interacción con cliente, por ejemplo, a través de la peritación digital o la geolocalización y seguimiento on line de grúas, ambos proyectos puestos en marcha en 2019.

Continuamos mejorando la puntuación del TNPS (Transaccional Net Promoter Score), donde hemos aumentado 24 puntos desde 2016, entre otros, gracias al “Movimiento Cliente” y la estrategia Apolo.



Además, en 2019 hemos mejorado nuestra posición competitiva en todas las provincias, en lo que a seguros de auto se refiere.



### Klinc by Zurich

Klinc es la tienda digital de Zurich para millennials. Es un producto completamente online que ofrece la posibilidad de asegurar hasta diez categorías diferentes de dispositivos electrónicos y de movilidad (móviles, tablets, portátil, smartwatches, patinete eléctrico y otros). En 2019, como novedad, se incorporan AirPods, action cameras, game platforms y eBikes, además de seguros de vida 100% digitales, que incluyen cuestiones relacionadas con salud, accidentes deportivos, viajes, etc. según el tipo de cliente de que se trate.

Es el primer seguro *on demand* en España, que permite al cliente decidir si quieres un seguro tradicional o proteger sus objetos cuando más lo necesite, poniendo las coberturas en ON o en OFF.

Basta con elegir el dispositivo a asegurar, calcular el precio y contratar, en cualquiera de las modalidades: anual (protección 24h, los 12 meses que dure el contrato), u on demand, eligiendo cuando debe estar activa la protección, marcando ON u OFF en la aplicación. Todo el proceso de contratación, gestión, renovación y comunicación de siniestros es 100% digital y *paper-less*.

Los productos más asegurados son los *smartphones*, seguidos de *electric scooters*. La media de edad del cliente del seguro Klinc es de 34 años, mientras que el cliente de seguro de vida a través de Klinc tiene 39 años.

Este producto ha ganado, en junio de 2019, el primer premio al Producto y Servicio de Innovación, otorgado en los galardones Efma-Accenture, creados en 2016 para fomentar la innovación en el sector asegurador y dar a conocer cómo las empresas aplican las nuevas tecnologías y catalizan nuevos modelos de negocio.

[www.klinc.com](http://www.klinc.com)





## Azul, el asistente virtual de Zurich

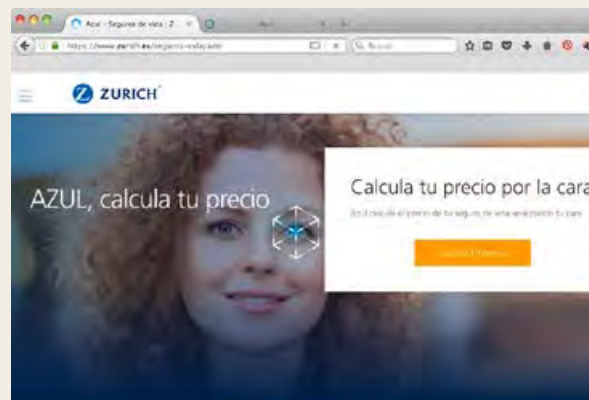
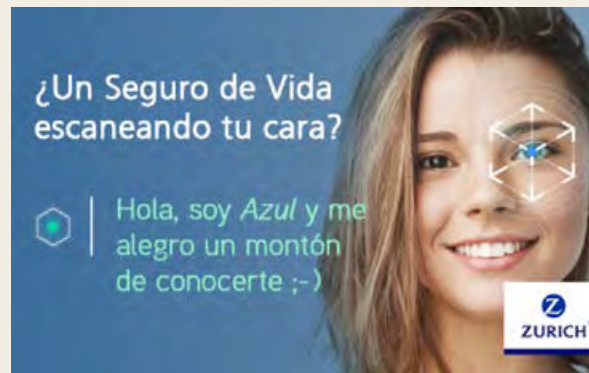
En 2019 hemos lanzado una herramienta basada en inteligencia artificial y realidad aumentada, que interactúa con el usuario al contratar una póliza.

En los últimos tiempos, hemos detectado que cada vez más gente joven que empieza a trabajar o formar una familia se interesa por los seguros de vida, tradicionalmente vinculados a las hipotecas. De ahí, la creación de Azul, el asistente que habla el idioma de esta nueva generación, a través de los medios que le son más cercanos.

Este asistente virtual permite al usuario conocer la cotización de su seguro de vida, sin necesidad siquiera de teclear. Al abrir la web portalazul.zurich.es, el usuario interactúa con el asistente virtual, que mediante tres algoritmos determina la edad, si se es fumador, y el índice de masa corporal (IMC). Así, Azul premia al usuario con hábitos de vida saludable con descuentos en el seguro y explica en qué consiste la póliza a contratar de forma clara y sencilla. Finalmente, si el usuario desea la contratación, un agente llama para cerrar la venta.

La previsión es que, a corto plazo, Azul se convierta en un promotor de vida saludable.

[www.zurich.es/seguros-vida/azul](http://www.zurich.es/seguros-vida/azul)



## Zurich Hogar Flexible

En enero de 2019 lanzamos al mercado un producto, modulable y flexible, para nuestros clientes de Hogar, que hemos seguido mejorando durante todo el año. Algunos de los cambios han sido la ampliación de capitales máximos en el paquete estándar para la vivienda principal y secundaria y de alquiler permanente o temporal, con coberturas específicas al uso de la vivienda, o ajustes de tarifa según provincia o para pisos más pequeños de 90 m<sup>2</sup>.

Este seguro incluye nuevas coberturas, ajustadas a las necesidades de nuestros clientes, como actos vandálicos causados por inquilinos, o responsabilidad civil frente a terceros en relación al uso de drones, daños eléctricos, gastos derivados de la inhabilitación temporal (como gastos de manutención en restaurantes o lavandería), o servicios de manitas en el hogar, asistencia informática o control de plagas.

Así hemos conseguido un 11% más de pólizas, emitidas por agentes, frente a 2018, y un 103% más, emitidas por corredores.



## Peritación digital

La peritación digital permite realizar una valoración de daños, a distancia, mediante fotografías y/o vídeos, que se intercambian entre asegurado y perito a través de un aplicativo que recibe y captura la información del smartphone del cliente. Todo ello supone una importante mejora de la calidad de servicio y experiencia del cliente, pues, por ejemplo, el cliente no tiene que dejar su vehículo un día entero en el taller solo para la peritación.

Esto ha supuesto un incremento de 21 puntos en el TNPS, respecto a la peritación presencial tradicional.

El proceso dura solo 15 minutos y puede realizarse de lunes a viernes, de 9 a 17h, en el lugar que el cliente elija. Además, reducimos costes, impacto ambiental (evitamos desplazamientos) y prevenimos el fraude.

La peritación digital puede utilizarse en casos de daños superficiales en autos,

que no requieran desmontaje, así como retrovisores y faros. También en el hogar, para la resolución de situaciones relacionadas con daños por agua sin terceros causantes o perjudicados, loza, cristal o vidrio y viento (toldos).

En 2019 la cifra de peritaciones digitales se acerca a las 50.000, lo que alcanza el objetivo de duplicar el valor de 2018 (25.000).



## Zfinder Suite

Zfinder Suite es una de nuestras innovaciones más importantes, que arrancó en 2018, y que durante 2019 se ha consolidado.

Esta aplicación, diseñada para la prevención del fraude, nos aporta eficiencia y eficacia, facilitando la detección de fraude en el ramo Hogar, y minimizando el trabajo manual por parte de los tramitadores de siniestros de este ramo, al mismo tiempo que mejora la experiencia del cliente, por la reducción de tiempos y mayor agilidad y simplicidad de la gestión de la investigación.



Incluye un algoritmo predictivo, de la rama de *Machine Learning*, creado por el equipo de Analíticas Avanzadas de Zurich, en colaboración con la Unidad de Investigación, y basado en la experiencia de los gestores de fraude de nuestra compañía. Utilizando una serie de fórmulas y relaciones matemáticas, que se

retroalimentan de los resultados, este algoritmo es capaz de identificar patrones comunes en los siniestros fraudulentos.

Cuenta con dos herramientas complementarias: **Zfinder**, herramienta de detección de fraude, que genera alertas para siniestros de Diversos – Hogar que contienen indicios de fraude (FNOL), y **ZFinder Visual**, que es la herramienta de soporte a la investigación.

Con la puesta en marcha de este sistema, los clientes honestos ven mejorado su proceso de gestión de siniestros, al mismo tiempo que se evita un aumento de las primas.

En su año de puesta en marcha fue premiado como uno de los proyectos más innovadores del grupo a nivel europeo.

## Z cares

Z cares surge del convencimiento de que no todos los casos son iguales y no debemos conformarnos con cumplir con nuestras obligaciones meramente indemnizatorias sino ir más allá, con un **compromiso social y humano que sirva de ayuda a las personas con lesiones más graves y sus familiares**, para retomar sus proyectos de vida.

Esta iniciativa, que se inicia para buscar una mayor sensibilización de los tramitadores de lesiones de Zurich, cuenta con un grupo de trabajo de 16 personas expertas en la gestión de lesiones que ha colaborado identificando los grupos de lesionados y familiares más expuestos, así como una serie de tratamientos y servicios que pondremos a su disposición en función del tipo de lesión y las consecuencias y necesidades que presente cada persona afectada.

En concreto, se han identificado cuatro tipologías de grupos de personas que serían el foco principal de esta iniciativa, con independencia del factor culpa establecido en el siniestro: lesionados de gravedad, familiares de fallecidos y graves, menores y conductores asegurados.

Para todos ellos se ponen en marcha distintos servicios de ayuda, bien durante el proceso inicial y de recuperación de las lesiones, bien servicios focalizados en la mejora de la calidad de vida y reinserción social y laboral.

A título de ejemplo, para los lesionados graves que requieren rehabilitación médica, tenemos disponible acompañamiento psicológico, asistencia domiciliaria, transporte sanitario y movilidad general, material protésico, o servicio de traducción cuando se precise. Y en lo referente a la parte post rehabilitación médica, podemos colaborar con aspectos como adaptación de vivienda y vehículo, reinserción social y/o profesional, terapias motivacionales o de integración, asesoramiento dietético y nutricional o terapias de estimulación neurosensorial.





---

## Empresas

Seguimos trabajando con nuestros clientes empresas para mejorar su satisfacción e incrementar nuestra rentabilidad en mercados disruptivos.

En 2019 hemos ganado un nuevo producto para pymes, Zurich Ciber Protección. Además, hemos alcanzado en agilidad operativa, ajustes de tarifa y flexibilidad en las medidas de seguridad para Zurich Comercios.

Además, a los drones utilizados desde 2018 en los casos de siniestros de gran envergadura, hemos añadido, en este año, la posibilidad de realizar

vídeo-inspecciones de riesgos, lo que dota de gran agilidad al proceso, optimiza costes y tiempos y representa un importante valor añadido para nuestros clientes.

En 2019 se realizó, a nivel global, la encuesta RNPS para clientes corporaciones de Zurich. La participación de clientes españoles fue masiva y el 80% de ellos nos otorgan una puntuación mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10. Los puntos fuertes más destacados han sido el foco cliente, el servicio y las capacidades globales de Zurich.

## Zurich Ciber Protection

Se trata de una nueva propuesta para pymes, disponible desde abril de 2019, que las protege frente a riesgos online emergentes como el robo de datos personales o la ciberextorsión.

Según los datos del Instituto Nacional de Ciber Seguridad (INCIBE), el 70% de los ataques cibernéticos en España están dirigidos a pymes, y el impacto en la continuidad de estas empresas es crítico: el 60% de las pymes cierra en los 6 meses posteriores a un incidente cibernético, según un estudio de Kaspersky Lab.

Zurich Ciber Protección ha sido diseñado para proteger a las pequeñas y medianas empresas contra los ataques a sistemas informáticos que pueden derivar en interrupciones de negocio, daños en sistemas informáticos, robos de datos e incluso ciberextorsión.

Esta propuesta ha sido fruto de un proceso de co-creación junto con clientes, mediadores especializados, así como expertos en seguridad informática. Como resultado, se ha creado una solución aseguradora que combina una póliza de seguros completamente adaptada a las pymes, junto con un paquete de servicios de prevención que permite una mayor protección en el día a día del negocio de cada cliente.



## ZurichEmpresas.es

Zurichempresas.es es la primera plataforma digital de distribución de seguros para empresas en España. Está dirigida a empresas y autónomos, y responde a la primera necesidad del cliente, acompañándole en todo su ciclo de vida, siempre con un enfoque de agilidad, simplicidad y asesoramiento en cualquier momento para garantizar la continuidad de su negocio.

Se trata de un modelo de negocio híbrido, combinando el modelo digital y el tradicional, pero donde la digitalización es el leitmotiv. La digitalización está presente en todo el ciclo de vida del cliente, desde que el cliente busca una opción aseguradora (pre-venta), como en la post-venta donde ofrecemos un ecosistema de servicios como los dispositivos Internet de las cosas (IoT) que aumentan el nivel de seguridad de nuestros clientes.

Significa pasar de un concepto puramente asegurador, donde la preocupación estaba en la venta de pólizas y en el pago de los siniestros, a un concepto donde el cliente es el centro de todo un ecosistema de servicios adaptados a sus necesidades.

Aunque se trata de un modelo digital, esto no está reñido con el asesoramiento y el trato exclusivo y personalizado, aspectos por los que somos ampliamente reconocidos en el mercado. Esto se consigue gracias a la red de agentes.

ZurichEmpresas.es es:



**Nº 1** en búsquedas digitales

**5** productos de venta directa (Comercio, RC, Pyme, D&O y Ciber)

**ACCESO** a toda la gama de productos de Zurich a través de la Red Agencial (Xsell)

**+2.500** leads mensuales cualificados y con alta conversión a póliza.

**70%** firmas digitales.



## My Zurich

My Zurich es un centro de gestión de riesgos, desde el que cualquier cliente de gran empresa controla su negocio y asegura que sus intereses están protegidos en todo el mundo, con datos en tiempo real, informaciones locales y análisis de riesgos.

Gracias a esta herramienta, el cliente dispone de un acceso sencillo a toda la información relativa a su programa internacional de seguros y actividades de ingeniería de riesgo, con información acerca de su programa y de siniestros,

análisis de sus riesgos, acceso a MIA (herramienta que permite saber de qué manera se pueden cubrir riesgos en los distintos países) y beneficios para empleados. Cuenta también con **Risk Advisor**, que permite conocer las características de cada uno de los riesgos, directamente o con una visita remota a nuestros ingenieros de riesgo, vía video. O **Risk Room**, donde el cliente podrá comparar diferentes países, usando factores de riesgo, y tomar decisiones, por ejemplo, sobre la apertura de un nuevo centro.

Cuenta también con avisos en tiempo real, por ejemplo, en caso de previsión de desastres naturales.

Cada cliente puede analizar sus datos, personalizar su pantalla, ver su pólizas

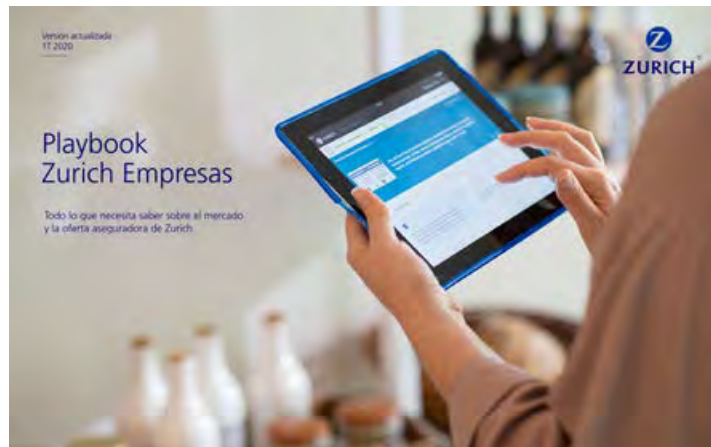
(aunque éstas hayan sido emitidas en distintos países), recibos y siniestros, 24 horas al día, 7 días a la semana. Y como novedad, en 2019, hemos incorporado la posibilidad de emisión de certificados, de gran utilidad para nuestros clientes.

Es un valor añadido con impacto positivo en la manera en que nuestros clientes hacen negocio con Zurich.



## Playbook Zurich Empresas

Es un documento que recoge la explicación de la propuesta de valor de Zurich para las empresas, en el que damos a conocer nuestros puntos fuertes como aseguradora especializada, nuestra cartera de productos y soluciones, el apetito de riesgo para cada ramo y toda nuestra oferta de servicios y herramientas.



Esto nos convierte en la primera aseguradora en comunicar:

- **Una visión unificada** de todos los productos para empresas.
- **Una visión segmentada de nuestra oferta**, desde Pymes a Grandes Corporaciones, tanto Vida como No Vida, con detalle de cobertura, capacidad de suscripción y apetito de riesgo.

- **Datos relevantes de mercado** de empresas y específicos de cada ramo, que demuestran nuestro conocimiento del mercado y que ayuda a nuestros mediadores a tener argumentos de venta con sus clientes.
- **Nuestra oferta de servicios post-venta** (siniestros, ingeniería y equipos de mercado y de operaciones).
- **Las herramientas digitales** que ponemos a disposición de mediadores y clientes.

