



“24

Memoria Anual
y Estados Financieros

Zurich Santander
Seguros Generales Chile S.A.

Índice

04	Introducción	48	Nuestro equipo	80	Información adicional
05	Acerca de esta Memoria	49	Atracción y selección de personas	81	Información histórica de la entidad
07	Carta del Gerente General	51	Desarrollo profesional	82	Documentos constitutivos y propiedad de la Entidad
08	Nuestros logros y reconocimientos	54	Diversidad, Equidad e inclusión (DEI)	83	Reaseguradores
	Principales indicadores	55	Cultura y Clima Laboral	83	Hechos esenciales
		55	Bienestar y seguridad	83	Hechos posteriores
		55	Relaciones sociales y laborales		
	Perfil de la Compañía				
10	Identificación de la entidad	57	Compromiso con la sociedad	85	Normativas y lineamientos
11	Sobre Zurich Santander	58	Diálogo con nuestros grupos de interés	103	Índice NCG 461
12	Objetivos estratégicos	65	Aporte a la comunidad	115	Índice GRI
13	Estrategia de Sostenibilidad	69	Proveedores		Estándares SASB
			Cuidado del Planeta		
	Gobierno corporativo	76	Resultados económico-financieros	118	Estados financieros
18	Estructura de gobierno	77	Contexto de mercado	120	Informe de los Auditores Independientes
26	Gestión de riesgos	78	Principales indicadores financieros	124	Estado de Situación Financiera
31	Ética y Anticorrupción		Inversión Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG)	126	Estado de Resultado Integral
34	Protección de los datos y ciberseguridad			126	Estado de Flujos de Efectivo
35	Protección de los Derechos Humanos			129	Estado de Cambios en el Patrimonio
	Protegemos lo que más importa				
37	Oferta de valor				
39	Negocio sostenible				
41	Experiencia de Clientes				
44	Transformación digital				



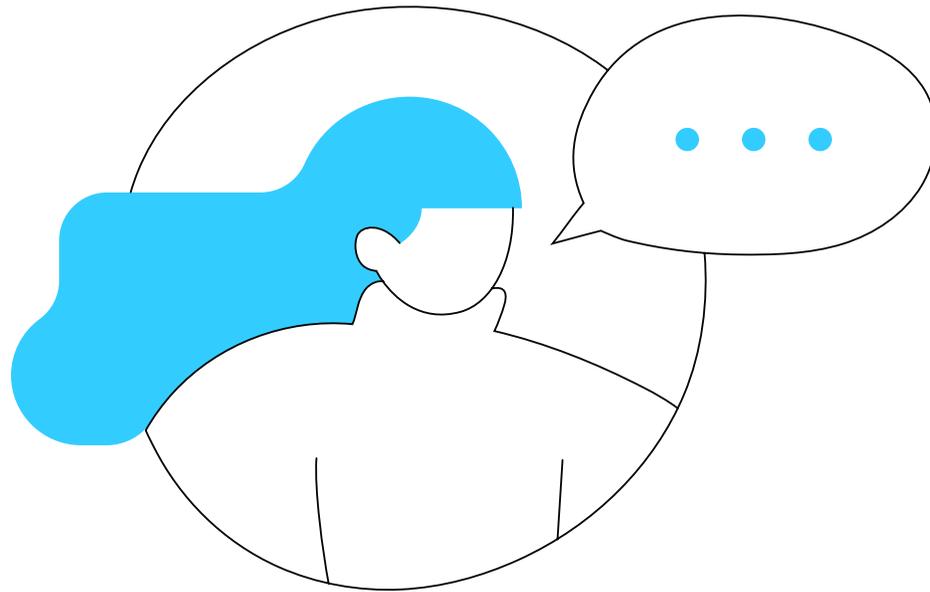
Introducción

Acerca de esta Memoria

Carta del Gerente General

Nuestros logros y reconocimientos

Principales indicadores



Acerca de esta Memoria

En Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. (mencionado indistintamente como Zurich Santander o la Compañía) **presentamos nuestra Memoria Integrada y los Estados Financieros** que abarcan el período desde el 1° de enero al 31 de diciembre de 2024. Por medio de esta publicación comunicamos a nuestros públicos clave el desempeño en materia económica, del negocio, social y ambiental.

Esta Memoria se enmarca dentro de lo dispuesto en la **Norma de Carácter General N° 461**, emitida por la Comisión para el Mercado Financiero, que incorporó exigencias de información de sostenibilidad y gobierno corporativo en las memorias de las entidades supervisadas. Además, utiliza lineamientos internacionales de referencia en materia de sostenibilidad: fue elaborado **utilizando como referencia los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)** y reporta el **Estándar Seguro de Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**.



Carta del Gerente General

“ Estamos orgullosos de crecer por segundo año consecutivo en la recomendación de nuestros clientes, creciendo 5ptos y alcanzando un 72% de TNPS”.

Estimados accionistas,

Me dirijo a ustedes con el agrado de presentarles la Memoria Integrada y los Estados Financieros de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. correspondientes al ejercicio 2024.

El mercado asegurador se enfrenta a nuevas exigencias y múltiples retos. Para Zurich Santander ha sido un año de desafíos, pero también de notables logros en términos de negocio, de nuestra estrategia de desarrollo futuro y muy especialmente en nuestra aspiración de ser la mejor compañía para nuestros clientes.

Destaco particularmente el esfuerzo para cumplir con los objetivos del negocio y con el avance en el despliegue de nuestro Plan Estratégico Aconcagua, que se encuentra en su 2do año, con el cual, por medio de diferentes pilares, continuamos transformando la manera en que trabajamos, diseñamos nuestra oferta de valor, y buscando entregar una experiencia excepcional a nuestros clientes, aportando también positivamente en la comunidad donde nos encontramos.

En cuanto a oferta de valor, y por tercera vez consecutiva, nos adjudicamos la licitación de la póliza de Incendio y Sismo asociado a créditos hipotecarios del Banco Santander, y superamos las metas de ventas con nuestro Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP).



Respecto a la satisfacción de nuestros Clientes, estamos orgullosos de cerrar el año con una valoración neta de 72 puntos en el *Transactional Net Promoter Score* (TNPS), además de seguir avanzando en la creación de nuevos servicios digitales y potenciando el plan de comunicaciones para estar más cerca, con información clara y oportuna para nuestros clientes.

En cuanto a los resultados económico-financieros para 2024, arrojan un resultado atribuible a los accionistas de MM\$ 17.945 lo que supone una disminución de 9,31% respecto al año anterior. Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. cerró con una prima directa de MM\$133.660, con un aumento de 30,6% en relación con el ejercicio 2023. El resultado de inversiones generó MM\$ 3.831. Al 31 de diciembre de 2024 el patrimonio neto de la Compañía fue de MM\$ 71.585, manteniendo indicadores de solvencia en 2,15 veces y el endeudamiento financiero en 0,77 veces, cifras completamente alineadas con la estrategia de solvencia y los requerimientos patrimoniales del Grupo Zurich y el regulador.

Por otro lado, en cuanto a nuestra marca empleadora, según la última edición del estudio *Employers for Youth* (EFY), fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar, según los profesionales jóvenes. Este reconocimiento refleja nuestro compromiso con ser un lugar que enriquece los conocimientos de quienes son parte de la Compañía, desarrolla sus habilidades y sienta las bases para un futuro exitoso.