El Playbook está editado en versión digital y también es accesible a través de una app disponible para iOS y Android.

## Customer Advisory Board

Customer Advisory Board es un evento que celebramos anualmente con clientes de empresas, mayoritariamente grandes corporaciones del IBEX 35.

Su objetivo es aumentar el conocimiento recíproco entre Zurich y nuestros clientes más representativos para, entre otros, conseguir su feedback positivo sobre cómo podemos ir mejorando.

Las temáticas tratadas son dos: una propiamente técnico-aseguradora, que permite dar a los profesionales una visión sobre cuestiones de la actualidad o utilidad (por ejemplo: geopolítica, gestión del tiempo, tecnología, etc.), con ponentes de prestigio en la materia. Y otra sobre novedades de alguno de nuestros productos o servicios.

En el evento de 2019 mantuvimos una sesión específica sobre nuestro compromiso de servicio en programas internacionales. En la misma compartimos con nuestros clientes los valores con los que trabajamos en el equipo, como la proactividad, la empatía, la cercanía y el cumplimiento de nuestras promesas. Recibimos feedback con oportunidades de mejora y también sobre aspectos a mantener y seguir desarrollando. Con ello, como muestra de nuestro compromiso, nos emplazamos con los clientes a mejorar y a volver a valorar el servicio en el próximo Customer Advisory Board de 2020.

## Zurich Women Network

ZWN es una comunidad de mujeres empresarias y directivas de espíritu emprendedor, creada con el objetivo de compartir experiencias y aprendizajes en el mundo empresarial, profesional, personal, cultural y social, aportando un enfoque diferente en la gestión y el liderazgo en las empresas y de las personas. Participan mujeres directivas y/o con responsabilidades, principalmente de nuestros clientes, brokers y partners.

En 2019 organizamos dos eventos, a los que asistieron un total de 100 directivas. Las ponentes fueron: Ana Alonso, Directora de Clientes Estratégicos para Microsoft EMEA y Leyre Olavarria Head of Infotainment & Connected Car de SEAT S.A.

## INFORME DE RIESGOS GLOBALES 2019

Como cada año, hemos participado activamente en el **Global Risk Report**, elaborado por el World Economic Forum, cuyo objetivo es evaluar los riesgos económicos y financieros a escala mundial.

Este informe, que incorpora los resultados de la Encuesta de Percepción de Riesgos Globales anual de aproximadamente 1000 expertos y responsables en la toma de decisiones, señala un deterioro de las condiciones económicas y geopolíticas actuales. Las **disputas comerciales** empeoraron rápidamente en 2018, lo que hace prever que el crecimiento de cara a 2019 se verá frenado por las continuas tensiones geoeconómicas, con un 88% de los encuestados esperando una mayor erosión de las normas y acuerdos comerciales multilaterales.

Según el Informe, si las dificultades económicas representan una amenaza para la cooperación internacional, los esfuerzos se verán todavía más interrumpidos en 2019 debido al aumento de las tensiones geopolíticas entre las principales potencias. El 85% de los encuestados afirman que el 2019 implicará mayores riesgos con respecto a "confrontaciones políticas entre las principales potencias". Además, el Informe analiza los riesgos asociados a lo que entendemos como un orden mundial "multiconceptual", en el que las inestabilidades geopolíticas reflejan no sólo los cambios en los balances de poder sino también la creciente importancia de las diferencias en los valores fundamentales.

Según la encuesta, en un escenario de 10 años, los **riesgos cibernéticos** siguen imperando como una de las mayores preocupaciones con respecto al 2018, pero más a largo plazo los **riesgos ambientales** siguen dominando las preocupaciones de los encuestados.

El Informe de Riesgos Globales 2019 fue presentado por Alison Martin, directora general de Control y Gestión de Riesgos del Grupo Zurich; Aengus Collins, miembro del World Economic Forum y autor jefe del estudio; e Ignacio Sanjuan, representante en España del Centro Europeo de Ciberdelincuencia de Europol.





## Compromiso con la mediación



Para Zurich, la red de mediación es clave en el éxito del negocio. Somos conscientes de la importancia de su trabajo para alcanzar el éxito en el mercado, así como de la necesidad de mantener una constante comunicación transparente, abierta y bidireccional con ellos.



Por tanto, en 2019 hemos continuado trabajando para que nuestros mediadores conozcan de primera mano nuestra estrategia y valores, que sean los primeros en estar al corriente de las novedades del negocio, como los lanzamientos de nuevos productos o nuevas operativas, y también para recoger su opinión, que nos permite seguir mejorando.

La comunicación con la red de mediación, durante este año, ha sido constante, a través de canales digitales como el e-mail, un canal permanentemente abierto y directo, y las webinars, nuestra gran apuesta tecnológica y canal estrella para la mediación. Hemos comunicado todas las novedades de productos, legislativas, operativas o de simplificación, y también todas las acciones de responsabilidad social y de fomento de hábitos saludables que desarrollamos, de modo que pudiéramos involucrar a nuestra mediación en las diferentes iniciativas impulsadas por la compañía.

En 2019 hemos realizado 7 webinars, en las que se han tratado temas como lanzamientos de productos (Hogar y Ciberseguridad), impulso de negocio, mejoras operativas y campañas orientadas al cliente. Se trata de un canal muy bien valorado por la red de mediadores, que cuenta con una puntuación media de 8,7 de satisfacción, sobre 10, y que ha incrementado en un 37% las conexiones, con respecto al 2018.

Desarrollamos también acciones específicas, que buscan tener en cuenta las necesidades y alinear a los públicos internos con contacto con la mediación, mediante canales específicos para estos equipos.

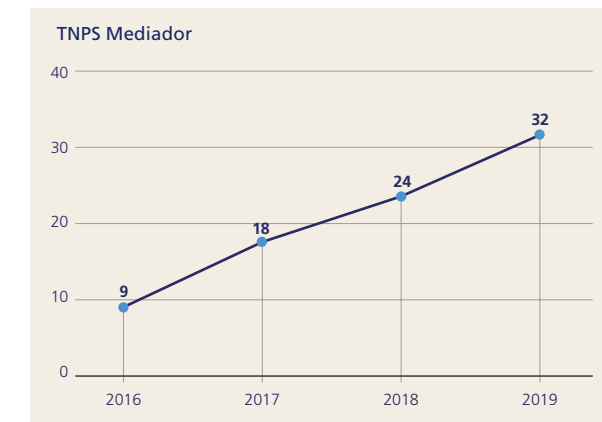
**Hootsuite Amplify** sigue vigente hoy, tras su puesta en marcha en 2018. Se trata de una herramienta cuyo objetivo es simplificar la gestión de las redes sociales, mejorando la presencia de los mediadores de Zurich en éstas, posicionándolos como expertos en el sector, al mismo tiempo, que se fomenta el establecimiento de relaciones con clientes potenciales, enfocando las redes sociales como un canal más de venta. Los más de 130 agentes que forman parte de Amplify han conseguido, durante 2019, un alcance (audiencia potencial) de 59.000 potenciales clientes.

Como acción especial de relación con nuestra mediación, este año hemos puesto en marcha un **torneo de karting** en toda España, para el colectivo de corredores. Se trata de una acción con fines benéficos que se ha llevado a cabo en Madrid, Bilbao, Valencia, Sevilla y Barcelona, cuya recaudación (casi 500 kilos de alimentos) se ha destinado a bancos de alimentos de estas ciudades. Se recogió también material escolar para la Fundación Balía, por valor de 500 euros.



También se ha celebrado una actividad, en coordinación con la Asociación Cojebro, en torno al **Camino de Santiago Solidario**, bajo el lema "juntos hacemos camino".

Además, en 2019, como continuidad al programa Valientes que lanzó el Grupo en 2018, se ha lanzado la iniciativa de **"Agentes por la diversidad"**, con el objetivo de trabajar también con nuestros mediadores en conseguir un mercado asegurador más diverso, inclusivo e innovador.



Todas estas iniciativas nos han permitido incrementar sustancialmente el TNPS desde 2016, con un incremento de 23 puntos desde 2016.

Torneo benéfico de karting para corredores

## Formación

### Broker Academy

Siguiendo el éxito alcanzado en 2018, y para profundizar el conocimiento de nuestros corredores en programas internacionales, se ha creado la **Broker Academy 2.0** un “Deep Dive”, como una ayuda más ofrecida por Zurich para ayudar a sus mediadores a competir en el mundo complejo de los programas internacionales de sus clientes.

Se trata de una formación basada en casos reales (de la empresa y/o de los corredores) para poner en práctica lo aprendido en la primera formación y poder discutir casos complicados en equipo con la supervisión de los formadores especialistas de Zurich. Se ha celebrado en 2 ciudades con más de 20 asistentes de distintas corredurías.

### Agencia del Futuro

En 2019 se ha llevado a cabo un programa de desarrollo profesional, con una selección de 80 de los mejores agentes Zurich, con el objetivo de conseguir agencias más sólidas y profesionalizadas, gestionar su cartera de clientes de manera rentable, contar con profesionales proactivos y expertos en el negocio de Empresas y Vida, y preparados para competir en un entorno de transformación digital.

Así, durante el año, se han llevado a cabo más de 40 horas de formación, en las que han tratado temas de gestión, digitalización y liderazgo, todos ellos clave para impulsar el desarrollo del negocio, en un mercado cada vez más exigente y competitivo.

### Program Expert

Se trata de un programa formativo con dos niveles, según el grado de especialización de los agentes.

- **Agencia del Futuro** se dirige a cien agentes estratégicos, y tiene como objetivo profundizar en la gestión del negocio, dirigido a agencias más grandes, con carteras más diversificadas y digitales.
- **Agent Academy**, para 10 o 15 agentes por zona, dirigido a contenidos técnicos del producto (Vida y Empresa).

### Formación en asociaciones de brokers

Durante 2019 se han celebrado numerosas acciones en asociaciones de brokers:

- **Asociación Cojebro:** se han celebrado webinars monográficas (píldoras formativas) sobre Comercios y Pymes, así como Masters Class en el Programa de Dirección General de Cojebro, impartidas por altos directivos de Zurich y workshops sobre digitalización.
- **Aunna:** se ha realizado una formación de dos días (el primero de ellos teóricos, el segundo práctico) sobre “Ingeniería de Proximidad”, en Madrid y Canarias. Posteriormente, se celebran sesiones de feedback con los corredores miembros de la asociación.
- **Willis Network:** se ha impartido una ponencia sobre digital en el Forum Willis Networks de Marrakesh, y celebrado posteriormente sesiones de feedback con los corredores miembros de la asociación.
- **Centerbrok:** celebración de Webex de Vida y Pensiones.

### Plan de Colegios de Mediación

En 2019 se ha puesto en marcha, como novedad, el Plan de Colegios de Mediación, con más de 60 jornadas y sesiones de formación en los Colegios de Mediación de las principales ciudades de España, dirigidas a la mediación, sobre





distintas temáticas: Ingeniería de Riesgos, Ciberriesgos, Responsabilidad Civil Medioambiental, IDD o Responsabilidad Civil.

## Consejos de Mediación

Zurich cuenta con 14 **Consejos Asesores de Agentes y Corredores**, repartidos por toda la geografía nacional. Su objetivo es estar cerca de la mediación, compartiendo mensajes estratégicos de la compañía y alinearlos con los suyos, y conocer sus inquietudes y necesidades de primera mano.

Para lograr este objetivo, se celebran una serie de consejos a nivel nacional:

- **Consejos de asesores territoriales**, con periodicidad trimestral. Se han celebrado un total de 27 consejos en toda España (Bilbao, Sevilla, Zaragoza, Barcelona, Madrid, A Coruña, Valencia y Zaragoza), con una media de 10 asistentes en cada uno de ellos.

- **Consejo de asesores de corredores**, de ámbito nacional y periodicidad trimestral, se reúnen en Madrid y Barcelona, con una media de 8 asistentes por consejo.

- **Consejo Asesor Agentes**, de alcance nacional y periodicidad anual, se reunió en 2019 en Bilbao, con 124 participantes.

Además, hemos puesto en marcha el **Consejo de Foreigners**, pues somos conscientes de que las necesidades de nuestros clientes extranjeros son muy diferentes a las de los clientes nacionales. Por ello, reunimos a los agentes y corredores más influyentes del negocio Foreigners y discutimos con ellos sobre las necesidades y mejoras que posicionan a Zurich como la mejor opción para sus clientes.





# Compromiso con nuestros proveedores



Para llegar a ser líderes en sostenibilidad, debemos analizar no sólo nuestros impactos directos ambientales o sociales sino también aquellos que generamos de manera indirecta con ocasión de transacciones con terceros, entre otros, con nuestros proveedores.

Por ello, en el proceso de selección de nuestros proveedores no sólo tenemos en cuenta criterios de eficiencia económica sino también criterios de sostenibilidad.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, en muchos casos nuestros proveedores nos aportan servicios, y no productos ni materias primas. Y algunos de estos servicios, tienen impacto directo en nuestros clientes y acceso a información sobre nuestros negocios, nuestros colaboradores o datos de nuestros clientes. Así, en el momento de su selección, el equipo de Compras tiene en cuenta distintos factores, además de los habituales de calidad del servicio o coste, como el alineamiento con nuestros valores o su enfoque del negocio.

Los más importantes para nosotros son aquellos que denominamos **proveedores preferentes**, con los que mantenemos acuerdos sostenidos en el tiempo, mediante contratos marco. Para la formalización de estos contratos, el proveedor debe demostrar que supera una serie de requisitos mínimos, relativos a capacidad financiera, responsabilidad social corporativa, cumplimiento normativo, confidencialidad y estándares de calidad en la prestación de servicios y productos entregados.

Todos nuestros proveedores preferentes son evaluados en relación a su comportamiento social y ambiental: se investiga la existencia de certificaciones tipo ISO 14001 y sus políticas y buenas prácticas ambientales; las políticas de seguridad y salud laboral, y el respeto a los derechos humanos, en términos de empleo de menores, trabajo forzado, libertad y derecho a la negociación colectiva, discriminación por razón de sexo, y 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). Igualmente, 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.

De acuerdo también a nuestra estrategia, y en coherencia con el Programa Valientes, trabajamos por la incorporación de Centros Especiales de Empleo a nuestra lista de proveedores.

Además, en 2019 se ha lanzado una nueva iniciativa a nivel de grupo cuyo objetivo es mejorar el proceso de selección de proveedores, así como la gestión de estos, desde un enfoque de sostenibilidad.

## Inversión Responsable



Entendemos “asegurar” como un ejercicio comunitario, bajo la premisa de que las pérdidas devastadoras que afectan a un solo individuo (por ejemplo, el incendio de su casa), sean cubiertas por un colectivo. Así, el papel de la aseguradora es convertir riesgos devastadores en manejables, aunando las reservas de nuestros clientes, determinando el nivel correcto de la prima necesaria para cubrir un riesgo, cobrar la prima correspondiente y hacer frente a los pagos.

Menos visible, pero igual de importante, es atender a esas primas. En Zurich, las reservas de nuestros clientes y el capital de los accionistas suponen unos 200.000 millones de dólares. Estos fondos deben gestionarse con seguridad, de modo que se mantengan las reservas necesarias para hacer frente a los pagos, deben ser convenientemente gestionados. La experiencia dice que estos recursos pueden invertirse con prudencia, para generar un retorno. Por tanto, nuestro trabajo es gestionar bien nuestras reservas, logrando el máximo rendimiento, mientras aseguramos el pago de indemnizaciones.

La Inversión Responsable es el enfoque en la gestión de nuestras reservas, que mejora nuestra capacidad de “hacerlo bien”, reduciendo el riesgo de pérdidas y ofreciendo nuevas oportunidades de rentabilidad, al mismo tiempo que “hacemos el bien”, mediante la financiación de instituciones y actividades que benefician a la comunidad (clientes, empleados y la sociedad en su conjunto).

La Inversión Responsable nos permite proporcionar soluciones aseguradoras y

gestionar las primas de nuestros clientes, reduciendo el riesgo y ayudando a las comunidades. Nuestras inversiones no están motivadas únicamente por el ánimo de lucro sino también por objetivos sociales y ambientales. Para lograrlo, se combinan tres elementos:

- **Integración ESG:** a la hora de decidir en qué valores o activos invertimos, además de examinar su rendimiento financiero, evaluamos su desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG por sus siglas en inglés, ASG en español). Las conclusiones de este análisis influyen en nuestra decisión a la hora de comprar o vender activos. En paralelo, al aplicar este criterio, incentivamos a las empresas que buscan inversiones a “hacer lo correcto”, con respecto al medio ambiente, la sociedad y sus accionistas.

Respecto de la dimensión medioambiental, en concreto, respecto del riesgo climático, hemos desarrollado una metodología para indicar en qué grado está preparada una empresa para la transición a una economía hipocarbónica. Un sistema de puntuación

clasifica a las empresas de acuerdo con su preparación para la transición climática indicando su posición relativa: si es parte del “problema” o es parte de la “solución” al cambio climático. Los datos están disponibles para todos nuestros gestores de carteras a través de nuestra base de datos interna. Además, estamos pidiendo a nuestros gestores de carteras externos que integren completamente los riesgos de transición en sus decisiones de inversión.