Finalmente, destaco nuestro compromiso con las personas y el entorno. Fomentamos la inclusión de grupos vulnerables en el desarrollo de productos, promoviendo así la creación de valor social. Algunos ejemplos son la campaña comercial solidaria junto a Techo Chile por el incendio devastador en Valparaíso, apoyando a familias que lo perdieron todo. Además, no puedo dejar de mencionar nuestra apuesta por el desarrollo de la educación en Chile, en alianza con la Fundación Forge y la Fundación Belén Educa, y el compromiso de nuestros colaboradores en las 1.219 horas de voluntariado en apoyo a la comunidad.

Como conclusión de lo desarrollado en 2024 quiero agradecer al equipo de Zurich Santander Chile por el esfuerzo, dedicación y compromiso demostrado durante este año. Cada uno es una pieza clave que nos permite brindar a nuestros clientes protección y seguridad para sus vidas y sus negocios.

Herbert Philipp Rodríguez
Gerente General
Zurich Santander Chile



Nuestros logros y reconocimientos



Entregamos **protección y seguridad a 148.828 nuevos clientes** y sus familias con productos adecuados a sus necesidades.



Nos adjudicamos por tercera vez **la licitación de la póliza de Incendio y Sismo asociado a créditos hipotecarios** del Banco Santander, asegurando tanto a la cartera vigente como las nuevas operaciones del periodo 2024-2026.



Superamos las metas de ventas con nuestro Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), alcanzando un total de 113.638 nuevos clientes.



Incorporamos Whatsapp como un nuevo canal de comunicación para que los asegurados reciban notificaciones automáticas en cada etapa del proceso de su siniestro.



Nuestros clientes nos recomiendan. Por medio de mediciones del Transactional Net Promoter Score (TNPS) logramos un excelente resultado del 72%, que **muestra un crecimiento positivo de 5pp** equivalente a 8% de crecimiento respecto al año anterior.



Nos consolidamos como una **opción preferida para el desarrollo profesional**, ocupando el 7° lugar en la Encuesta *Employers for Youth (EFY)* en la categoría de mujeres profesionales, y el 8° puesto en el ranking *Best Internship Experience (BIE)*, que mide el nivel de satisfacción de los estudiantes en sus prácticas profesionales.



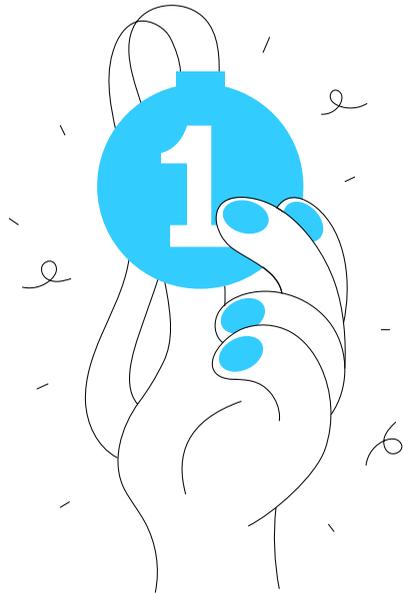
En el marco de la Ley Karin, lanzamos el **Manual de Buen Trato**, que busca garantizar que el servicio que brindamos a nuestros clientes, tanto internos como a los asegurados, sea de excelencia y basado en el respeto.



Alcanzamos a más de **12.000 beneficiarios a través de nuestras actividades de inversión social**, con un 60% de nuestros colaboradores con participación en diversas acciones.



Impulsamos una **campaña solidaria con Techo para Chile por el incendio en Valparaíso, junto con el Banco Santander**. Para ello, recaudamos \$1.000 por cada contratación del SOAP alcanzando un total de \$30.000.000 que fue donado a Techo con foco en la reconstrucción de viviendas.





Principales indicadores



Nuestros principales indicadores	Unidad de medida	2024	2023
Prima Directa	MMCLP	133.660	102.348
Rentabilidad Patrimonio	%	24,15%	30,98% (1)
Rentabilidad de las Inversiones	%	3,38%	3,60% (1)
Clientes	Cantidad	977.660	1.036.790
Cartera de pólizas digitales (2)	%	89%	92%
TNPS	%	72%	67%
Colaboradores	Cantidad	63	58
Mujeres en posiciones de liderazgo	%	37%	40%
Colaboradores que participaron en voluntariado	%	60%	61%
Compras realizadas a proveedores nacionales	%	66%	64%
Proporción de activos con cobertura ESG sobre el total de cartera de inversiones	%	36,38%	39,57%

(1) Estos datos fueron modificados respecto de lo publicado en la Memoria 2023, debido a errores de cálculo.

(2) Se entiende como póliza digital a aquella cuya entrega se hace digitalmente sin despacho físico ni impresión de la misma, independientemente del canal de venta. Los datos consideran pólizas enviadas digitalmente sobre las pólizas emitidas de *Open Market* (OM) y *Credit Related* (CR).