- **Avanzando juntos:** [102-12] Hemos firmado los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), así como los Principios de Inversión Sostenible (PSI) y colaboramos con la Red de Inversiones de Impacto Global (GIIN). Formamos parte del Comité Ejecutivo de los bonos verdes y sociales (Green Bond Principles y Social Bond Principles). Financiamos investigaciones académicas sobre la Inversión Responsable a través del Grupo de Líderes de Inversión (ILG) de la Universidad de Cambridge. Y, entre otras cosas y con textos como éste, ampliamos la base de gente que entiende qué es la Inversión Responsable y qué puede hacer.

Apoyamos iniciativas de colaboración y trabajamos junto con otros participantes de la industria para promover prácticas de inversión responsables y seguiremos abogando por políticas públicas que apoyen la transición de los sectores económicos para lograr la neutralidad de la economía respecto al clima, con objetivos científicos y teniendo en cuenta los impactos sociales.

- **Inversiones de Impacto:** el objetivo es financiar instituciones o proyectos que no sólo generan un retorno seguro y adecuado de nuestras primas sino que también impactan

positivamente en el entorno, en términos ambientales o sociales, directos y medibles. Esto es, invertir en causas sostenibles. Se trata de identificar y asignar capital a las oportunidades de inversión que generan un impacto positivo tangible, para un nivel dado de riesgo y retorno. Cada inversión tiene una huella, que puede ser positiva o negativa, que afecta a la economía, al medio ambiente y las comunidades. Las empresas o los activos (edificios, infraestructuras, etc.) se construyen y operan, y en estos procesos, se generan o pierden empleos, los productos son puestos en el mercado y consumidos, se consumen recursos naturales, o se generan residuos o emisiones... Nos esforzamos para entender los datos disponibles y aplicar nuevas herramientas, como la huella de carbono, que nos permitan impactar positivamente en el entorno.

Definimos la inversión de impacto como la oportunidad de inversión que nos permite lograr un impacto social o ambiental positivo específico, medible, al mismo tiempo que resulta rentable, es decir, genera un rendimiento financiero acorde con su riesgo. Además, diferenciamos entre las inversiones alineadas con el aumento del impacto, y las que sirven para desempeñar un papel de catalizador.

De acuerdo con estos criterios, identificamos tres clases de activos: **bonos verdes, inversión en la reducción de la huella de carbono** de nuestra cartera inmobiliaria y **bonos sociales o sostenibles**, atendiendo a los Principios de Bonos sociales y Pautas de Bonos de Sostenibilidad. Hasta la fecha, los bonos verdes han sido nuestra área principal de inversión de impacto (ver apartado específico).

Nuestra cartera de inversiones de impacto creció de USD 3,8 miles de millones en 2018 a USD 4,6 miles de millones en 2019, ayudando a evitar 2,8 millones de toneladas de emisiones equivalentes de CO2 y mejorar la vida de 4,2 millones de personas de forma anual. La cartera incluye no solo bonos verdes, sociales y de sostenibilidad, sino también nuestros compromisos con siete fondos de capital privado que son activos en campos como la inclusión financiera o las tecnologías limpias, así como inversiones de deuda privada en infraestructuras de impacto como parques eólicos o solares.

En 2019, publicamos un documento de metodología relativo al marco de medición de impacto para nuestros objetivos. Se trata del primer método de este tipo publicado y permite medir las emisiones equivalentes de CO2 evitadas y la cantidad de personas que se beneficia de las inversiones y agregar estas dos métricas entre las clases de activos y los instrumentos de inversión. Somos conscientes de las deficiencias que incorpora la metodología, aunque entendemos que es un punto de partida interesante para la comunidad inversora.



## Hacer el bien, haciéndolo bien

### Integración ESG

- Formación
- Información
- Integración
- Propiedad activa



### Integración ESG

- Buscadas
- Medibles
- Rentables

### Avanzando juntos

- Innovación
- Colaboración
- Influencia pública

Nuestra estrategia de inversión socialmente responsable, definida en 2012, nos ha permitido ser una de las primeras empresas del mercado en abordar cuestiones ESG. Algunos ejemplos de financiación de proyectos a través de la inversión en bonos que tenemos en cartera son los proyectos de energías renovables (solar y eólica), las mejoras de eficiencia energética, el abastecimiento de aguas o la biodiversidad. Como ejemplos de financiación social, cabe mencionar los parques de viviendas de protección oficial o los proyectos de desarrollo en regiones con PIB inferior a la media nacional.

En 2019 hemos sido nominados a varios premios por nuestra inversión responsable, lo que pone de manifiesto lo acertado de nuestro enfoque. Así, hemos sido galardonados con el primer reconocimiento de **"Inversor del año"** en los premios Environmental Finance Bond Awards, y el premio **"Impact Asset Owner Award"**, otorgado por el Global Steering Group for Impact Investment (GSG) en reconocimiento a nuestro trabajo en la medición del impacto y las contribuciones que hemos hecho para expandir este mercado.



## Bonos verdes

Los bonos verdes son títulos de deuda pública o privada, emitidos para financiar proyectos que mitiguen los efectos del cambio climático, o que ayuden a las comunidades a adaptarse a él. A título de ejemplo, construcción de fábricas menos contaminantes, generación de energía baja en carbono o proyectos de infraestructuras sostenibles.

Estos bonos fueron emitidos, inicialmente, por agencias cuasi gubernamentales como el Banco Mundial, si bien actualmente son cada vez más utilizados por emisores corporativos y también soberanos.

No todas las emisiones que conllevan un impacto medioambiental positivo pueden considerarse bonos verdes. Evaluamos en profundidad caso por caso, aplicando de forma estricta los **Principios de Bonos Verdes**, según nuestra política de Inversión Responsable:

- Proceso transparente: el emisor debe tener una política clara y transparente de asignación de los fondos, y éstos deben gestionarse y tratarse en cuentas específicas.
- Compromiso de reporting transparente: el emisor debe facilitar una lista detallada de los proyectos que recibirán los fondos captados.

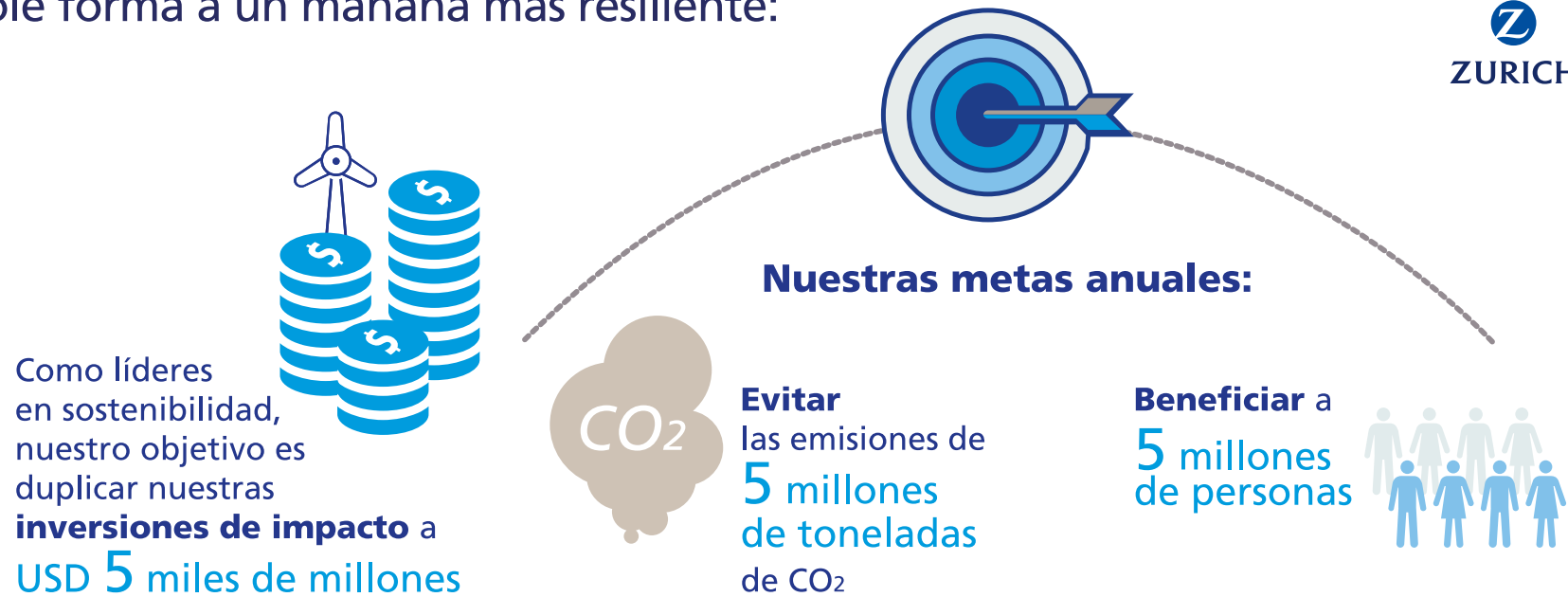
En 2019, a nivel de grupo, hemos alcanzado un nivel de inversiones de impacto de más de **4.555 millones de dólares**: 3.107m bonos verdes, 539m bonos sociales y sostenibles, 747m infraestructura verde y social, 163m fondos de private equity con impacto medioambiental o social. En España hay 496 millones de dólares en bonos verdes sociales y sostenibles, lo que representa un 14% del total de bonos verdes, sociales y sostenibles.

Nuestros objetivos se sitúan en la ambiciosa cifra de **5.000 millones de dólares invertidos** en diferentes tipos de inversiones de impacto en todo el mundo, las cuales contribuirán a eliminar **5 millones de toneladas de CO2**, equivalentes a mejorar la vida de 5 millones de personas al año.

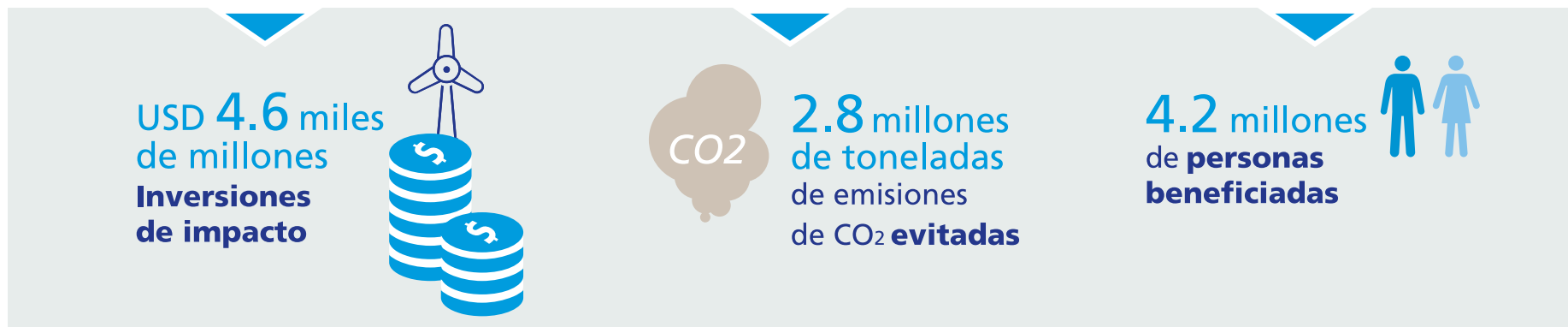




## Dándole forma a un mañana más resiliente:



## MEDICIÓN DEL IMPACTO A FINALES DE AÑO 2019





## Activos inmobiliarios

Sabemos que nuestros activos inmobiliarios comerciales y residenciales son nuestra mayor fuente de generación de emisiones de carbono. Por ello, renovamos y rediseñamos la inversión en estos activos utilizando tecnologías sostenibles con el compromiso y objetivo de mitigar los efectos del cambio climático y reducir.

Nuestra gestión inmobiliaria se basa en los requerimientos de nuestros clientes, así que trabajamos para garantizar que las propiedades sigan siendo competitivas en el mercado, incluso en el futuro. Nuestro objetivo es lograr una optimización constante y retornos atractivos y de riesgo optimizado, a largo plazo.

Buscamos un uso óptimo de los recursos, minimizando el impacto ambiental y teniendo en cuenta las posibilidades tecnológicas para la reducción de los consumos energéticos y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Todos los activos inmobiliarios gestionados por Zurich en España cuentan con certificados

energéticos locales (Certificaciones de Eficiencia Energética España) y algunos también con certificados Internacionales (Certificaciones Leed y Breeam). En algunos de los activos hemos conseguido la máxima categoría de eficiencia energética de España (nivel A) e internacional (Leed Platinum y Breeam Very Good).

Apoiando el objetivo del Grupo de ser una de las empresas más sostenibles del mundo, estamos continuamente revisando y mejorando nuestras posiciones y procesos como inversor responsable. Así, en septiembre de 2019, Zurich Grupo se convirtió en miembro fundador del **Acuerdo entre Propietarios de Activos para reducir a cero las emisiones netas de gases de efecto invernadero auspiciado por Naciones Unidas**. Los miembros de esta alianza se comprometen a hacer una transición de sus carteras de inversión a emisiones netas cero de gases de efecto invernadero (GEI) para 2050, en consonancia con un aumento máximo de temperatura de 1,5 °C por encima de las temperaturas preindustriales. Con esto, el objetivo que hemos adquirido en 2019 es lograr una **cartera inmobiliaria global completamente neutra en carbono en 2050**.

Zurich reconoce el papel vital que juegan los objetivos con base científica para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París al especificar cuánto y cuán rápido las compañías deben reducir las emisiones. Actualmente, en el sector de los seguros, los objetivos con base científica no suelen existir para carteras de suscripción ni de inversión. Sin embargo, como parte de la promesa de Zurich, nos comprometemos a desempeñar un papel activo en el desarrollo de tales metodologías. Por ello, nos hemos unido al Grupo Asesor de la iniciativa

**“Science Based Target” (SBTi)**, un proyecto para ayudar a las instituciones financieras a alinear sus carteras de préstamos e inversiones con los objetivos del Acuerdo de París de 2019.

Durante 2019 hemos trabajado en el diseño del proyecto de **auditoria energética** de nuestros edificios de inversión, con el objetivo de identificar las mejoras a implementar en el futuro para mejorar su eficiencia energética. Esta auditoría será ejecutada entre 2020 y 2021, por una de las empresas colaboradoras de la AEO (Agencia Española de Oficinas), de la cual somos socios activos. Participamos con la AEO en diferentes foros y actividades relacionadas con el sector inmobiliario en España, tratando, entre otros temas, la eficiencia de los edificios de oficinas.

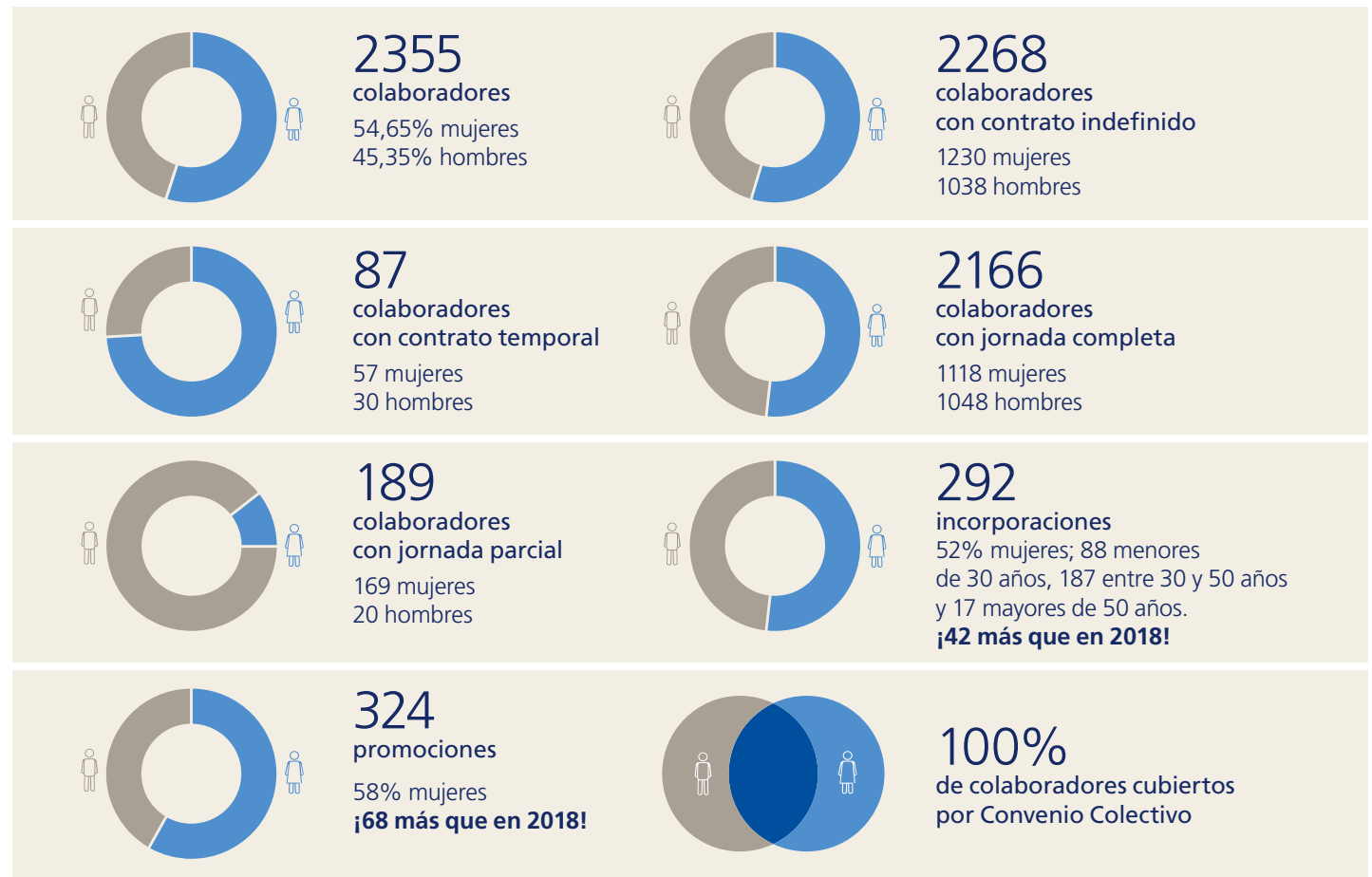
Tenemos también en cartera cinco proyectos de rehabilitación integral, que se llevarán a cabo entre los años 2021 y 2022. Uno de los proyectos es la unificación de los edificios de calle Aribau 195-197.199, para integrarlos en un único edificio mucho más eficiente tanto en espacio como en consumo energético, lo que nos permitirá conseguir una etiqueta medioambiental internacional, como Leed o Breeam. Los otros cuatro proyectos corresponden a la empresa REX Spain, propiedad de Zurich Alemania, y que como asset managers gestionamos desde Investments Management Real Estate Spain (IM-RE Spain). Tres de los edificios están localizados en el Eixample de Barcelona (Ausias March, 36; Casp, 24; y Gran Vía, 639) y el otro en el 22@ (Pamplona, 113). Estos proyectos también se dirigen a conseguir edificios mucho más eficientes, tanto en espacio como en consumo energético, y previsiblemente conseguirán también una etiqueta medioambiental internacional.

# Compromiso con nuestros Colaboradores





Nuestros colaboradores son un pilar básico de la compañía. Por ello, fomentamos un ambiente y cultura que hagan que cada uno de ellos estén alineados y conectados con la estrategia y prioridades de Zurich, dando lo mejor de sí mismos por nuestros objetivos de empresa.





## Desarrollo profesional



Nuestros colaboradores son uno de los pilares básicos de Zurich. Por ello, su desarrollo profesional se entiende como necesario para el logro de los objetivos de la compañía.

Trabajamos permanentemente por **identificar el talento**, y gestionarlo de manera diferencial, en base a su contribución y potencial, fomentando el crecimiento especial de aquellos que ambicionan ir más allá a la vez que abriéndonos a trayectorias internacionales o estancias que fomenten el crecimiento.

Creemos en la **diversidad** como valor organizativo y garantizamos procesos igualitarios, respetuosos y rigurosos en la incorporación del mejor talento según nuestros valores y los requisitos de los puestos. Publicamos todos nuestros procesos internamente, para asegurar la promoción interna velando por promociones y planes de sucesión diversos.

Con Zurich Academy desarrollamos e implantamos las acciones de formación necesarias para lograr el cumplimiento de la estrategia, ayudar a la consecución de los objetivos del negocio y potenciar el desarrollo de todos los colaboradores.

En el 2019 se han desarrollado acciones formativas de gran impacto, entre las que destacan:

- **Leadership Challenge**, orientada al desarrollo del liderazgo de casi 100 directivos, con foco en el liderazgo auténtico, liderazgo con impacto y liderazgo con visión. Se han celebrado 6 sesiones, con una valoración de 4,6 sobre 5. El 95% de los participantes recomendaría el programa.

- **El Responsable de Negocio del futuro**, con el objetivo de promover la venta consultiva en los Responsables de Negocio y Consultores de Vida de todas las unidades territoriales de Zurich. Se han celebrado, en 2019, 21 talleres y 28 sesiones de equipo, con una valoración de 4,3 sobre 5, y recomendaciones positivas sobre el programa del 97% de los participantes.

- **Office 365**, como ayuda en la transición a las nuevas aplicaciones informáticas vinculadas a la migración a Windows 10.

- **Desarrollo de habilidades**, como negociación, atención al cliente, etc.

Con todo ello, durante 2019 hemos impartido un total de **33.429 horas de formación**, lo que supone 13,27 horas por persona.

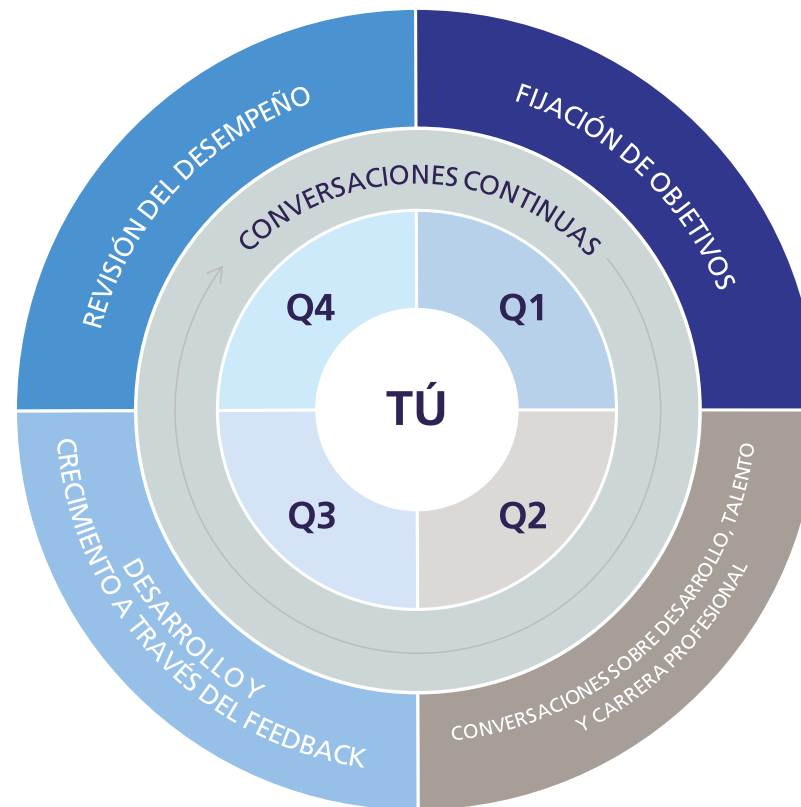
Formación por sexo y categoría profesional				
	Mujeres		Hombres	
	Horas totales	Horas / Mujer	Horas totales	Horas/ Hombre
<b>Comité de Dirección</b>	259,85	19,99	170,58	11,37
<b>Comité de Dirección de Área</b>	909,24	21,15	1664,1	22,19
<b>Mandos intermedios</b>	2964,41	15,77	2791,85	14,47
<b>Colaboradores</b>	12867,04	10,80	11802	12,87

## PDC – Performance & Development Cycle

En 2019 se ha consolidado el **Ciclo integrado de Desempeño y Desarrollo de Zurich**, cuyo objetivo es garantizar que se lleven a cabo conversaciones periódicas entre cada uno de los colaboradores y su manager, posicionando al colaborador en el centro.

Las fases de este ciclo son cuatro:

- **1er trimestre, conversación de establecimiento de objetivos**, en la que el colaborador propone a su responsable cuales van a ser los objetivos sobre los que se va a focalizar a lo largo del año que empieza.
- **2º trimestre, conversación de carrera y desarrollo**, sobre el objetivo de carrera y expectativas de desarrollo profesional de cada colaborador, actuando el manager como corresponsable para facilitar el soporte y recursos necesarios.
- **3er trimestre, conversación de desarrollo y crecimiento a través del feedback**, con el foco en el avance de los objetivos propuestos al inicio, a través de conversaciones estructuradas de feedback, antes de encarar la recta final del año.
- **4º trimestre, conversación final de evaluación de desempeño**, para recapitular sobre el desempeño a lo largo del año. Cada colaborador se autoevalúa, para posteriormente contar con la evaluación por parte del manager, la cual puede enriquecerse de feedback recibido de terceros.



Además, este año se ha introducido un nuevo sistema de evaluación del desempeño, junto con la nueva herramienta informática MyPDC que integra la gestión del desempeño y el Desarrollo profesional en un solo portal.

En 2019, ServiAide, empresa filial del Grupo Zurich, ha abierto un Procedimiento de Despido Colectivo en el centro de trabajo de L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), con una plantilla de 256 personas. Este procedimiento se propone inicialmente con efecto sobre un máximo de 223 puestos de trabajo, por motivos productivos y organizativos. Tras un riguroso proceso de análisis, interno y externo, para conocer el abanico de servicios que ofrecen las distintas empresas de Asistencia en Diversos en el mercado, tanto Zurich como BSSG, sus dos clientes principales, anunciaron su voluntad de cambiar de proveedor para algunos de los servicios que en la actualidad presta ServiAide.

No obstante, del total de 223 personas afectadas, 72 se prevé que sean recolocadas en compañías del Grupo Zurich, mientras que 47 pasarán a las empresas de los proveedores que prestan este servicio, de modo que solo 104 se verían afectadas. Con el objetivo de minimizar este impacto, se ha negociado un acuerdo con la representación sindical que incluye, entre otros aspectos, indemnizaciones superiores a los mínimos que marca la legislación vigente, un servicio de recolocación externa y prioridad de asignación en las vacantes dentro de las distintas compañías del Grupo Zurich España.

## Teambuildings

En 2019 hemos mantenido la iniciativa de hacer de los teambuildings actividades con carácter social. Los más significativos han sido:

Apoyo al proyecto de formación socio laboral de la Fundación ASSÍS para la mejora de la calidad de vida de personas sin hogar

Diversas áreas de la compañía han participado en los talleres solidarios de la Fundación ASSÍS. Los guías de los talleres son personas sin hogar que se están formando en el área de jardinería gracias al curso que imparte la propia entidad.

### - Taller de jardinería y compostaje

Las áreas de Reserving, Alianzas estratégicas, Recursos humanos y Responsabilidad Corporativa, colaboraron en la limpieza, adecuación y mantenimiento del espacio destinado al curso de jardinería y compostaje que ofrece ASSÍS. La principal misión de este taller, es formar y empoderar a los usuarios participantes en esta formación.

### - Taller de agricultura urbana y slow food

Los departamentos de Vida, Riesgos, Legal y Compliance, aprendieron a cultivar y crear su propio huerto en casa gracias a los practicantes de este curso.

Durante los talleres, los usuarios de la fundación tienen la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el área que están estudiando.

Actividades de voluntariado con personas en riesgo de exclusión social:

### - Taller de dulces Navideños

Los colaboradores de Market Management se unieron a esta creativa iniciativa de integración a través de la cocina. Prepararon roscones y otros dulces navideños junto a residentes con discapacidad mental del centro APRODISA

### - Taller de adornos Navideños

El equipo de comunicación ayudó a los miembros sin hogar de la fundación Arrels en la elaboración de adornos navideños.

### - Taller gastronómico de sensibilización

El área de recursos humanos y responsabilidad corporativa participó en un taller de sensibilización de la mano de Eurofirms. Descubrieron a través de una experiencia gastronómica los prejuicios que puede haber hacia las personas discapacitadas en el entorno laboral.



Taller de dulces navideños con los usuarios del centro APRODISA



Taller de adornos navideños con la fundación Arrels



Taller de agricultura urbana y slow food con la fundación ASSÍS



## Ventajas por ser de Zurich

Todos los colaboradores de Zurich contamos con una serie de **ventajas**, por el mero hecho de pertenecer a la compañía. Entre ellas, una amplia oferta de seguros a precios ventajosos, oferta bancaria (cuenta nómina, hipotecas, anticipos de nómina, préstamos y depósitos), ayudas a la formación, oferta en productos informáticos, oferta en vehículos de renting o acceso preferente a vehículos recuperados de robos y otros descuentos y promociones en viajes, ropa, cultura, etc., a través de **Zurich Activa**.

Podemos disfrutar también de medidas dirigidas a cuidar de nuestra **salud**, como revisión médica anual gratuita, servicio de fisioterapia, actividades para mejorar la salud física y mental, o la tarjeta restaurante para personas con jornada partida.

Existe también un **Plan de Compensación Personal (PCP)**, que permite maximizar el sueldo neto cada mes, como una ventaja fiscal, a través de la contratación de servicios como guardería, seguro de salud, formación personal, tarjeta transporte, seguro de ahorro (plan de jubilación) o seguro de accidentes.

En el ámbito de la **conciliación de la vida personal y profesional**, tenemos a nuestra disposición fincas de recreo, el día del cumpleaños festivo, y para nuestros hijos, colonias de verano, Family Day o la plataforma parental. Además del Flexwork, que nos permite trabajar 20 horas a la semana donde y cuando queramos.



FORMACIÓN PERSONAL

TARJETA TRANSPORTE

SALUD

PCP

GUARDERÍA

SEGURO DE JUBILACIÓN

SEGURO DE ACCIDENTES

Ya puedes contratar tus productos del Plan de Compensación Personal

> Descúbrelos aquí



Fincas de recreo: Cunit, Alp y Cercedilla



## FlexWork

**Flexwork** permite a todos nuestros colaboradores decidir dónde, cuándo y cómo trabajan, disfrutando de la máxima flexibilidad y las mínimas limitaciones.

Gracias a esta forma de trabajar, cada persona puede decidir la forma que mejor se adapte a sus necesidades, gracias al uso de las comunicaciones y la tecnología, sin las limitaciones tradicionales de dónde y cuándo deben realizarse las tareas. Mejora las posibilidades de conciliación de la vida personal y profesional, permite mejorar el desempeño, y nos convierte en una organización más productiva.

Flexwork se asienta sobre cuatro principios:

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

---

### **69% de la plantilla está adherida a flexwork**

(61% mujeres / 39% hombres),  
a 31/12/19 (un 11% más que en 2018).

---

**20 horas de trabajo semanales fuera de la oficina,**  
en el domicilio o cualquier otro lugar elegido.

---

**Todas las categorías:** colaboradores (86%), mandos intermedios (13%) y directivos (1%).

---

**Todas las generaciones:** *Millenials* (38%), Generación X (51%) y *Baby Boomers* (11%).

---

### **Las áreas con mayor adhesión al flexwork**

son Siniestros (85%), Group Operations (70%), Finanzas, Transformación y Tecnología (64%), Commercial Insurance (69%) y JV Banc Sabadell (55%).





## Programa Valientes – Imparables por la Diversidad



En Zurich llevamos la **diversidad en nuestro ADN**, fieles a nuestro espíritu de proteger, inspirar confianza y ayudar a alcanzar el máximo potencial de nuestros clientes y de nuestro propio equipo. Creemos que la diversidad es una pieza clave para organizaciones que, como la nuestra, aspiran a innovar y transformarse, gracias a distintos puntos de vista y distintas sensibilidades.

Así, la gestión de la diversidad y la inclusión forma parte de la forma de entender el negocio para Zurich, ya que enriquece la toma de decisiones estratégicas al incorporar múltiples puntos de vista, ofrecer soluciones más innovadoras y actuar de forma más productiva. Un equipo humano diverso garantiza el entendimiento de las amplias necesidades de nuestros clientes. Así, garantizamos la oferta de las soluciones más modernas, innovadoras y completas, que cubran sus necesidades actuales y futuras.



A partir de las múltiples variables que forman parte del concepto “diversidad”, Zurich ha enfocado su actuación en España en el género, las capacidades diversas y en generación.

En 2019 hemos creado y lanzado el **Programa Valientes**, para abordar todas las cuestiones de diversidad de manera integral y recoger el esfuerzo que la compañía lleva haciendo en este ámbito en los últimos años.

En España, este programa plantea como objetivo ser, en 2022 (coincidiendo con el 150 aniversario mundial de la compañía), una empresa plenamente diversa e inclusiva. Para ello, en 2019, hemos empezado a trabajar la **diversidad de género**, para ampliar después el foco y sumar las **capacidades diversas** (2020), la **edad** (2021) y la **orientación sexual** (2022).

Así, el Programa Valientes incorpora las actividades que venían desarrollando los *Employee Resource Groups* (ERG) sobre mujer (WIN, Women’s Innovation Network), discapacidad y multigeneracional.

Además, en 2019, como integrantes de la Red de Empresas del Observatorio Generación y Talento hemos participado en las sesiones del Estudio de Liderazgo Intergeneracional, cuyo objetivo ha sido analizar los comportamientos directivos según la generación de los managers, para, a partir de éstos, desarrollar un estilo de liderazgo adecuado para la gestión de equipos multigeneracionales.