Perfil de la Compañía

Identificación de la entidad

Sobre Zurich Santander

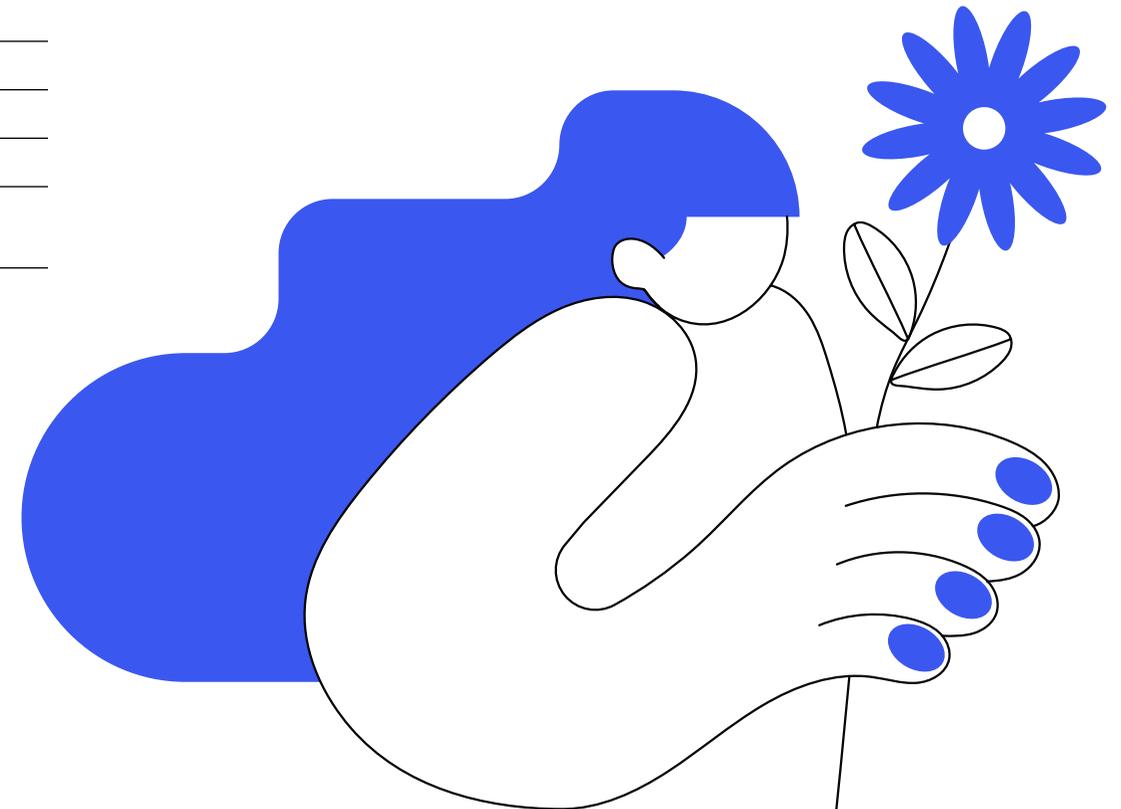
Objetivos estratégicos

Estrategia de Sostenibilidad



Identificación de la entidad

Nombre	Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.
Domicilio Legal	Bombero Ossa 1068 Piso 4, Santiago
Otro domicilio comercial	Nueva York N° 54 pisos 9 y 10, Santiago
Teléfono	(02) 2676 4100
Internet	www.zurichsantander.cl
R.U.T.	76.590.840-K
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima Cerrada
Representante Legal	Herbert Gad Philipp Rodríguez
Audidores Externos	EY Servicios Profesionales de Auditoría y asesorías Ltda.
Suscripción de la Memoria	La aprobación de la memoria fue hecha en sesión extraordinaria de Directorio de fecha 25 de marzo de 2025.





Sobre Zurich Santander

En Zurich Santander contamos con una amplia oferta de seguros para proteger a las personas y las empresas. Ponemos a los clientes en el centro, por eso nos adaptamos a ellos y sus planes a futuro, entendiendo sus necesidades.

Misión, visión y valores

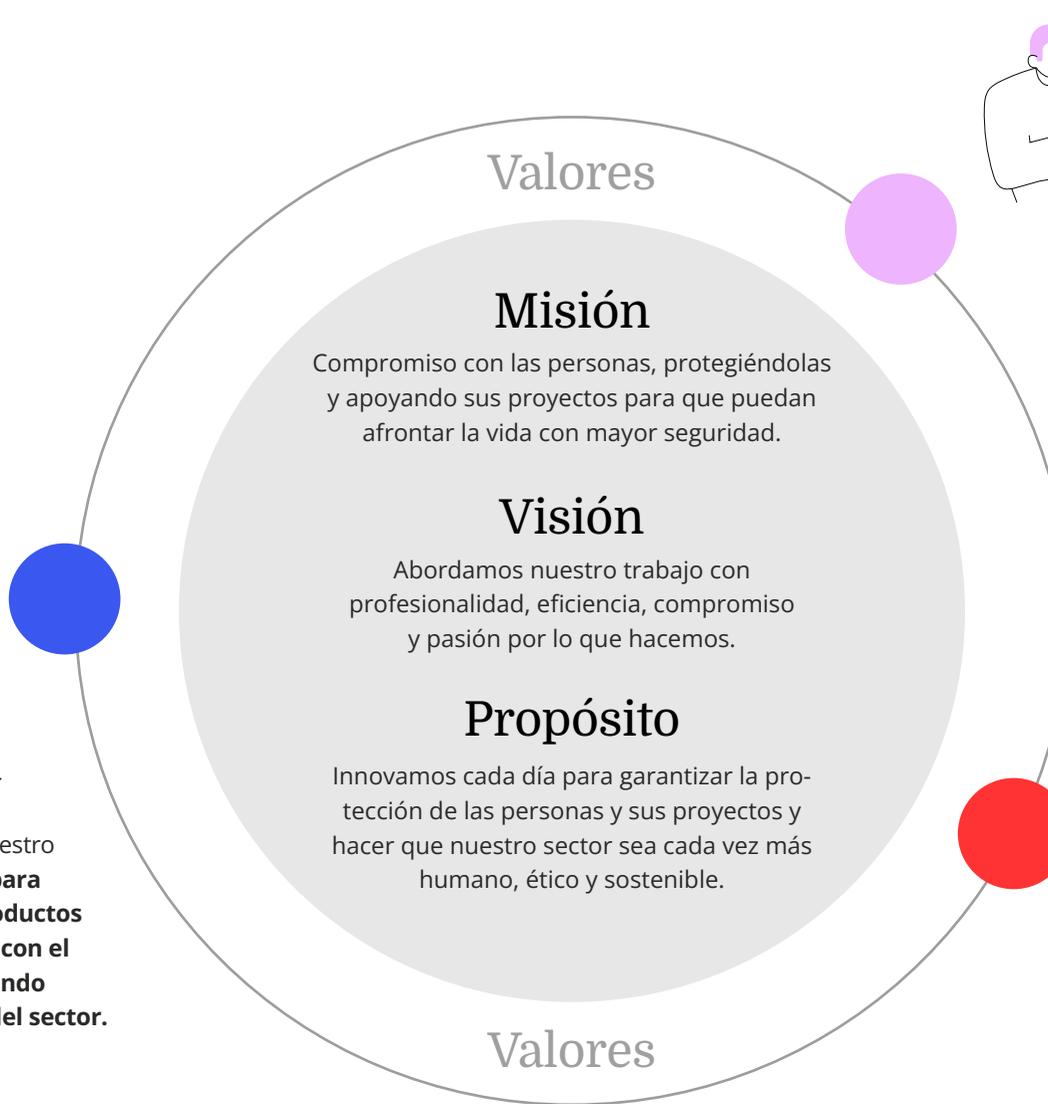
Un inquebrantable compromiso con las personas y la pasión por lo que hacemos son premisas fundamentales que determinan nuestros valores. Valoramos la oportunidad de proteger y respaldar los proyectos de quienes confían en nosotros, permitiéndoles enfrentar la vida con mayor seguridad.

Para más información sobre los seguros ofrecidos ver el capítulo "Protegemos lo que más importa" en esta Memoria.



Excelencia

Somos expertos en nuestro negocio: **innovamos para mejorar nuestros productos y modelo de gestión, con el objetivo de seguir siendo líderes y referentes del sector.**



Valores

Misión

Compromiso con las personas, protegiéndolas y apoyando sus proyectos para que puedan afrontar la vida con mayor seguridad.

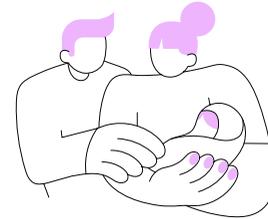
Visión

Abordamos nuestro trabajo con profesionalidad, eficiencia, compromiso y pasión por lo que hacemos.

Propósito

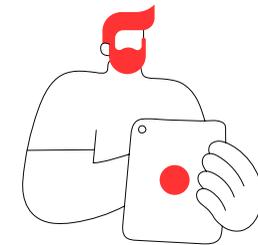
Innovamos cada día para garantizar la protección de las personas y sus proyectos y hacer que nuestro sector sea cada vez más humano, ético y sostenible.

Valores



Compromiso

Nos define nuestro sentido de responsabilidad y entrega a nuestros clientes, accionistas y colaboradores: **trabajamos cada día para honrar la confianza que depositan en nosotros.**



Servicio

Comprendemos la importancia que tiene nuestro trabajo para los demás: **actuamos siempre con espíritu de colaboración para facilitar y mejorar la vida de las personas.**



Objetivos estratégicos

Nuestro plan estratégico plantea el desafío de lograr 7 anhelos al año 2025. Cada uno de estos anhelos representa dónde queremos estar como Compañía en 3 años.

1. Proceso Comercial de Seguros altamente integrado entre canales, proporcionando una experiencia sin fricción en la venta a clientes y ejecutivos comerciales.
2. Contar con una Oferta de Valor ad-hoc para Negocios y Segmentos de Alto Potencial y desarrollar ofertas que permitan posicionar los Seguros como productos de alto valor para los clientes.
3. Evolucionar a un modelo de relación con nuestros clientes basados en un servicio impecable y un acompañamiento valorado por los clientes.
4. Desarrollar las capacidades de gestión y uso del dato, de forma que al 2025 contribuya de manera relevante a las ventas de nuevos seguros.

5. Impactar positivamente a segmentos vulnerables, al ambiente y a comunidades locales mediante un modelo de negocio sostenible de seguros y alianzas.

6. Evolucionar en la gestión operacional y tecnológica de la Compañía brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.

7. Convertirnos en un lugar para trabajar de preferencia en el mercado atrayendo, reteniendo y desarrollando a los talentos.



Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad, de alcance regional, busca integrar la sostenibilidad en todos los aspectos de nuestra organización. Se basa en tres ejes de acción que se relacionan con determinados drivers de gestión, la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Además, formaliza el compromiso que tenemos con los Principios para la Sostenibilidad en Seguros, PSI por sus siglas en inglés para *Principles for Sustainable Insurance*, de *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, iniciativa a la que adherimos a través del Grupo Zurich desde 2017.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad



Liderar desde un gobierno responsable.

Con la mirada puesta en una gestión basada en los criterios ESG (Environmental, Social and Governance), integramos la sostenibilidad en las decisiones estratégicas para crear valor en todos los niveles de la Compañía, involucrando a los principales grupos de interés.



Desarrollar una propuesta de valor sostenible

Adaptarnos a las exigencias y cambios constantes del mercado y de la sociedad nos impulsa a la constante transformación de nuestros productos en propuestas ESG innovadoras, inclusivas y enfocadas en nuestros clientes. Además, desarrollamos soluciones que permitan involucrar a nuestros clientes en propuestas de impacto sostenible.



Generar impacto en la comunidad

Las relaciones con la comunidad se consolidan a través de la construcción de alianzas a largo plazo, fomentando la inversión social y el compromiso socioambiental de nuestra Compañía y colaboradores.

INCLUSIÓN SOCIAL | EDUCACIÓN FINANCIERA | CONCIENTIZACIÓN DE LOS VALORES ESG | CULTURA DE RIESGOS Y SEGUROS | ALIANZAS ESTRATEGICAS



- EJES DE TRABAJO
- DRIVERS



En Zurich Santander queremos generar un impacto positivo en la sociedad y en nuestros clientes:

- impulsando la conciencia respecto a los riesgos, la educación e inclusión financiera y laboral;
- promoviendo el bienestar y desarrollo de las personas y;
- implementando las mejores prácticas de gestión y gobierno corporativo.

Gobernanza y gestión de la sostenibilidad

El Gerente de Estrategia, Clientes y Sostenibilidad participa activamente en las reuniones mensuales del Directorio, presentando los avances de su área y los hitos alcanzados entre cada sesión.

Por su parte, el Comité Ejecutivo aprueba y fomenta una estrategia de negocio sostenible que involucra a todas las áreas de la Compañía, asegurando una gestión integral.

Para coordinar esta Estrategia e impulsar su desarrollo dentro de la Compañía, contamos con una Subgerencia de Sostenibilidad y Marketing, que trabaja de manera transversal con todas las áreas para apoyar y fomentar iniciativas que generen transformaciones tangibles (*Procurement*, Operaciones, entre otras). Además, coordina las acciones de compromiso e impacto en la comunidad y funciona como líder local de sostenibilidad para gestionar y conectar las iniciativas regionales con el país.

Por último, fomentamos el conocer cada vez con más profundidad sobre la sostenibilidad, realizando capacitaciones temáticas durante el año. En 2024, el 100% de los colaboradores recibió comunicaciones y formación en materia de sostenibilidad, abordando contenidos de negocio sostenible, compromiso con comunidades y nuestro impacto socioambiental.





ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Durante 2023 se llevó a cabo la actualización del Análisis de Materialidad de Zurich Santander a nivel regional, con el objetivo de identificar y priorizar los temas más relevantes que generan impactos significativos para la Compañía. Para ello, el proceso se basó en los lineamientos de los Estándares de *Global Reporting Initiative*.

Como parte del ejercicio, se realizaron entrevistas internas con los líderes de sostenibilidad y se invitó a los grupos de interés a priorizar los 22 temas que consideraban más relevantes a través de una encuesta online. En Chile, participaron colaboradores, clientes, ONGs, fundaciones y proveedores.

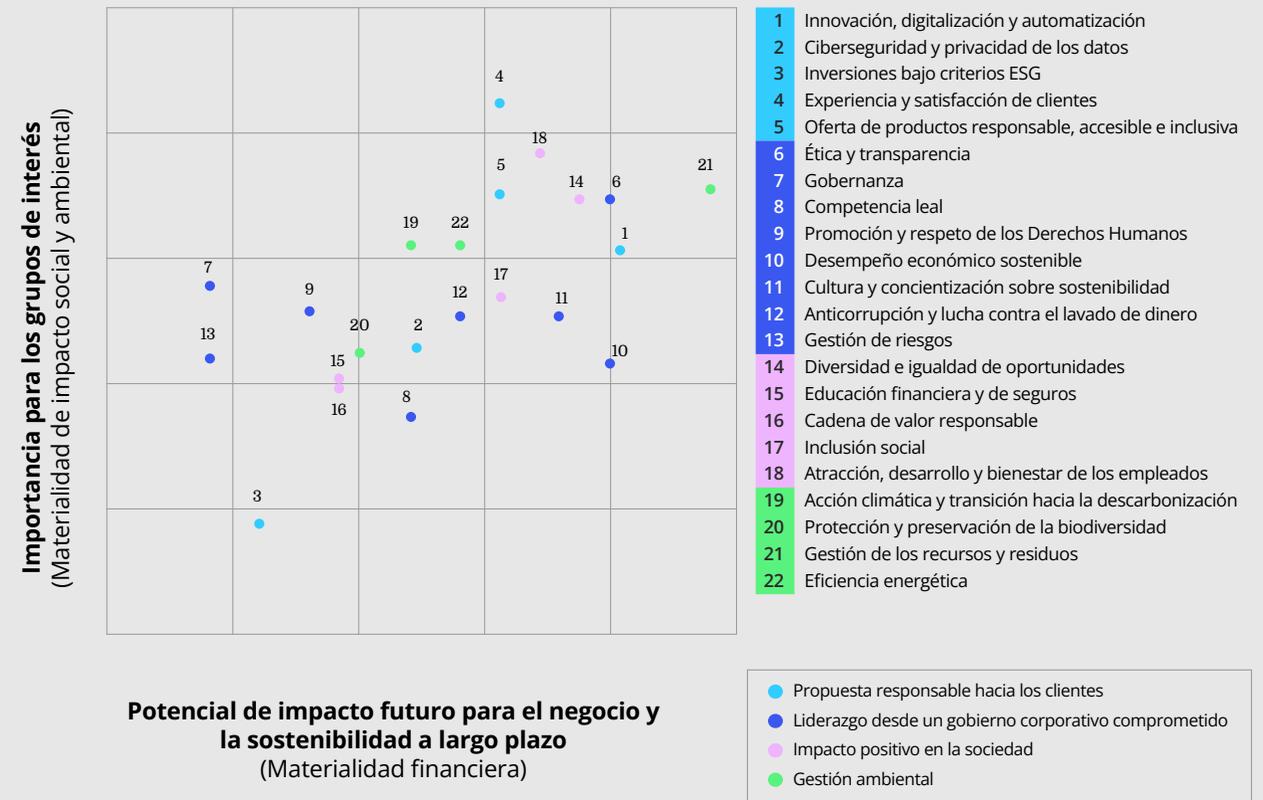
Como resultado, obtuvimos una matriz de materialidad para Chile, donde cada eje refleja:

- **Materialidad de impacto social y ambiental:** Importancia de cada uno de los temas para los grupos de interés.
- **Materialidad financiera:** Potencial de impacto futuro de los temas para el negocio y la sostenibilidad a largo plazo.

En Chile, podemos mencionar que los temas de mayor importancia fueron:

- Gestión de los recursos y residuos
- Ética y transparencia
- Experiencia y satisfacción de clientes
- Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Innovación, digitalización y automatización

MATRIZ DE MATERIALIDAD





El Acuerdo Verde se centra en cuatro áreas clave de acción:

- Gobernanza
- Estrategia y Oportunidades
- Administración del Riesgo
- Objetivos y Métricas

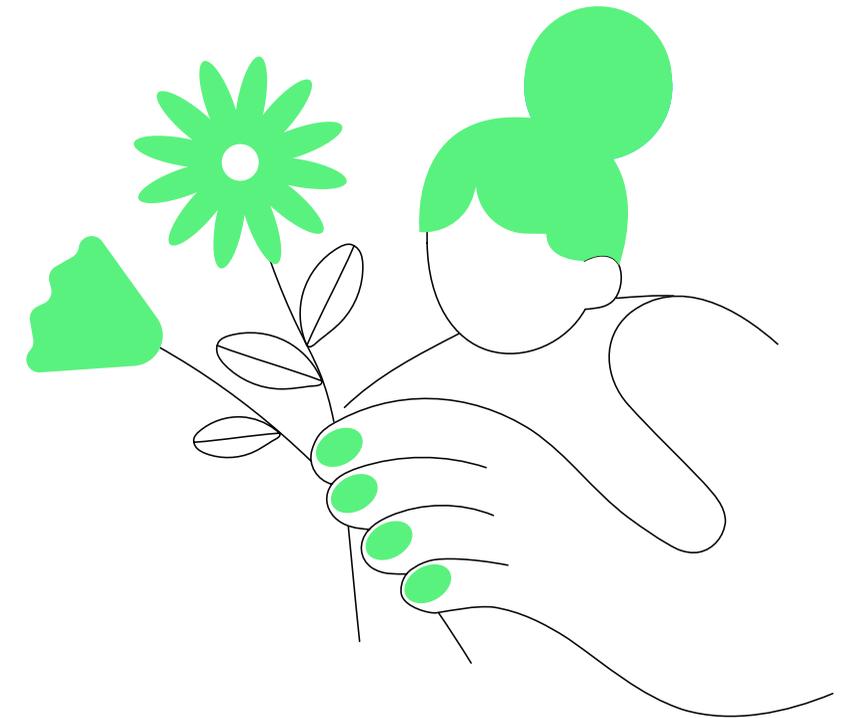
PARTICIPACIÓN EN LA MESA DE FINANZAS VERDES

Desde 2023, somos parte de la Mesa de Finanzas Verdes, organismo público y privado, integrado por el BID, el Ministerio de Hacienda en Chile, organismos financieros y la AACH. Su objetivo es ser un punto de encuentro y de trabajo en los desafíos asociados al cumplimiento de los compromisos en materia medioambiental y de las temáticas ESG en general.

En este marco, renovamos el Acuerdo Verde firmado en 2019, con una vigencia de 4 años. Este acuerdo establece principios generales sobre la gestión de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, además de comprometer a las entidades signatarias a tomar acciones concretas en este ámbito. Este compromiso voluntario entre el sector financiero, el gobierno y los reguladores, busca contribuir a la estabilidad financiera y al cumplimiento de los compromisos del país en materia climática.

Además, se presentaron los resultados del 3° Informe de Avance del Acuerdo Verde, de acuerdo con la encuesta realizada en 2023 a distintas compañías aseguradoras.

Al mismo tiempo, también participamos en las mesas de trabajo “Divulgación y Cumplimiento” y “Gestión de Riesgos ESG” junto a otras empresas aseguradoras.





Gobierno corporativo

Estructura de gobierno

Gestión de riesgos

Ética y Anticorrupción

Protección de los datos y Ciberseguridad

Protección de los Derechos Humanos



Estructura de gobierno

Promovemos una cultura basada en valores éticos y sostenibles de forma integral en toda la Compañía, asegurando que nuestras decisiones y operaciones contribuyan positivamente al entorno en el que desarrollamos nuestras actividades. Este compromiso se refleja en nuestro gobierno corporativo, que promueve las mejores prácticas de integridad y gobernanza en cada aspecto de nuestra gestión.

Directorio

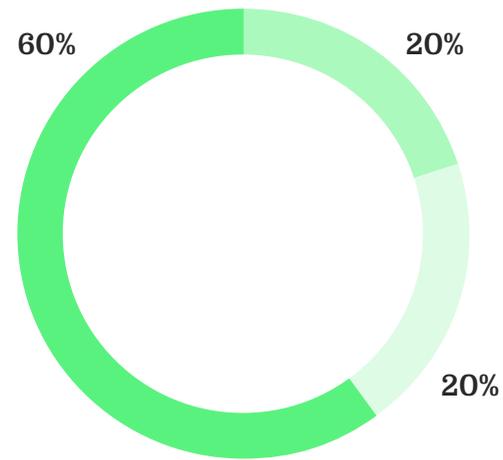
La Compañía está administrada por un Directorio compuesto por cinco directores titulares y cinco directores suplentes. Asimismo, la sociedad cuenta con altos ejecutivos que, junto al Directorio, encabezan la administración, liderados por los accionistas de la sociedad. De este modo, la Compañía opera con un alto grado de estabilidad, lo cual asegura la adopción de políticas consistentes en el tiempo.

DIRECTORIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Nombre	Cargo	Profesión	Otros cargos relevantes
Claudio Alberto Chiesa	Director titular y Presidente	Licenciado en Business Economics	Zurich Insurance Group - Barcelona CEO Sabadell-Zurich Miembro del Zurich Group Leadership Tea
Gustavo Bortolotto	Director titular y Vicepresidente	Empresario	Head of Retail & Transactions para Zurich Latinoamérica
Carmen Martínez Briongos	Director titular	Ingeniera Industrial	CFO & Head of Strategy Zurich Santander Insurance America S.L, Madrid, España
Francisco del Cura	Director titular	Licenciado en Ciencias Económicas y Actuario de Seguros	Presidente Santander Insurance Holding. Group Executive Vice-President
Francisco Carrasco Bahamonde	Director titular	Licenciado en Derecho y Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales	Gerente Financiero de Santander Insurance S.L., España
María Aranzazú Jorquera Villa	Director suplente	Licenciada en Dirección y Administración de Empresas	Head of Proposition Zurich Santander Insurance America, S.L., España
Joaquín Pons Maicas	Director suplente	Licenciado en Derecho	General Counsel Zurich Santander Insurance America, S.L., España
Eduardo Feldman Maur	Director suplente	Actuario	Regional Chief Actuary Zurich Santander Insurance America S.L , Madrid, España
Agustín Sevilla Traba	Director suplente	Licenciado en Derecho	Head of Risk & Compliance de Wealth Management and Insurance, Banco Santander, España
Santiago Alvarez Bartolome	Director suplente	Licenciado en Derecho y Licenciado en Business	Head of Legal de Wealth Asset Management and Insurance Division, Banco Santander, España

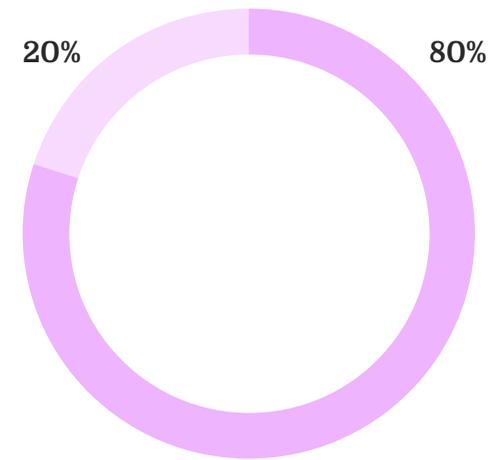


DIRECTORES TITULARES POR NACIONALIDAD



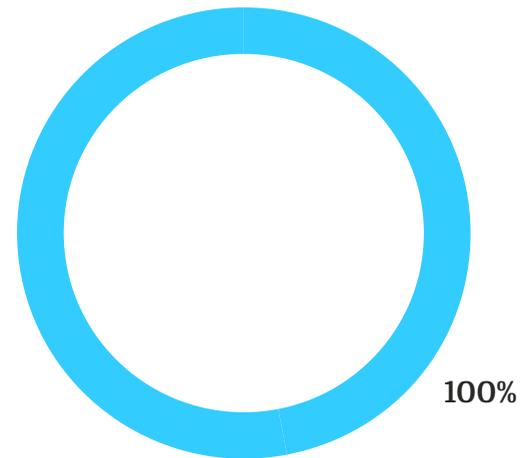
- Nacionalidad española
- Nacionalidad argentina
- Nacionalidad italiana

DIRECTORES TITULARES POR GÉNERO



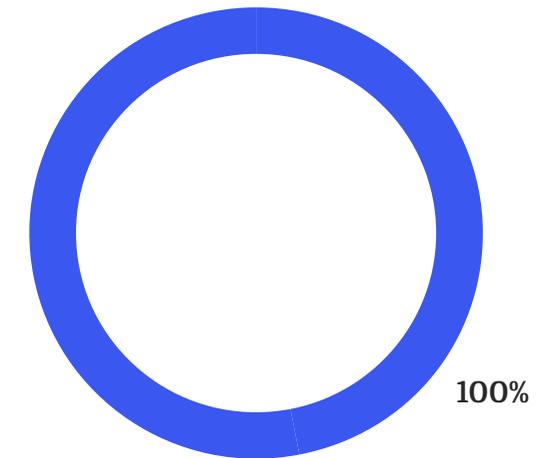
- Hombres
- Mujeres

DIRECTORES TITULARES POR EDAD



- Entre 51 y 60 años

DIRECTORES TITULARES POR ANTIGÜEDAD



- Menos de 3 años de antigüedad



Funcionamiento del Directorio

Designación	Responsabilidades	Duración
<ul style="list-style-type: none"> Este proceso cumple con los requerimientos establecidos en la legislación local. Debido a las características del tipo societario de la Compañía, los accionistas, debidamente representados, eligen a los directores que los representarán. Habitualmente la designación se realiza en la Junta Ordinaria anual. Esta elección se hace en especial consideración a los requisitos establecidos por ley, las capacidades, competencias y experiencias de cada uno de los candidatos a través de las que se busca satisfacer las necesidades que vislumbran los accionistas para el correcto desarrollo de la organización. El propio Directorio elige al presidente, vicepresidente y secretario. 	<ul style="list-style-type: none"> Vela por el correcto funcionamiento de la sociedad y el desarrollo del objeto social. Conforme a la legislación local, fija reuniones de directorio mensuales para el tratamiento de temas estratégicos. En cada reunión se realiza una presentación sobre la marcha de los negocios. Si la situación lo requiere, se desarrollan sesiones adicionales. Junta Ordinaria anual: se informa a los accionistas en forma detallada y, de acuerdo con la normativa local, el resultado de los negocios en el ejercicio anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> Los miembros del Directorio son designados por el periodo estatutario y elegidos por la junta de accionistas.
Rol ejecutivo	Citaciones y registros	Participación remota
<p>Todos los directores cumplen una función ejecutiva en otras compañías que forman parte del Grupo Zurich y de Zurich Santander.</p>	<ul style="list-style-type: none"> En cada reunión se lleva un registro en las actas. En cada sesión se confeccionan actas y se registra la fecha y hora de la próxima sesión. Las citaciones se hacen de manera preliminar para las 12 sesiones del año calendario incluyendo la modalidad presencial o remota, la duración y la información de datos de conexión para las sesiones remotas. 	<p>De conformidad a lo dispuesto en la Norma de Carácter General N°435 y el Oficio Circular N°1141, ambos de la Comisión para el Mercado Financiero, el Directorio acordó que para el desarrollo de las juntas se permite la participación de los accionistas, así como de las demás personas que deban acudir, mediante el uso de medios tecnológicos que permitirán tanto la participación como la votación a distancia, garantizando la simultaneidad o secreto, junto con la acreditación de la debida identidad de los accionistas o de sus apoderados según corresponda, medios que serán oportunamente comunicados en los avisos y citaciones pertinentes.</p>



Funcionamiento del Directorio

Capacitación	Evaluación	Remuneración
<p>Los directores son capacitados en temas relacionados a cambios normativos o de mercado. En 2024 se han realizado capacitaciones relacionadas con la libre competencia y la ley de delitos económicos.</p>	<p>Cada dos años la administración gestiona la autoevaluación de gobiernos corporativos, según los requerimientos de la NCG 408, la cual es presentada al Directorio, que debe aprobarla. La última autoevaluación fue realizada en junio de 2024 y concluimos que el cumplimiento de los principios de gobiernos corporativos en la Compañía mantuvo su calidad de "Observado". No existen materias de cuidado observables. Además, en 2024 se realizó la autoevaluación de la NCG 420 de principios de conducta de mercado, que como resultado arrojó la necesidad de realizar una capacitación a la Alta Gerencia respecto a materias relacionadas con trato justo hacia los clientes y relacionadas a los derechos y deberes de los consumidores.</p>	<p>Los directores no reciben remuneración por su función.</p>
Conflictos de intereses	Buenas prácticas de Gobierno Corporativo	
<p>Contamos con una política global de conflicto de intereses y compromisos externos, la cual es aplicable a todos los colaboradores y al Directorio. El Directorio está sujeto a la legislación local y a las políticas internas que regulan el tratamiento de los eventuales conflictos de intereses. Para ello, se exigen diversas gestiones de divulgación, dentro de las que destaca la información que debe entregarse a los accionistas de la sociedad.</p>	<p>Nos adherimos al Código de Autorregulación de las Compañías de Seguros y al Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que contiene un conjunto de normas destinadas a promover una adecuada relación de las compañías de seguros con sus clientes. Copia de este Compendio se encuentra en la página web de AACH.</p>	



Comités

Cinco comités, que operan bajo la supervisión del Directorio, buscan garantizar una efectiva organización, control y seguimiento de la estrategia corporativa.