Nuestra plantilla:

---

**55%** de mujeres

**52%** de mujeres en Comité de Dirección (27 personas: 14 mujeres, 13 hombres)

**37%** de mujeres en Comité de Dirección de Área (88 personas: 33 mujeres, 55 hombres)

**49%** de mujeres en puestos de mando intermedio (333 personas: 163 mujeres, 170 hombres)

---

Edad media: **42** años

**10%** menores de 30 años

**69%** entre 30 y 50 años

**21%** mayores de 50 años

**53** nacionalidades

---

**2%** de miembros de los órganos de gobierno menores de 30 años

**75%** entre 30 y 50 años

**23%** mayores de 50 años

---

Los objetivos concretos para 2019 han sido: lograr que Zurich sea un **excelente lugar para trabajar tanto para hombres como para mujeres; eliminar completamente la brecha salarial; y alcanzar un 50% de mujeres en todos los niveles directivos** de la compañía.



Sesión de Mujeres Valientes



Los datos muestran que partimos de una situación favorable, en relación con el sector asegurador en España, donde trabajan 45 000 personas, de las que el 52% son mujeres (59% en Zurich). Además, en nuestro Comité de Dirección existe un equilibrio entre mujeres y hombres (52% de mujeres).

No obstante, queremos seguir trabajando por la diversidad de género. Así, nuestro programa cuenta con varios bloques de trabajo:

- 1. Programa de Liderazgo Inclusivo:** un programa en el que ya han participado más de 150 personas, cuyo objetivo es que los managers de la compañía se conozcan a sí mismos en profundidad y sean capaces de detectar sus propios sesgos para aprender a gestionar e integrar la diversidad y la inclusión en sus equipos.
- 2. Programa Familias:** programa con el que se busca transformar **la relación que tiene Zurich con la maternidad y la paternidad** y abordar de manera integral todos los momentos clave en relación con este tema y, de este modo, asegurar que trabajar en esta compañía es totalmente compatible con la vida familiar, tanto para mujeres como para hombres, en momentos tan importantes como la comunicación del embarazo, antes del permiso parental, durante este y en la reincorporación. Entre las iniciativas desarrolladas en 2019 destaca el

lanzamiento de un **manual para managers** para ayudar a gestionar de la manera más adecuada los casos de maternidad y paternidad en sus equipos y la renovación de la **guía de maternidad y paternidad**. Se han establecido **conversaciones** con los managers tras la reincorporación de los permisos de maternidad y paternidad para dar un seguimiento a esa vuelta al trabajo, e iniciativas de promoción y fomento de que madres y padres disfruten de sus permisos por igual, para favorecer la conciliación y la igualdad. Quien haya disfrutado de la baja de mayor duración, podrá incorporarse con una jornada especial de 6 horas, con salario completo, durante los primeros 15 días de la reincorporación. Además, siempre que los colaboradores han estado de acuerdo se han celebrado los embarazos con sus equipos, publicándose estas celebraciones en Workplace.

- 3. Diversidad de género:** desde Zurich estamos presentes y patrocinamos una serie de acciones relacionadas con la diversidad de género como ha sido el caso de **Conquistando la Igualdad**, un programa pionero a nivel mundial que se sirve de la inteligencia colaborativa para fomentar la igualdad entre mujeres y hombres en nuestra sociedad mediante la cocreación de ideas. Somos una de las empresas que han apoyado esta plataforma, impulsada por **Womentalia** y que cuenta con el apoyo del Ministerio de



Igualdad. También hemos participado en el **Retail Forum** (marzo de 2019), **la Red EWI** (julio 2019) y nuestras directivas han aparecido en múltiples medios de comunicación, como **El Confidencial** o **YoDona**, hablando sobre liderazgo femenino. Otro ejemplo es el patrocinio de las **Carreras de la Mujer** (ver apartado "Apoyo al deporte"), que es el mayor evento de running femenino de Europa y en el que en 2019 han participado un 34% de las empleadas.

**4. Gestión del Talento:** hemos efectuado mejoras tanto en los procesos de selección (un 54% de las candidaturas recibidas en 2019 corresponden a mujeres) como en la gestión de las promociones internas y en los planes de sucesión, teniendo siempre en cuenta a un mayor número de mujeres entre los candidatos finalistas, en particular en las áreas con menos presencia femenina.

**5. Protección y Respeto:** Crear un entorno de protección y respeto es fundamental en el trabajo hacia la plena diversidad y por este motivo se ha comunicado y está disponible para todas las personas de la compañía el **Protocolo de actuación ante las situaciones de acoso y conflicto laboral** para poder comunicar cualquier situación de manera rápida, sencilla y totalmente confidencial.

**6. Contribuir a la sociedad:** dentro de las acciones de Responsabilidad Social Corporativa y en línea con el trabajo en diversidad, Zurich colabora con la

Fundación Quiero Trabajo para fomentar la empleabilidad de las mujeres en riesgo de exclusión social. Además, para las mujeres más jóvenes, queremos apoyar las vocaciones de las carreras científicas y tecnológicas (STEM) mediante nuestro trabajo con la **Fundación Junior Achievement** y **Prepárate para la Vida**. También hemos llevado a cabo la iniciativa "Socias x 1 día", junto con Junior Achievement, en la que han participado 20 mujeres directivas con chicas en edad escolar que las acompañaban durante su jornada laboral para conocer su día a día. También a través de Junior Achievement nuestros managers tendrán la oportunidad de dar continuidad a las sesiones de Liderazgo Inclusivo, a través de la impartición de charlas de liderazgo a alumnos de entre 15 y 19 años.

Este nuevo programa, **Valientes**, ha alcanzado un 93% de conocimiento entre nuestra plantilla, que actualmente considera que Zurich es una empresa mucho más igualitaria en materia de oportunidades para hombres y mujeres y en remuneración justa para todos los colectivos.

**7. Programa Mujeres Valientes:** programa de aceleración del talento femenino con labs formativos, sponsoring por parte del Comité de Dirección, sesiones de coaching grupal y participación en proyectos estratégicos. Cuenta con 26 participantes comprometidas con el programa a lo largo de un año.



Mujeres del comité de dirección de Zurich en España



## Red EWI

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

Algunas de las iniciativas puestas en marcha por EWI en las que hemos participado durante 2019 han sido:

- **Evento Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)** (16 de julio), acto oficial de presentación de la iniciativa Red EWI.
- **Evento Semana del Seguro 2019** (16 de septiembre), primer evento de Red EWI, sobre igualdad, competitividad y liderazgo.
- **Primera reunión de grupos de trabajo** (18 de septiembre), en la que el grupo puso en común algunas ideas para la igualdad, en cuanto a conciliación (flexibilidad y teletrabajo), promoción (formación específica, acompañamiento y visibilidad interna y externa), selección (potenciar el talento interno) y formación (liderazgo femenino).
- **Segunda reunión de grupos de trabajo** (30 de octubre), para la definición y debate, a través de puntos concretos, de la hoja de ruta sobre la que trabajará la Red.
- **Evento PSN** (8 de noviembre), sobre liderazgo, estereotipos, sesgos, diversidad, igualdad, género y empoderamiento. Como resultado de la sesión de trabajo, y profundizando más allá de la anterior sesión, se generó una batería de medidas relativas a formación, selección, promoción y conciliación, orientadas a lograr la igualdad en las empresas del sector.



Foto 1. Evento Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA)

Foto 2. Semana del Seguro 2019

Foto 3. Primera reunión de grupos de trabajo

Foto 4. Segunda reunión de grupos de trabajo

Foto 5. Evento PSN

## Certificación EDGE

EDGE (Economic Dividends for Gender Equality) es una metodología orientada a la gestión de la temática igualdad de género en el entorno empresarial, a nivel mundial. Desarrollada por la Fundación EDGE, fue dada a conocer en 2011, en el Foro Económico Mundial.

El objetivo de esta certificación es ayudar a las empresas a avanzar en materia de igualdad, creando un ambiente de trabajo óptimo para mujeres y hombres, y al mismo tiempo, obtener un beneficio de este. Se distingue por su rigor y foco en el impacto generado en el negocio.

La metodología EDGE evalúa políticas, prácticas y datos cuantitativos en cinco áreas de análisis: igual remuneración por un trabajo equivalente, reclutamiento y

promoción, desarrollo y formación del liderazgo, trabajo flexible y cultura de la empresa.

Bienalmente, desde 2015, la compañía supera la correspondiente auditoría de certificación, que incluye, entre otros elementos, una encuesta al conjunto de la plantilla. La última de ellas ha tenido lugar en septiembre de 2019, se ha cerrado con resultado muy positivo, pues hemos mejorado prácticamente en todos los indicadores que se evalúan, lo que nos ha permitido subir de nivel, hasta la categoría MOVE, la segunda mejor dentro de esta certificación.

En concreto, hemos logrado superar ampliamente los requisitos de EDGE en cuanto a presencia femenina en puestos de alta dirección y mandos intermedios, así como en la igualdad de oportunidades que se ofrecen a hombres y mujeres.

Obtuvimos esta certificación por primera vez en 2015, siendo la primera empresa española con esta distinción.



## Plan de Igualdad

En diciembre de 2019 firmamos nuestro nuevo Plan de Igualdad, para el periodo 2019-2022, en el seno de la Comisión de Igualdad.

El objetivo de este Plan es velar por la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como impulsar aquellas medidas que puedan ser necesarias para conseguir la igualdad real en nuestra organización. Se trata de una herramienta más de trabajo que nos permitirá analizar en profundidad nuestros procesos y políticas con el fin de seguir avanzando hacia la plena igualdad, de manera coherente con otras iniciativas, como el Programa Valientes – Imparables hacia la Diversidad.



## Top Employers

Un año más, Zurich se encuentra **entre las 20 primeras empresas en España**, de las más de 100 certificadas por el Top Employers Institute.

Esta institución certifica las condiciones excelentes que las organizaciones ofrecen a sus colaboradores, en base a tres áreas de análisis, con más de 600 buenas prácticas de gestión de recursos humanos: estrategia de talento, planificación de la plantilla, adquisición de talento, incorporación, aprendizaje y desarrollo, gestión del

desempeño, desarrollo del liderazgo, gestión de carrera y sucesión; compensación y beneficios; y cultura de empresa.

De nuevo, Top Employers Institute considera que Zurich “proporciona condiciones laborales excepcionales, apoya y fomenta el talento en todos los niveles de la empresa y se posiciona como líder en el mundo de los Recursos Humanos, esforzándose por mejorar las prácticas hacia sus empleados y evolucionar constantemente.” Y por ello, lo incluye en su listado desde hace 14 años.



## Zurich Wellness



Zurich Wellness aglutina todas las iniciativas puestas en marcha por la compañía como **empresa saludable**, para la promoción del bienestar en el entorno laboral y la salud física y emocional de las personas.

Se estructura en torno a 4 pilares: actividad física, salud, alimentación y futuro financiero. Cada pilar cuenta con actividades, programadas a lo largo del año, que buscan animar al cambio hacia un estilo de vida saludable, dentro y fuera del entorno laboral.

A cierre de 2019, la plataforma de Zurich Wellness cuenta con 1478 colaboradores adheridos, y 125 empleados adheridos a Andjoy (plataforma de gimnasios flexibles, distribuidos por todo el territorio nacional), junto con 30 familiares / amigos.

Durante este año se han desarrollado actividades, como pilates, yoga, hipopresivos o running, en los centros de trabajo de Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Sevilla, Valencia y Zaragoza.

Además, los miembros de Zurich Wellness pueden disfrutar de un 10% de descuento en la red de gimnasios Duet Fit.

Se han impartido también charlas y conferencias sobre dejar de fumar, alimentación saludable, atragantamiento e ictus, por parte de Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) o ASISA; y lanzado campañas de salud sobre estudio de la pisada, screening de retina, screening vascular, tensión arterial, gripe, próstata, cáncer de mama o cáncer de colon.



ZURICHWELLNESS





## Actividad Física

Zurich Sports Club (ZSC) desarrolla el pilar de actividad física, e incluye los entrenamientos grupales, carreras y pruebas varias de *running*, *trail running*, *bike* o natación, además del torneo de pádel, fútbol y otras pruebas.

En 2019, ZSC ha financiado a sus socios nueve carreras de asfalto, tres carreras de montaña, tres carreras de *bike*, tres de natación, un triatlón, la Caminata Magic Line de Barcelona, Palma y Valencia, y la Trailwalker de Girona. De estas, la Carrera por la Esperanza de Madrid, la Milla de Sarriá, las Magic Line y el Trailwalker de Oxfam Intermón, tienen fines solidarios.

Actualmente cuenta con 349 socios.



## Salud

El pilar dedicado a la salud incluye los reconocimientos médicos que realiza el Servicio Médico de Zurich, campañas que realiza sobre hipertensión arterial, gripe, cáncer de mama, cáncer de próstata, donación de sangre, entre otros. Se facilita información sobre algunos de los hábitos nocivos para la salud, como el sedentarismo, el consumo de tabaco o alcohol, para concienciar a los colaboradores de sus consecuencias, y aportar consejos saludables, para un cambio de hábitos.

Disponemos de Servicio Médico en los principales centros de trabajo: Vía Augusta, Aribau, Avda. Diagonal y Bac de Roda, en Barcelona, en Plaça Europa de Hospitalet. En Madrid, en Paseo de la Castellana y en Acanto. Todos ellos cuentan con personal sanitario (servicio médico y servicio de enfermería), en distintas franjas horarias.

Durante 2019 se han seguido realizando diversas campañas gratuitas para los colaboradores de Zurich, como la campaña del Glaucoma (Barcelona), campaña de tensión arterial (Madrid y Barcelona), campaña de Prevención de Cáncer de Piel, con screening cutáneo (Barcelona), la campaña de donación de sangre (Madrid y Barcelona), el Bus Dental, una unidad móvil dedicada a la higiene dental, la campaña Cáncer de Mama, que incluía la realización de ecografías y mamografías, la campaña de vacunación de gripe, las pruebas complementarias en los reconocimientos médicos para aquellas personas para las que resulte conveniente (radiografías, pruebas de esfuerzo, resonancias,

ecografías, etc.) y la campaña sobre Cáncer de Próstata, con analítica PSA (antígeno prostático específico) a todos los hombres de más de 45 años. Nuestro objetivo es mantener e incrementar estas campañas durante 2020, llegando a más centros de trabajo.

Zurich dispone de **Servicio de Prevención Propio**, que asume las especialidades de seguridad en el trabajo y ergonomía y psicología (higiene industrial y vigilancia de la salud se contratan a un servicio de prevención ajeno) para la Sociedad Zurich Insurance PLC, constituido a fecha 1 de junio de 2018. El resto de sociedades de Zurich en España cuentan con un Servicio de Prevención Ajeno que cubre las cuatro especialidades preventivas.

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

## Alimentación

Gracias a este pilar, recibimos orientación experta personalizada en nutrición y dietética, por ejemplo, sobre los nutrientes que componen los alimentos y la cantidad necesaria que se debería ingerir para tener una dieta saludable, menús equilibrados o consejos para controlar el colesterol, la tensión arterial, el sobrepeso o la diabetes. En concreto, en 2019, se han impartido conferencias sobre alimentación saludable en colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC) y una ponencia a

cargo de la nutricionista Magda Carlas, "Inteligencia Nutricional", en la que los asistentes recibieron su último libro.

Además, disponemos de un menú diario en la cafetería con opciones vegetARIANAS, alérgenos indicados y opciones libres de gluten y lactosa para intolerantes.

Nuestros colaboradores tienen también la posibilidad de realizar consultas gratuitas online con una especialista en nutrición y dietética.



Charla de alimentación saludable en colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer

## Futuro financiero

Este pilar ofrece a todos los colaboradores asesoramiento sobre su futuro financiero, la oferta aseguradora, noticias relevantes y de actualidad sobre el ahorro a largo plazo, etc.

Durante 2019, se han realizado campañas de divulgación y promoción de productos ventajosos para los colaboradores.





## Voluntarios Zurich



En Zurich el apoyo a la comunidad es parte del día a día. Por ello, hace años, pusimos en marcha el **Club del Voluntariado**, que hoy está activo en todo el territorio nacional, desarrollando acciones dirigidas a aportar valor a la comunidad, el voluntario o voluntaria, y la empresa.

La comunidad se beneficia de los proyectos desarrollados, de alto impacto, gracias al intercambio de capacidades y una mejora cualitativa en la inversión social. Personas y empresas se comprometen y suman a las causas sociales. La empresa cuenta con una herramienta diferente para desarrollar el talento de sus colaboradores, mejorando, en interno, el clima laboral y, en externo, su reputación corporativa y marca de empleador, así como sus relaciones con la comunidad. Por su parte, el propio voluntario, desarrolla competencias como liderazgo, innovación, emprendimiento, compromiso social o empatía, en un contexto de trascendencia.