La designación de miembros de comité tiene en cuenta opiniones de los grupos de interés, las competencias y la independencia. Las designaciones a estos cargos son propuestas por el Directorio conforme a las políticas de Grupo.

El presidente de cada comité reporta al Directorio en la sesión inmediatamente siguiente sobre los puntos más relevantes que han sido tratados y, en caso de que corresponda, somete a aprobación los temas de su competencia. Esto incluye los temas relevantes tratados relacionados con los impactos de la Compañía sobre la economía, las personas y el ambiente.

Entre los reportes que se elevan al Directorio y conforme a la política de inquietudes de Zurich Santander, los comités constituyen un canal más de comunicación de inquietudes críticas, que luego son elevadas al Directorio.





Participantes de los Comités

Asistentes a los Comités	2023	2024
Comité de Auditoría	<p>Eduardo Feldman Maur - Director - Presidió el Comité</p> <p>Agustin Sevilla Traba - Director</p> <p>María Aranzazú Jorquera - Directora</p> <p>Juan Manuel Criado - Director</p> <p>Josefina Becerra - Regional Zurich Auditoría Interna</p> <p>Juan Pablo Soto - Subgerente Estrategia y Gobiernos Corporativos</p> <p>Sebastián Díaz - Subgerente Legal</p> <p>Andrés Calani - Subgerente Auditoría Interna</p> <p>Fernando Dugham - Auditoría Externa EY Chile</p>	<p>Eduardo Feldman Maur - Director / Presidió el Comité</p> <p>Agustin Sevilla Traba - Director</p> <p>Carmen Martínez Briongos - Directora</p> <p>Francisco Carrasco Bahamonde - Director</p> <p>Joaquín Pons Maicas - Director</p> <p>Josefina Becerra - Regional Zurich Auditoría Interna</p> <p>Juan Pablo Soto - Subgerente Estrategia y Gobiernos Corporativos</p> <p>Sebastián Díaz - Subgerente Legal y Gerente Legal durante el último encuentro</p> <p>Andrés Calani - Subgerente Auditoría Interna</p> <p>Edgardo Rodríguez - Auditoría Externa EY Chile</p> <p>Fernando Dugham - Auditoría Externa EY Chile</p>
Comite de Riesgos, Control Interno y Legal	<p>Carmen Martínez Briongos - Directora - Presidió el Comité en sus tres primeras reuniones del año</p> <p>Eduardo Feldman Maur - Director - Presidió el Comité en su última reunión del año</p> <p>Agustin Sevilla Traba - Director</p> <p>Ana Puche - Director</p> <p>Gustavo Bortolotto - Director</p> <p>Herbert Philipp - Gerente General</p> <p>Araceli Vazquez - Gerente de Riesgos, y partir de la segunda reunión del año Gerente de Operaciones y Tecnología.</p> <p>Florencia Prieto - Gerente de Riesgos</p> <p>Álvaro Zúñiga - Chief Information Security Officer</p> <p>Jorge Brinklow - Gerente de Estrategia, Clientes y Sostenibilidad</p> <p>Manuel Chaparro - Gerente de Riesgos</p> <p>Marcelo Manes - Gerente Operaciones y Tecnología</p> <p>Pablo Arriagada - Compliance Officer Zurich</p> <p>Sabrina Otero - Gerente Finanzas</p> <p>Mauricio Santos - Fiscal</p> <p>Juan Pablo Soto - Subgerente Estrategia y Gobierno Corporativo</p> <p>María Jose Muñoz - Subgerente de Compliance</p> <p>Sebastián Díaz - Subgerente Legal / Secretario</p>	<p>Carmen Martínez Briongos - Directora / Presidió el Comité</p> <p>Joaquín Pons Maicas - General Counsel y luego Director / Presidió el último encuentro del año.</p> <p>Eduardo Feldman Maur - Director</p> <p>Agustin Sevilla Traba - Director</p> <p>Ana Puche - Director</p> <p>Francisco Carrasco Bahamonde - Director</p> <p>María Aranzazú Jorquera - Directora</p> <p>Herbert Philipp - Gerente General</p> <p>Araceli Vazquez - Gerente Operaciones y Tecnología</p> <p>Álvaro Zúñiga - Chief Information Security Officer</p> <p>Pablo Arriagada - Compliance Officer Zurich</p> <p>Sergio Borquez - Gerente de Finanzas</p> <p>Manuel Chaparro - Gerente de Riesgos</p> <p>Juan Pablo Soto - Subgerente Estrategia y Gobierno Corporativo</p> <p>Sebastián Díaz - Gerente Legal/ Secretario</p> <p>Luisa Sepúlveda - Oficial de Cumplimiento</p> <p>Alejandra Méndez - Abogada Senior, y luego Jefe Legal en la última reunión</p>



Participantes de los Comités

▼ Continuación

Asistentes a los Comités	2023	2024
Comité de inversión y administración de activos y pasivos - ALMIC (Assets, Liabilities and Investments Management Committee).	Carmen Martínez Briongos - Directora - Presidió el Comité Herbert Philipp - Gerente General Sabrina Otero - Gerente Finanzas Eduardo Feldman Maur - Director Manuel Chaparro - Gerente de Riesgos Rodolfo Gatica - Chief Actuary Roger Mogrovejo - Gerente de Inversiones Regional	Carmen Martínez Briongos - Directora - Presidió el Comité Herbert Philipp - Gerente General Sergio Borquez - Gerente Finanzas Eduardo Feldman Maur - Director Manuel Chaparro - Gerente de Riesgos Rodolfo Gatica - Chief Actuary
Comité Técnico y de Reaseguro	Eduardo Feldman Maur - Director - Presidió el Comité Agustin Sevilla Traba - Director Juan Manuel Criado - Director Herbert Philipp - Gerente General Sabrina Otero - Gerente Finanzas Rafael Blauth - Gerente de Productos Araceli Vázquez - Gerente Riesgos Manuel Chaparro - Gerente Riesgos Sebastián Ortiz - Gerente Beneficios Juan Pablo Soto - Local Governance Rodolfo Gatica - Chief Actuary Martín Roiz - Subgerente Pricing y Reaseguro Sebastián Díaz - Subgerente Legal	Eduardo Feldman Maur - Director - Presidió el Comité Agustin Sevilla Traba - Director Francisco Carrasco Bahamonde - Director Joaquín Pons Maicas - Director Herbert Philipp - CEO Sergio Borquez - Gerente Finanzas Rafael Blauth - Gerente de Productos Manuel Chaparro - Gerente Riesgos Sebastián Ortiz - Gerente Beneficios Juan Pablo Soto - Local Governance Rodolfo Gatica - Chief Actuary Martín Roiz - Subgerente Pricing y Reaseguro Sebastián Díaz - Subgerente Legal
Comité de Recursos Humanos	Eduardo Feldman Maur - Director Juan Manuel Alvarez - Head of HR Zurich Santander María Aranzazú Jorquera - Directora Paola Bergozza - Gerente Recursos Humanos Herbert Philipp - Gerente General Sebastián Díaz - Subgerente Legal	Paola Bergozza - Gerente Recursos Humanos Joaquín Pons Maicas - Director Agustin Sevilla Traba - Director Carmen Martínez Briongos - Director Francisco Carrasco Bahamonde - Director Alejandra Méndez - Jefe Legal



Comité Ejecutivo

Del Directorio depende la Gerencia General, de la cual, a su vez, dependen el resto de las gerencias de la Compañía.