Campana solidaria de Navidad con la fundación Soñar Despierto

Magis Line de la Obra Social Sant Joan de Déu en Valencia

Jornada de trabajo con el presidente de la red de responsables y coordinadores del Club del Voluntariado







Campaña solidaria de Navidad con la fundación Soñar Despierto



'Pinta con Zurich' en la Asociación solidaria La Llumeneta



Magic Line de la Obra Social Sant Joan de Déu en Barcelona

Hay un equipo que coordina y lidera el Club, y en cada ubicación física de la compañía se nombra uno o varios coordinadores de centro, que detectan las necesidades en su centro de trabajo y coordinan las actividades que se desarrollan en este.

El **Club del Voluntariado** cuenta con **550 voluntarios**, y ha desarrollado, en 2019, **22 actividades** diferentes, por un total de **9.646 horas de voluntariado** (un 9% más que en 2018), un 31% de las cuales corresponden a voluntariado especializado.

Estas horas de voluntariado que los colaboradores realizamos son compensadas, como siempre, por Z Zurich Foundation con una aportación económica, que en 2019 asciende a los 27.522,94 €. Esta cantidad ha sido donada a la Obra Social de San Juan de Dios, para la financiación de los alojamientos sociales "La meva llar" ("Mi hogar"). Esta iniciativa consiste en facilitar alojamiento y acompañamiento durante la emancipación a jóvenes con trastornos

mentales, adicciones o conductas transgresoras de la Unidad terapéutica Els Til.lers. Con esta contribución, la Obra Social podrá ayudar a cinco o seis jóvenes, y trabajar con sus familiares para garantizar su independencia e inserción en la sociedad. Además, los responsables del Club del Voluntariado visitaron las instalaciones de 'Els Til.lers' y el piso destinado al proyecto junto a representantes de Sant Joan de Déu.

Además, las donaciones de nuestros colaboradores han alcanzado los 46.210 euros durante 2019, cantidad que ha sido invertida en distintas causas sociales.

Como novedad, este año se ha celebrado una doble conferencia del Día de la Mujer en nuestras oficinas de Madrid y Barcelona y una actividad de voluntariado el Día del Medio Ambiente. Destaca también la actividad "Pinta con Zurich", para la adecuación de espacios y acompañamiento de jóvenes en riesgo de exclusión social de la asociación

solidaria 'La Llumeneta' o la campaña de Navidad con la fundación Soñar Despierto.

Gracias al acuerdo del **Compromiso con el Voluntariado** (*Volunteer Pledge*), formalizado por Z Zurich Foundation en diciembre de 2017, cada colaborador tiene derecho a tomarse un mínimo de un día libre al año para dedicarlo a una causa benéfica. Con esto, se busca promover y reconocer la importancia del voluntariado. En 2019 se han realizado campañas específicas, animando a los colaboradores a solicitar esta jornada de voluntariado.

## Zurich Community Week

Zurich Community Week es el evento de solidaridad y voluntariado que se celebra cada año en Zurich, organizado desde el Club del Voluntariado.

Durante esta semana se desarrollan diferentes actividades con un ángulo solidario, en las que los colaboradores que lo deseen pueden participar dentro de su jornada laboral. Las actividades más significativas han sido:

- **Talleres:** Orientación para padres, defensa personal, lenguaje de signos y residuo cero.
- **Voluntariados de apoyo a la comunidad:**  
Barbacoa con los usuarios del centro de salud mental de San Juan de Dios y clase de cocina con miembros de la institución de salud mental e inclusión Padre Zurita.
- **Charlas de sensibilización:** “¿Cómo es vivir sin olfato y sin vista?” y “La esclerosis múltiple”.
- **Actividades deportivas:** sesión de gimnasia hipopresiva, torneo de básquet y yoga.
- **Recogida de ropa y mercadillos solidarios.**

La Zurich Community Week de 2019 ha contado con 1069 participantes y 52 actividades. Además, 16 entidades se han beneficiado de los **11.509 € recaudados**.



Barbacoa con los usuarios del centro sociosanitario de Sant Joan de Déu

Mercadillo solidario con la fundación Prodis en las oficinas de Agustín de Foxá en Madrid

Clase de cocina con los usuarios de la institución de salud mental Padre Zurita



## ZTeamers

ZTeamers es una iniciativa que permite que todos nuestros colaboradores puedan hacer una donación regular de su nómina y, posteriormente, elegir el destino de dicha donación. Lleva en marcha desde la Zurich Community Week de 2015 y cuenta ya con 260 miembros.

Los **ZTeamers** (los colaboradores de Zurich vinculados a la iniciativa) decidimos la causa solidaria a la que queremos entregar nuestra recaudación. Este año los colaboradores propusieron distintas causas a través de Imagina (17 causas, en 2019), y votaron éstas a través de la misma plataforma (hubo un 31% de participación en el proceso de decisión de la causa en 2019).

Así, los 4872 euros recaudados desde finales de 2017 hasta mediados de 2019 han sido destinados a la Asociación OTFIC. Fundada en noviembre de 2018 por un grupo de familias y profesionales, centra sus esfuerzos en ofrecer servicios terapéuticos para la atención interdisciplinar de jóvenes y niños con

trastornos del neurodesarrollo y de sus familias, obteniendo los mejores recursos materiales, tecnológicos y profesionales para que los más pequeños con trastornos del neurodesarrollo mejoren al máximo su calidad de vida.

En concreto, la donación se va a dedicar a tres áreas diferentes: formación del equipo terapéutico en la metodología SCERTS, modelo educativo innovador que trabaja con niños con trastorno del espectro autista (TEA) y sus familias; becas para ayudas a familias; y financiación parcial del soporte escolar terapéutico a usuarios con grave discapacidad en escuela ordinaria.



Campamentos inclusivos de la Asociación OTFIC

## Copa solidaria

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

En 2019, las causas propuestas se han enfocado en proyectos relacionados con ayuda de mujeres o niñas, en línea con las iniciativas de igualdad de género que se han trabajado durante el año, como el Programa Valientes - Imparables por la Diversidad. Con el apoyo de los responsables y coordinadores del Club del Voluntariado, se han elegido dos causas que cumplen los requisitos previamente establecidos: Fundación Quiero Trabajo, cuya labor se dirige a la reinserción laboral de mujeres en riesgo de exclusión social, y Grup Àgata, de ayuda a mujeres que han padecido cáncer de mama.

Finalmente, la iniciativa ganadora, gracias a los votos de las personas que formamos Zurich, a través de Z-Net, ha sido Fundación Quiero Trabajo, que recibió el 59'4% de los votos emitidos (211 votos). Esto le convirtió en beneficiaria de 7000 € de donación.



Entrega de la Copa Solidaria a la Fundación Quiero Trabajo



## Imagina: Ideas de mejora

Desde su lanzamiento, en 2017, la plataforma colaborativa de ideas Imagina no ha cesado de crecer.

A través de esta herramienta online, tras un sencillo registro con el email corporativo, los colaboradores de Zurich pueden publicar sus ideas de mejora, comentar las de sus compañeros y votar sus favoritas.

Trimestralmente el Comité de Dirección analiza las ideas previamente seleccionadas por un grupo de expertos y las más valoradas por la comunidad, para que puedan hacerse realidad en Zurich. El objetivo último de esta aplicación es convertir a Zurich en la empresa en la que cualquier persona quiera trabajar.

En 2019, 1600 colaboradores han formado parte de Imagina y ha habido más de 600 usuarios activos, con un total de 127 ideas, de las cuales este año se han aprobado cinco para su futura implantación.

Entre estas ideas destacan el acceso de los colaboradores a más gimnasios y espacios deportivos en todo el territorio, con el objetivo de seguir potenciando hábitos saludables, así como el fomento del flexwork, con una iniciativa de parking flexible que permitirá compartir espacios de aparcamiento en las diferentes sedes de manera fácil y automática, a través de una app.

Otra de las ideas aprobadas, en línea con nuestra búsqueda de la innovación, tiene como objetivo poder agilizar y simplificar el proceso de alta informática de las personas que se incorporan a la compañía.

También, buscando la conciliación de la vida familiar, el próximo verano se ampliará la oferta de campamentos para todos los hijos de nuestros colaboradores.

The screenshot shows the Imagina web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'imagina' logo, a search bar, and links for 'Explorar Ideas', 'Retos', 'Salas', 'Usuarios', and 'Nosotros'. A 'Compartir una idea' button is also visible. The main content area features a large banner with the text 'BIENVENIDO A IMAGINA, DONDE TUS IDEAS SE HACEN REALIDAD' and a '¿Qué es Imagina? >' button. Below the banner, there is a section titled 'Ideas más recientes' which displays four idea cards:

- WhatsApp:** 'CONTACTO POR whatsapp!'. Description: 'Cuando contratamos una póliza, abrimos un sinímetro, tenemos incidencias con recibos... como clientes recibimos un sms. Creo que deberíamos pasarnos al Wasup, porque es más ágil y actual. De hecho...'
- Zurich Vida:** 'Seguros de VIDA visible en todos los puestos de trabajo'. Description: 'Zurich Vida debería estar presente en todos los puestos de trabajo, las áreas que ahora piensan en seguros de NO VIDA, podrían recordar el gran potencial e impacto que puede tener, si todos pensamos...'
- Zurich Reciclaje:** 'Zurich, marca comprometida con el reciclaje'. Description: 'Últimamente se ha venido desarrollando un intenso debate por el medioambiente y la lucha contra el cambio climático. Como empresa comprometida, no solo debemos practicar con el ejemplo, si no ayudar...'
- Puntos de reciclaje de pilas y bombillas:** 'Además de los cubos de reciclaje que separan orgánicos, papel, cristal y plástico sería una buena idea tener un punto de recolección de pilas/baterías y bombillas en todas las oficinas (creo que en...'

At the bottom of the interface, there is a question: '¿Qué cambiarías en tu entorno de trabajo para ser más ágiles y rápidos en el día a día?' followed by an image of four people with icons above their heads representing different ideas: a question mark, gears, a lightbulb, and an exclamation mark.





# Compromiso con la sociedad



De acuerdo con la estrategia de sostenibilidad de Zurich, nuestro compromiso con la sociedad tiene el foco en el desempleo juvenil y de colectivos en riesgo de exclusión social. De ahí que las acciones de fomento de la empleabilidad sea uno de nuestros focos en materia de responsabilidad corporativa.

## NUESTRA MISIÓN

Capacitamos a las personas vulnerables dentro de nuestras comunidades para protegerse de los riesgos y para adaptarse y prosperar en un mundo que cambia rápidamente.

Aspiramos a un mundo igualitario donde todos tengan independencia, capacidad de elección y poder sobre su futuro.

## NUESTROS OBJETIVOS



Para 2024, queremos transformar la vida de más de 1.000.000 de personas vulnerables, y tener un impacto positivo en 10.000.000.

## NUESTROS PILARES



### Resiliencia climática

**Resiliencia ante inundaciones 2.0**  
Fenómenos relacionados (incendios forestales, tormentas y otros fenómenos naturales)



### Bienestar e inclusión

**Mental**  
Físico · Social · Financiero

## CÓMO



### CON ENFOQUE GLOBAL



### RESPONDIENDO A LAS NECESIDADES LOCALES



### GENERANDO INICIATIVAS PARA INVOLUCRAR A NUESTROS COLABORADORES





## Empleo juvenil



Uno de los focos de la estrategia de sostenibilidad de Zurich es el paro juvenil, que en España alcanza casi un 40%, siendo esta una de las tasas más elevadas de la zona euro.

Por ello, y gracias a la ayuda de Z Zurich Foundation, que aporta 1,6 millones de euros para el periodo 2018 - 2021, nos implicamos en el desarrollo de tres grandes iniciativas orientadas a impulsar el empoderamiento y la empleabilidad de los jóvenes.



### Prepárate para la vida

Este programa, puesto en marcha en 2018, se dirige a adolescentes y tiene como objetivo profundizar en las causas del desempleo juvenil.

En Zurich, pensamos que los problemas de salud emocional asociados a la difícil etapa de la adolescencia deben abordarse en una etapa más temprana, para evitar futuros problemas que acaben disminuyendo las oportunidades de empleo de los más jóvenes. Por ello, el año pasado desarrollamos este proyecto, que proporciona una preparación completa para el futuro.

El programa se compone de ocho pilares temáticos (estrés y ansiedad; actividad física y alimentación; toma de decisiones; bullying; neurociencias y aprendizaje; relaciones y afectividad; adicciones; e internet y redes sociales) y los contenidos han sido desarrollados por el reconocido neuropsicólogo Dr. Álvaro Bilbao.

“Prepárate para la vida” ha contado este año con 26 voluntarios que han impartido los 4 primeros módulos del programa a 390 alumnos de dos centros escolares de Madrid, ayudando a estos jóvenes a protegerse de los riesgos que encontrarán en su camino a la adultez.

En Octubre, anunciamos el lanzamiento del programa en Cataluña y presentamos los 4 pilares siguientes del programa de la mano del Dr. Bilbao y con la participación de otros tres expertos en las materias que se tratan durante esta segunda fase: Pedro García Aguado, experto en malos comportamientos y adicciones, Iria Marañón, editora y autora de “Educar en el feminismo” y Silvia Barrera, inspectora de policía y experta en ciberseguridad. Todos ellos tuvieron el placer de presentar y exponer la importancia que tiene el conocimiento de estos contenidos en el bienestar emocional de los jóvenes.



Presentación de la segunda fase del programa Prepárate para la vida en Barcelona



## FP Dual: Técnico Superior en Seguros.

Zurich, en colaboración con el Departament d’Educació de la Generalitat de Catalunya, los centros educativos y la ayuda de la Alianza para la FP Dual, promovida por la Fundación Bertelsmann, puso en marcha en 2017 el **Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración y Finanzas con especialidad en Seguros** en modalidad dual (FP Dual), que en el curso 2018 / 2019 celebra su segunda edición.

El enfoque de la FP Dual, que combina formación en el centro educativo con formación en la empresa, remunerada, a lo largo de dos años, es coherente con la estrategia de Zurich, en su lucha contra el desempleo juvenil, al mismo tiempo que cubre la necesidad de personal técnico formado, y genera oportunidades para nuestros mediadores.

El currículo de la formación incluye contenidos de administración y finanzas, además de 327 horas de especialización en seguros, con conocimientos técnicos (198 horas), competencias, habilidades y herramientas

(96 horas) y gestión eficiente (33 horas), además de 50 horas adicionales de digitalización. Estos contenidos específicos fueron desarrollados por colaboradores de Zurich, que a su vez participan en la formación de estos contenidos a los profesores de los centros educativos. Este currículo se completó en 2019 con más contenidos especializados en seguros de la mano de la Fundación Auditorium y el Col·legi de Mediadors d’Assegurances de Barcelona para poder otorgar el título B en mediación en seguros a los alumnos graduados de la Primera Promoción.

También en colaboración con el Col·legi de Mediadors d’Assegurances de Barcelona, Zurich organizó el evento de Speed Dating en su segunda edición, evento que se creó en 2018 para que alumnos del ciclo y empresas del sector asegurador se conozcan, y para que los estudiantes y las empresas puedan escoger con quien van a realizar el período de estancia de formación en empresa durante el segundo curso. En esta segunda edición, la demanda de alumnos por parte de las empresas ha superado el número de alumnos disponibles.

Además, los estudiantes de segundo curso realizaron en 2019 el seminario de Transformación Digital en Seguros, un seminario de dos semanas de duración en las instalaciones de Zurich, dónde tuvieron ponencias de fundadores de *startups*, así como la visita de Vicente Cancio Garcia, CEO de Zurich; y de Stefano de Liguoro, Director de Digital de Zurich, quien también les dio una Master Class. Como cierre del seminario,



los alumnos visitaron el hub tecnológico del Grupo Zurich, el Technology Delivery Center (TDC), situado en Barcelona, y acompañados de Xavier Tuduri, CEO del TDC. El seminario fue valorado por los alumnos que lo cursaron con una media de 9 sobre 10.

A finales de 2019, los alumnos de primero también recibieron una Master Class acerca de la Bancaseguros de la mano de profesionales de la Joint Venture con Banc Sabadell en el auditorio de la Torre Banc Sabadell.

La iniciativa ha contado desde el principio con la colaboración del Institut Escola del Treball, en Barcelona, y el Col·legi Badalonès, en Badalona. Este curso se incorpora un nuevo instituto, el Institut Poblenou en Barcelona. Así, el curso 2019/2020, cuenta con alrededor de 80 estudiantes matriculados en los tres institutos involucrados.

En junio de 2019, 21 estudiantes de la primera promoción se han graduado, el 85% de los cuales recibieron una oferta de empleo de la compañía aseguradora o correduría en la que realizaron su estancia de formación. En concreto, de los cinco alumnos que hicieron su estancia de formación en Zurich, tres de ellos continuaron formando parte de la plantilla al finalizar su estancia de formación.

En línea con nuestro Programa Valientes, hemos previsto para 2020, la puesta en marcha de un programa de becas de Z Zurich Foundation, para estudiantes con discapacidad de la FP Dual.



'Speed dating' de la FP Dual especializada en seguros



Graduación de la primera promoción de FP Dual especializada en seguros



## Colaboración con la Fundación Junior Achievement

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

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

Curso	2014 / 2015	2015 / 2016	2016 / 2017	2017 / 2018	2018 / 2019	Total
Nº de programas	24	58	63	71	67	283
Nº de voluntarios	50	83	131	104	106	474
Nº de alumnos	641	1615	2441	2499	2231	9427
Nº de centros	10	12	48	45	37	152
Nº ciudades	3	2	5	12	12	34



Evento Socias por un día en colaboración con la Fundación Junior Achievement



Los programas desarrollados en 2019 han sido cuatro:

- **Miniempresas**, orientado a la puesta en marcha, de manera simulada, de una empresa (con dinero, productos y clientes reales), con fines mercantiles o sociales. Los alumnos toman decisiones sobre la creación, organización y gestión de la empresa. Incluye un workshop específico de análisis de riesgos diseñado por el equipo de Riesgos de Zurich, que los voluntarios de Zurich imparten en los colegios, de modo que los alumnos aprenden a afrontar los riesgos y gestionarlos.

Los alumnos presentan sus miniempresas a la competición catalana de Miniempresas. En esta competición se seleccionan 5 miniempresas ganadoras, de las alrededor de 20 participantes, que se presentan a la competición nacional. El equipo ganador de la convocatoria nacional representa a España en la competición europea. Los voluntarios de Zurich ejercen como comité evaluador y jurado de las competiciones catalana y nacional.

- **Habilidades para el éxito**, con cinco sesiones dedicadas a desarrollar las habilidades necesarias para el mercado laboral. Los alumnos analizan sus propias competencias, establecen nuevas metas, aprenden a elaborar su CV y a afrontar una entrevista de trabajo.

- **Orienta-T** tiene como objetivo proporcionar herramientas para reflexionar sobre la orientación profesional que los jóvenes deciden desarrollar, especialmente sobre las carreras y módulos STEM (estudios de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas), además de incentivar especialmente la participación femenina en dichas profesiones.

El programa también trabaja habilidades como la automotivación ante el aprendizaje, el autoconocimiento personal, la adaptabilidad ante los cambios, la toma de decisiones, el pensamiento crítico ante las fake news, la creatividad, el esfuerzo, la resolución de problemas, el trabajo en equipo, la empatía y las habilidades comunicativas.

En 2019 dentro de Orienta-T, María Jesús Romero Santo-Tomas, Directora de Control y Gestión de Riesgos, y Laia Martín Cucurella, Directora de Gestión de Suscripción de Empresas de Zurich participaron como ponentes del programa explicando sus alumnos sus principales aprendizajes durante su carrera profesional y cómo había sido su toma de decisiones para llegar dónde se encuentran ahora. Laia y María Jesús fueron grabadas, de modo que ahora, sus ponencias forman parte del material del programa que la fundación facilita a todos los colegios de España que participen en el programa para que puedan trabajarlos en clase.



XIII Competición nacional de miniempresas



Vicente Cancio, CEO del Grupo Zurich en España presentando el evento Socias por un día en colaboración con la Fundación Junior Achievement





Cristina Gomís Rùth, Directora de Responsabilidad Corporativa Zurich España durante el evento Socias por un día



Blanca Narváez Vega, Directora General de la Fundación Junior Achievement durante su presentación

- **Socias por un día.** El 26 de noviembre, 20 mujeres directivas de Zurich (tres de ellas del Comité de Dirección) fueron “Socias por un Día”, formaron parte de un nuevo programa de voluntariado, que consiste en acoger a jóvenes alumnas de 4º de ESO, Bachillerato y de la FP Dual especializada en Seguros que Zurich ha impulsado, todas ellas seleccionadas por méritos y criterios de excelencia, en las instalaciones de Zurich para compartir con ellas su día a día de trabajo y para que pudieran conocer de primera mano cómo es su mundo laboral. Esta nueva iniciativa se enmarca en el Programa Valientes - Imparables a por la Diversidad, y su principal objetivo es que podamos contribuir al desarrollo de mujeres jóvenes.

Además, en 2019 se ha trabajado en el diseño de un nuevo programa, **Liderazgo Inclusivo**, que impartirán los voluntarios de Zurich en 2020.

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



## Cátedra UB-Zurich

En 2013, se crea la Cátedra UB-Zurich de Seguros, como colaboración entre la Universidad de Barcelona (UB) y Zurich, para impulsar el desarrollo del talento, la innovación y la orientación al negocio. Se trata de la primera y única cátedra específica del sector asegurador en la Universidad de Barcelona.

Su objetivo es promover e impulsar la docencia, la investigación y la divulgación, en el campo de las finanzas y las ciencias actuariales, especialmente en la gestión de riesgos.

Además de un grupo internacional de expertos de Zurich, la Cátedra cuenta con becas, programas de financiación de proyectos y otras iniciativas.

En marzo 2019 se celebra la sexta edición del Programa **"Actuarial Challenge"**, en el que 12 alumnos del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras de la Universidad de Barcelona (UB) trabajan durante cuatro semanas en el *business case* "KPID: Key Performance Indicator Dashboard". Los equipos de trabajo fueron supervisados por miembros de la dirección de Zurich. Además, después de las presentaciones de los estudiantes, tuvo lugar una ponencia sobre transformación digital en la industria aseguradora.

Los ganadores visitaron la sede central de Zurich en Suiza.



## Colaboración con la Fundación ESADE



Zurich es miembro de la Asamblea de Patronos de la Fundación ESADE, y desde 2016, forma también parte del grupo de empresas promotoras del programa de becas corporativas de la entidad. Este programa tiene por objetivo impulsar el liderazgo femenino, en coherencia con la estrategia de Zurich de fomentar la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de la mujer, así como con su apuesta por la formación, la innovación y el talento de los jóvenes. Además, apoya el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 4, que aboga por garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida, para todos.

La Beca Zurich se otorga a mujeres estudiantes menores de 30 años, sin recursos económicos suficientes para acceder a Esade. Las beneficiarias de la Beca Zurich para el curso 2018 / 2019 son Abril Ventura, alumna de tercer curso del grado en Derecho, y Lucía González, estudiante de cuarto curso del doble grado en Dirección de Empresas y Derecho. A través de iniciativas como esta, nuestra compañía se mantiene firme en el compromiso por mejorar la sociedad.

Además, en 2019, hemos participado por segundo año consecutivo en CEMS Business Project, un proyecto de consultoría estratégica pro-bono, en el que estudiantes del Master CEMS de ESADE trabajan durante cuatro meses en empresas reales, entre ellas, Zurich.



ESADE SOCIAL  
Alumni



## Colaboración con la Fundación Princesa de Girona

Desde 2017, Zurich es miembro del patronato de la Fundación Princesa de Girona, cuyo objetivo fundacional es trabajar por los jóvenes en todos aquellos aspectos críticos para su futuro. Además, formamos parte del Comité de Dirección y de dos de sus comisiones.

La fundación desarrolla su actividad en tres ejes: **Premios FPdGi**, "Educar el talento emprendedor" y "Rescatadores de talento". Esta última iniciativa cuenta con Voluntarios Zurich, incluidos seis miembros del Comité de Dirección, que mentorizan a seis jóvenes, con un total de 60 horas de dedicación.

Como novedad, en 2019, hemos desarrollado un **proyecto de voluntariado**, a través del cual la plantilla del *call center* tiene la posibilidad de realizar voluntariado, reduciendo su pausa de comida para realizar encuestas telefónicas a los participantes en "Rescatadores de talento". En concreto, se encuestó a 320 jóvenes.



Participamos también a través del curso **"Zurich te ayuda a encontrar empleo"**, cuyo objetivo es la movilidad de los jóvenes entre comunidades autónomas. Cuenta con sesiones teóricas y *role plays* sobre cómo afrontar un proceso de selección y una entrevista de trabajo.

Desde el inicio de esta iniciativa, en 2017, se han realizado 6 centros de desarrollo en Barcelona, Bilbao, Valencia, Madrid, Zaragoza e Islas Baleares, con más de 100 participantes, con una valoración media de 8,9 sobre 10.

Como objetivo, para 2020, nos hemos marcado una nueva temática, alineada con nuestro Programa Valientes: liderazgo inclusivo y liderazgo femenino.



Centro de desarrollo 'Zurich te ayuda a encontrar empleo' en nuestras oficinas de Palma de Mallorca



## 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 su entrevista de trabajo y ayudándolas a recuperar la confianza en sí mismas.

Su objetivo es empoderar a las mujeres, potenciando sus aptitudes y actitudes y dotándolas de herramientas para que puedan afrontar con éxito una entrevista de trabajo, a través cursos, de un servicio de **mentoring y asesoría de imagen**, así como ropa y complementos adecuados para una entrevista de trabajo.

9 de cada 10 mujeres que llegan a la fundación se encuentran en riesgo de exclusión social, una situación que afecta a 1,4 millones de mujeres en edad laboral en España, cuyo perfil corresponde principalmente a mujeres de más de 50 años, solas con hijos a cargo, muchas veces víctimas de violencia de género y algunas con discapacidad. Tras este asesoramiento, un 86% de las mujeres atendidas por la fundación consiguen un trabajo, lo que supone un cambio importante no solo en su vida, sino también en su núcleo familiar.

Zurich colabora con esta fundación, desde 2017, a través de WIN y los Voluntarios Zurich (en torno a 20 personas de Barcelona y 10 de Madrid). En 2019, 280 mujeres han sido entrenadas, en los 15 workshops celebrados en Madrid y los 19 organizados en Barcelona. Además, desde el establecimiento de la colaboración, se han financiado 40 talleres, dirigidos a 640 personas en riesgo de exclusión social, cuyo objetivo es formar en

técnicas de éxito para sus entrevistas de trabajo, lo que permite conseguir el puesto deseado.

Como novedad, para 2020, hemos previsto una nueva iniciativa, con sesiones de mentoring rápidas, destinadas a mujeres con discapacidad y en peligro de exclusión social, cuyo objetivo es ayudarles a preparar su propio *elevator pitch*.



Sesiones de estilismo a mujeres en riesgo de exclusión social de la Fundación Quiero Trabajo







## Apoyo al deporte



Zurich fomenta el deporte, a través de las maratones y carreras de la mujer.

Estos patrocinios se consideran también una oportunidad para Zurich, para fomentar el lado solidario del deporte, aportando la sociedad española gracias a la aportación de Z Zurich Foundation.

### Zurich Maratón

Como objetivo para 2020, se ha previsto la recogida de donativos en todas las carreras, a través de MiGranodeArena, de modo que todos los participantes puedan aportar. Además, a la cantidad recaudada, Z Zurich Foundation aporta un 50% extra. Se creará también un “pódium solidario”.

El objetivo es apoyar iniciativas coherentes con la estrategia de Zurich, es, vinculadas a discapacidad física y mental (en línea con el Programa Valientes), o aquellas con las que ya se hayan realizado colaboraciones en el pasado, bien de manera directa, bien a través de Voluntarios Zurich. Zurich viene patrocinando maratones desde hace 8 años, lo que supone un total de 854 kilómetros. En estos años, 13 000 clientes han sido invitados a participar, y el 15% de empleados de Zurich han corrido en alguno de los eventos.

Los Voluntarios Zurich están presentes en las carreras, tanto los días previos, en el stand de Zurich, como durante la propia maratón, dando avituallamiento, repartiendo medallas o quitando chips.

En 2019 se han recaudado más de 90.000 euros entre todas las maratones.

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











## Equipo Zurich AT

El Equipo Zurich Aefat ha completado ya 12 maratones, desde su creación, a principios de 2017, bajo el lema **“Corre, frena la AT”** de Aefat y el **“imparables”** de Zurich en sus camisetas azules.

Aefat es una asociación sin ánimo de lucro creada en 2009 y declarada de utilidad pública desde 2014, que está formada por familiares y personas relacionadas con enfermos de ataxia telangiectasia de diferentes puntos de España. También mantiene contacto cercano con las familias de afectados en Iberoamérica, y se relaciona con asociaciones similares europeas y americanas. Aefat pertenece a FEDER (Federación Española de Enfermedades Raras) y FEDAES (Federación de Ataxias de España).

La ataxia telangiectasia (AT o A-T) se manifiesta habitualmente antes de los dos años de edad, pero es compleja en su diagnóstico. 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. Los afectados son conscientes de su enfermedad, ya que no afecta a sus facultades mentales, pero la AT les impide ser independientes en las actividades básicas de la vida diaria.



El Equipo Zurich Aefat permite motivar a los enfermos de ataxia telangiectasia, al mismo tiempo que defiende la inclusión y hace visible la enfermedad, lo que facilita la búsqueda de financiación para buscar una terapia que frene su avance. Las donaciones se recogen a través de MiGranodeArena. Zurich aporta 20.000 euros anuales para la investigación y 12 dorsales para cada maratón.

Puedes ver el video creado por Aefat explicando los objetivos del Equipo Zurich AT aquí: <https://www.aefat.es/index.php/actividades-solidarias/equipo-zurich-at>.

En cada maratón, varios niños toman la salida (normalmente 4, de entre 11 y 15 años), acompañados de runners amigos y familiares, todos ellos invitados a correr por Zurich, que empujan las sillas con ilusión y energía.

Los afectados que han participado en las maratones de este año han sido Sonia (18 años, Ferrol), Germán (13, Cádiz), Lola (11, Barcelona), Álex (16, Valencia), Álvaro (14, Murcia), Javi (23, Murcia), Jon (16, Vitoria-Gasteiz), Patricia (29, Pontevedra), empujados durante 42 km por un grupo de entre 16 y 45 corredores solidarios procedentes de distintos puntos de España.





ZURICH®





## Carrera de la Mujer

Desde 2017, Zurich patrocina la Carrera de la Mujer. Desde entonces, se han celebrado 8 carreras, en Valencia, Madrid, Vitoria-Gasteiz, Gijón, A Coruña, Sevilla, Zaragoza y Barcelona, que suman 104 km, con la participación de más de 135.000 corredoras.

Hemos contado también con nuestro stand en la feria previa a algunas carreras, donde más de 10.000 visitantes han participado en las diferentes actividades enfocadas a superar los obstáculos para ser una #MujerImparable. Y nuestra marca ha estado presente en cada una de las pruebas para animar a las participantes con varias acciones como batucadas, lanzamiento de pelotas antes de la salida o liebres de carrera.

Además, en 2019 se ha batido el récord de participación de colaboradoras de Zurich en las Carreras de la Mujer, con 427 colaboradoras runners, un 42% más que el año pasado, lo que supone que una de cada tres colaboradoras (concretamente, el 34%) ha tomado la salida en alguna de las pruebas de 2019. Esta creciente

participación refleja nuestro compromiso con el fomento del deporte y los hábitos saludables.

Las Carreras de la Mujer tienen, desde su creación, un lado solidario. Así, para cada carrera se seleccionan distintas organizaciones benéficas y ONGs de carácter local, a las que Zurich destina también sus aportaciones. En 2019, las organizaciones seleccionadas han sido Acadar (A Coruña), AEFAT (San Sebastián), AMAC-GEMA (Zaragoza), Amama (Sevilla), Asamma (Vitoria), ASEDOWN (Sevilla), Bey ProAction (Madrid), En Ca l'Aurelia (Barcelona), Fundación Instiut Guttmann (Barcelona) y Xarxa (Valencia).









## Otras iniciativas





## Fundación Edad & Vida

Zurich es patrono y miembro de la Junta Directiva de la Fundación Edad & Vida.

La misión de esta fundación es promover la corresponsabilización y el equilibrio entre el sector público entre el sector público y la iniciativa privada, con el fin de dar respuesta a los retos económicos y sociales del envejecimiento de la población.



## Universidad de Navarra

Somos Socio Fundador del Museo Universidad de Navarra, desde 2012, y patrono promotor. Esto nos permite colaborar en el desarrollo de proyectos que atiendan las necesidades culturales de la sociedad.

En concreto, en 2019, celebramos el congreso "Zurich Wake-Up", en colaboración con un grupo de estudiantes del Grado de Economics, Leadership & Governance de la Universidad de Navarra, en el que se debatió sobre la función social del arte, gracias a su poder transformador de las personas y la sociedad, con la presencia de más de 400 estudiantes.



## Col·legi d'Actuaris de Catalunya

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

Durante 2019 hemos desarrollado diversas actividades en colaboración con esta entidad, entre las que destaca la jornada celebrada el 30 de septiembre, sobre "El futuro del seguro individual", en la que Vicente Cancio, CEO de Zurich, habló del futuro del seguro individual, que estará condicionado por diferentes factores, entre los que se encuentra la incidencia de las nuevas tecnologías sobre asegurados y mediadores. Su ponencia trató también de cuestiones como la necesidad de avanzar en responsabilidad social corporativa, igualdad o conciliación. A esta sesión asistieron 52 personas.

Se celebró también, el 3 de junio, una jornada sobre "Provisión de seguros de vida: metodologías de cálculo", en la que se abordó en profundidad las diferentes metodologías utilizadas por las entidades aseguradoras para la valoración de las provisiones de seguros de vida. El curso fue impartido por Piero Bacigalupo, actuario por la Universidad Carlos III de Madrid y Manager de la oficina de Milliman en Madrid, y asistieron 23 personas.



## Ship2Be

Desde Zurich, ayudamos a emprendedores social, que innovan creando startups sociales, a través del mentoring, y lo hacemos en colaboración con Ship2Be, una fundación cuyo objetivo es impulsar la economía de impacto, a través del fomento de un nuevo modelo económico donde el fin principal de las empresas, inversores y organizaciones ya no sea solo maximizar su rentabilidad económica sino también su impacto social o medio ambiental.

En 2019, hemos participado como mentores en el programa B-Value, que impulsa la transformación del sector social a través de la innovación. Está dirigido a líderes del tercer sector que trabajen en entidades sin ánimo de lucro con base en España, y ayuda a desarrollar proyectos desde una visión estratégica, con nuevos modelos de generación de ingresos, profesionalizando la propuesta de valor, lejos de los esquemas filantrópicos tradicionales.



# Compromiso con el medio ambiente





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

## Nuestra política ambiental

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

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

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

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

## El compromiso de nuestros líderes contra el cambio climático

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

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

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



## Impactos ambientales

Nuestros principales impactos ambientales, a nivel global, son las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de energía, el uso de energías renovables y el consumo de papel. 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, éstas se recogerán en la Memoria de Sostenibilidad de 2020).

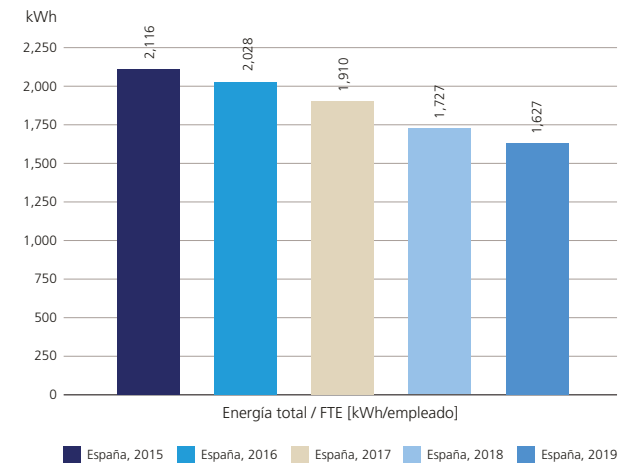
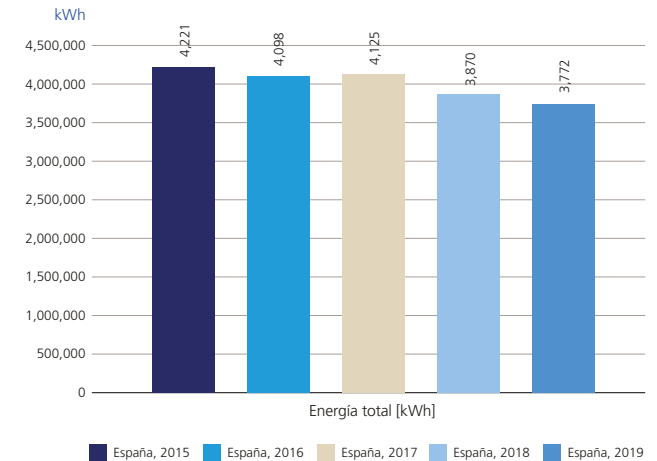
El grupo de trabajo Group Environmental Performance trabaja sobre el sistema de gestión ambiental de la organización, basado en ISO 14001, así como el reporte ambiental (medición de impactos), estrategia y proyectos (reducción de impactos) y comunicación y gestión de relaciones.

### Eficiencia energética

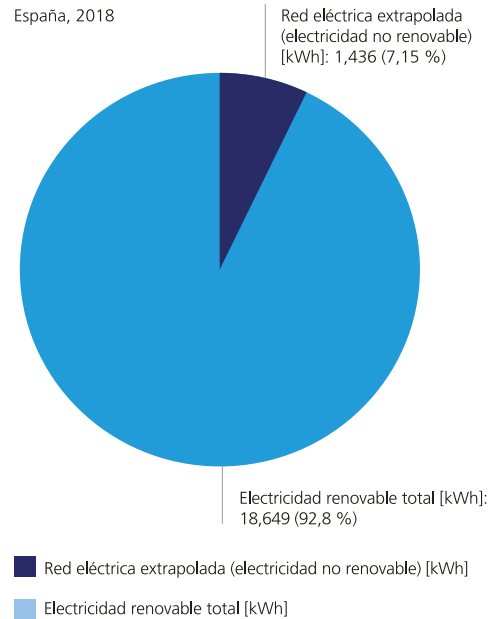
En Zurich intentamos utilizar la mínima cantidad posible de energía necesaria para nuestra actividad. Así, ahorramos energía, reduciendo nuestra huella de carbono, lo que nos permite luchar contra el cambio climático y reservar los recursos naturales del planeta, además de reducir el presupuesto destinado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

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

En la medida de lo posible, utilizamos fuentes de energía renovables (92,8% en 2019).







## Emisiones de gases de efecto invernadero

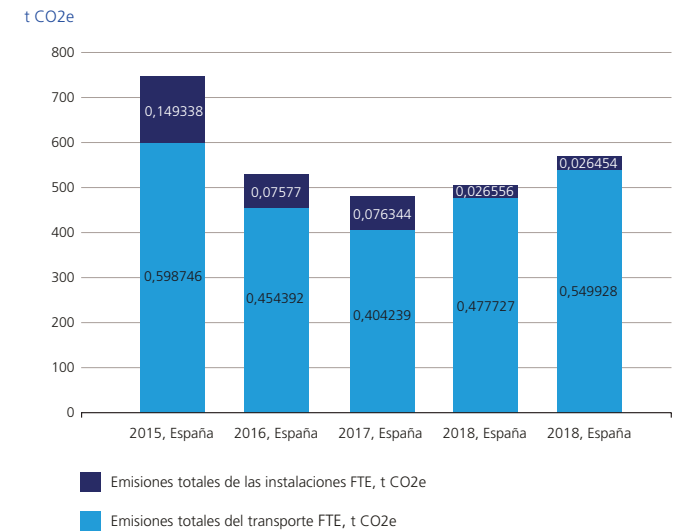
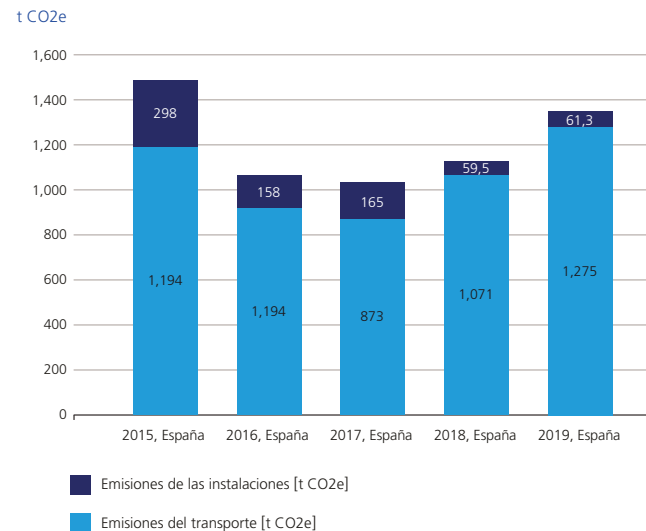
Nuestros consumos energéticos y otras cuestiones, como los desplazamientos, generan emisiones de gases de efecto invernadero, con impacto en el cambio climático.

La iluminación de nuestras oficinas, su climatización y nuestros desplazamientos suponen una importante huella de carbono. Desde 2007, calculamos esta huella siguiendo la metodología especificada en el Manual de Gestión Ambiental de Grupo Zurich y, a partir del análisis de los resultados, ponemos en marcha iniciativas para su reducción.

La iniciativa más importante para la reducción de nuestra huella de carbono es la contratación, desde 2015, de energía eléctrica 100% renovable en todas

nuestras oficinas (excepto los Business Centers, donde la decisión no depende de nosotros). Además, hemos reemplazado nuestros sistemas de aire acondicionado, sustituyendo los que utilizaban R22 (gas muy contaminante) por R410, con un impacto ambiental mucho menor.

El incremento de las emisiones de gases de efecto invernadero en 2019, respecto a 2018, se debe, por una parte, a la contabilización de emisiones propias del transporte correspondientes a 2018 en 2019 (por ausencia de datos disponibles previamente), y por otra, a un incremento en el consumo de energía eléctrica de fuentes no renovables.

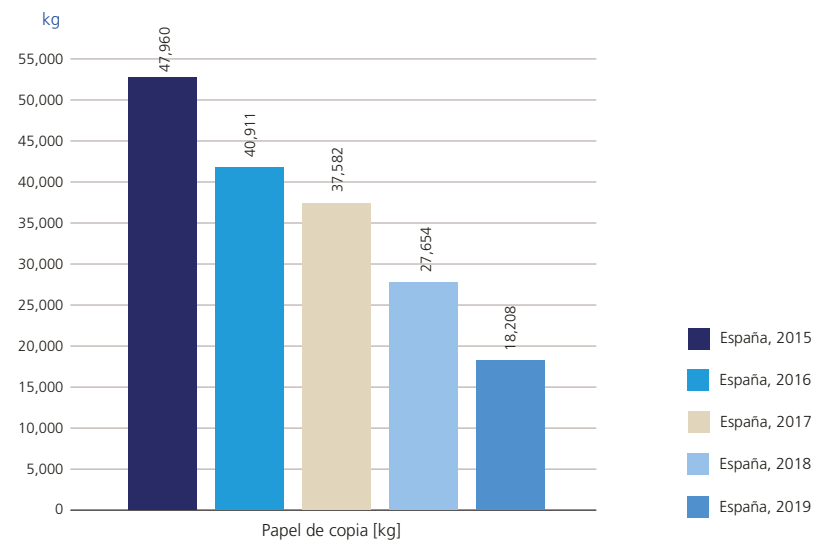


## Consumo de papel

El uso de papel supone también un impacto ambiental, asociado a las emisiones de gases de efecto invernadero que se generan en su fabricación, así como el consumo de agua y la contaminación generada, además de la pérdida de masa arbórea y biodiversidad.

Año a año intentamos reducir nuestro consumo de papel y, cuanto este es necesario, utilizar papeles más respetuosos con el medio ambiente, como papel reciclado o papeles producidos a partir de bosques gestionados de manera sostenible. Así, hoy, el 100% de papel utilizado en Zurich es papel certificado FSC.

Además de la digitalización de muchos de nuestros servicios y procesos, hemos implementado la impresión retenida, la revisión de las configuraciones de los equipos multifunciones, de modo que por defecto la impresión se realice en blanco y negro y a doble cara y la aparición de mensajes de sensibilización ambiental en la web de nuestro proveedor de material de escritorio, para informar y concienciar a la plantilla sobre el uso responsable del papel.





## Generación Green

En 2019 hemos puesto en marcha la campaña “BeEco Be Green”, que pretende sensibilizar a los colaboradores de Zurich sobre la necesidad de un comportamiento sostenible.

Esta campaña se lanzó en junio de 2019, y tiene como objetivos:

- **Eliminar el plástico de un solo uso**, en 2020.
- **Reducir el consumo de papel en un 80%**, avanzando hacia la cultura de la digitalización.
- **Reciclar**, de forma efectiva y correcta, y reducir los residuos generados.
- **Usar energía 100% renovable** en 2020.

Para lograr estos objetivos, queremos contar con la aportación de todos nuestros colaboradores. Para ello, hemos lanzado tips o consejos que pueden ser compartidos en redes sociales, para difundir el mensaje.

Este compromiso Eco se ha trasladado también a nuestras relaciones con cliente. Así, desde el Área de Cliente se ha definido una hoja de ruta para hacer que las comunicaciones a cliente sean más sostenibles, principalmente en dos ejes:

- **Paperless:** transformación de documentaciones y comunicaciones en formatos físicos a formatos digitales que reduzcan costes e impactos de impresión y envío.

- **Uso de materiales eco:** reemplazo de los materiales plásticos y papel por componentes sostenibles y reciclables.

En este sentido, y con el objetivo de que el 100% de nuestras comunicaciones con clientes sean sostenibles en 2021, durante este año hemos eliminado impresiones para uso por parte de la mediación de documentos de Condiciones Generales, sustituyéndolas por versiones en soporte digital, y reemplazado las carpetas de plástico que utilizaban los mediadores y *partners* para entregar documentación precontractual por carpetas de papel piedra ecológico. Además, todos los documentos emitidos a cliente en formato papel provienen de fuentes responsables con el medioambiente.

Nuestro objetivo, para el año 2020 es disponer de Documento del Seguro en formato digital (DS Lite) para el 50% de los mediadores y lograr la digitalización de la comunicación de renovación en el área de cliente Mi Zurich, lo que supondrá una reducción del envío del 10% de las cartas de renovación que se remiten a los clientes.

BeEco




**LOS TUPPERS, SIEMPRE DE CRISTAL.**

Además de ser más ecológico es infinitamente más sano para tu salud.

---

**¿Quieres ser ECO?**  
Trae tu taza de café a la presentación del 14/06 a las 9h00 y te la llenamos.



BeEco

---



¡Súmate a la Generación Green!



## Voluntariados Ambientales

Durante 2019 los colaboradores de Zurich hemos participado en distintas acciones de voluntariado ambiental. Las más destacadas han sido:

### - Adecuación del parque forestal Leganés de Madrid:

El equipo de alianzas estratégicas participó en la reforestación y creación de accesorios para mejorar la calidad de la fauna de este parque.

### - Adecuación del parque natural de Collserola:

Mantenimiento de cajas nido y recogida de semillas en el turó de Montcada del parque de Collserola en Barcelona. La actividad fue realizada por el área de ventas durante su jornada de equipo.

### - Adecuación del espacio agroforestal Grípiá Ribatallada:

Con motivo del día mundial del medio ambiente y de la mano de la asociación ADENC, los colaboradores de la compañía participaron junto a sus familias en la mejora del estado de este parque a través de acciones promotoras de la biodiversidad.



Reforestación del parque forestal Leganés de Madrid



Adecuación del parque natural de Collserola



Adecuación del espacio agroforestal Grípiá Ribatallada



Creación de accesorios para la fauna del Parque forestal Leganés de Madrid



## El Bosque Zurich

Con el objetivo de compensar el impacto medioambiental generado por los desplazamientos de los colaboradores Zurich, el equipo de directivos de la compañía guiado por la Fundación FDI (Fomento del Desarrollo y la Integración) plantó 320 árboles como colofón de su jornada anual.

Este espacio natural al que hemos llamado 'Bosque Zurich' se encuentra en la localidad de Terrassa, Catalunya.

La reforestación puede combatir el cambio climático y por ello, hemos querido aportar nuestro grano de arena con esta plantación, ayudando a mitigar las emisiones de CO2 a la atmósfera.



Equipo de directivos participando en la actividad de voluntariado ambiental para crear el Bosque Zurich







# Sobre esta memoria

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

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 ("Sustainability highlights 2019", Zurich Insurance Group). 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 (seguridad y salud en el trabajo), 404 (formación y enseñanza) y 405 (diversidad e igualdad de oportunidades).

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 2019 no se han producido cambios significativos en la compañía.

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

## Índice GRI / 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	101
102-4	Ubicación de las operaciones	14
102-5	Propiedad y forma jurídica	14
102-6	Mercados servidos	14
102-7	Tamaño de la organización	14
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	50, 57
102-9	Cadena de suministro	42
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	101
102-11	Principio y enfoque de precaución	93, 94
102-12	Iniciativas externas	13
102-13	Afiliación a asociaciones	13
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	15, 22
102-18	Estructura de gobernanza	24
102-40	Lista de grupos de interés	Sustainability highlights 2019
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	50
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
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	101
102-47	Lista de temas materiales	101
102-48	Re expresión de la información	No aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes	101
102-50	Periodo objeto del informe	101



102-51	Fecha del último informe	101
102-52	Ciclo de elaboración de informes	101
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	101
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	101
102-55	Índice de contenidos GRI	102
102-56	Verificación externa	101

**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	93, 94, 96
301-2	Insumos reciclados	96
GRI 302: Energía (2016)		
103	Enfoque de gestión 302	93, 94
302-1	Consumo energético dentro de la organización	94
302-3	Intensidad energética	95
302-4	Reducción del consumo energético	95
GRI 305: Emisiones (2016)		
103	Enfoque de gestión 305	93, 94, 95
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	95
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	95

305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	95
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	95
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	95
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 308	42, 93, 94
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	42

**DESEMPEÑO SOCIAL**

Código	Tema	Página
GRI 401: Empleo (2016)		
103	Enfoque de gestión 401	50
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	50
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)		
103	Enfoque de gestión 403	63
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	63
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	63
GRI 404: Formación y enseñanza		
103	Enfoque de gestión 404	51
404	Media de horas de formación al año por empleado	51
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
103	Enfoque de gestión 405	57, 58, 61
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	57
GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)		
103	Enfoque de gestión 414	42
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	42



Zurich Insurance, PLC  
Sucursal en España  
Vía Augusta 200, 08021 Barcelona  
[www.zurich.es](http://www.zurich.es)