Contamos con un proceso anual de revisión de planes de sucesión para asegurar que los cuadros gerenciales cuenten con reemplazos adecuados, que incluye al Gerente General y otros cargos clave. En este proceso participan los equipos regionales de las funciones y jerarquías acorde para proponer sucesores para esas posiciones, incluyendo una vista global de la Compañía en otros países. Además, en el procedimiento se identifican los "Reemplazos de Emergencia" para posiciones clave, incluyendo la posición de gerente general, lo cual permite asumir de manera inmediata la responsabilidad por la persona designada y mitigar impactos a la organización en caso de que ocurra esta situación.



Gerente General
Herbert Philipp



Gerente de Finanzas
Sergio Bórquez



Gerente Comercial
Carlos Delpiano



Gerente de Operaciones y
Tecnología
Araceli Vázquez



Gerente de Productos
Rafael Blauth



Gerente Legal
Sebastián Díaz



Gerente de Estrategia,
Clientes y Sostenibilidad
Jorge Brinklow



Gerente
de Transformación
Marcelo Manes



Gerente de Riesgos
y Control Interno
Manuel Chaparro



Gerente de Personas
Paola Bergozza



Gerente Inversiones
Roger Mogrovejo¹

(1) Dejó de formar parte de la Compañía a partir del 01-12-2024.



Gestión de riesgos

Buscamos gestionar de manera adecuada los riesgos que puedan surgir como parte de nuestras operaciones. Para ello, definimos una estrategia de gestión de riesgos que incorpora las mejores prácticas internacionales, siguiendo el modelo del Grupo Zurich, del que formamos parte, y los lineamientos de la International Association of Insurance Supervisors, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional. En lo que refiere a la regulación local nos basamos en la Norma de Carácter General NCG N°309/408 “Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno”, NCG N°325/506 “Sistemas de Gestión de Riesgos de las Aseguradoras y Evaluación de Solvencia de las Compañías por parte de la Comisión” y NCG N°454 “Gestión de Riesgo Operacional y Ciberseguridad”, principalmente.

Por otra parte, conforme a la regulación vigente de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), adoptamos un esquema de administración integral llamado Enterprise Risk Management (ERM). Dentro de este marco, se encuentra el modelo

de las Tres Líneas de Defensa, el cual es el pilar para la gobernanza y gestión de riesgos. Cada una de estas líneas de defensa funciona de manera independiente con sus roles y responsabilidades.

- 1. Primera Línea de Defensa:** la conforman los tomadores de riesgo quienes administran el negocio.
- 2. Segunda Línea de Defensa:** la Gerencia de Riesgos y Controles internos, y la Gerencia de Compliance diseñan e implementan herramientas y estrategias eficientes para identificar, evaluar, cuantificar, controlar, mitigar y monitorear el riesgo. De esta manera, velan por el cumplimiento de las políticas, procedimientos, controles y códigos implementados.
- 3. Tercera Línea de Defensa:** la constituye auditoría interna, proporcionada por el Grupo Zurich, quien entrega una visión independiente y objetiva acerca de la gestión del riesgo de la Compañía.

Este enfoque se complementa con un conjunto de políticas y herramientas que nos permiten evaluar los distintos riesgos que afectan al negocio:

- **ZRP - Zurich Risk Policy** - Política de riesgos del Grupo.
- **TRP - Total Risk Profile** – Metodología para la identificación y gestión de riesgos estratégicos (incluye sostenibilidad).
- **SAOR - Self Assessment Operational Risk** - Metodología para identificación y gestión de riesgos operacionales.
- **OEM - Operational event management** – Metodología para la gestión de eventos operacionales.
- **ICIF - Marco integrado de Control interno** - Metodología para controles internos.
- **ORM - Operational risk Management** – Metodología para indicadores de riesgos operacionales.
- **ICFR - Internal Control Financial Risk** – Metodología Controles internos de riesgos Financieros.
- **RACE** – herramienta GRC de IBM del Grupo Zurich que es usada como repositorio central y generador de reportes con tableros de mando.

Los procesos y prácticas implementados son transversales a toda la Compañía con el fin de reducir los niveles de riesgos y garantizar la seguridad y sostenibilidad de las operaciones.

En 2024 se trabajó a nivel regional en la implementación del Group Policy on Policy Governance (GPoP), que busca mejorar la gobernanza respecto del cumplimiento de políticas globales a nivel local; en la optimización del ambiente de controles internos; y en la alineación de los KRI's, que nos llevó a definir la implementación de nuevas métricas.

Celebramos por segundo año consecutivo la **Semana de Compliance, Riesgos & Legal**, un evento dedicado a promover el aprendizaje de los colaboradores en el fortalecimiento de los principales tópicos asociados a estas áreas junto con una cultura de gestión de riesgos y control. A través de distintas actividades, abordamos temas clave como Conflicto de Interés; Procesos; Riesgos y Controles; Funciones del Equipo Legal y Canales de Denuncia. Finalmente realizamos una escuela de negocios online, abarcando temas de gestión de riesgos, controles, registro y reporte de eventos y gestión de fraude.



Gobernanza de la gestión de riesgos

Directorio: Las distintas herramientas y procesos con los que contamos constituyen un sistema de reportes que son elevados al Directorio. El Directorio revisa y aprueba las políticas de aceptación, monitoreo, administración, y sistema de reportes principalmente sobre los riesgos significativos a los cuales la Compañía está expuesta. Además, aprueba los métodos usados para mitigar el riesgo e identificar los responsables de su implementación. A su vez, supervisa la implementación del sistema de gestión asegurando su efectividad e integridad y procurando que se establezcan funciones apropiadas de supervisión. Asimismo, debe asegurarse que las actividades de administración del riesgo al interior de la Compañía cuenten con suficiente independencia, recursos y autoridad para llevar a cabo su función, que tengan acceso a toda la información relevante y estén sujetas a revisiones periódicas de efectividad.

Comité Ejecutivo: El Comité Ejecutivo es responsable de planificar, dirigir y controlar las operaciones diarias de las líneas de negocios. En este sentido, debe identificar y gestionar los riesgos inherentes en los productos, actividades, procesos y sistemas asociados a dichas líneas de negocio. El monitoreo es constante, con foco en los riesgos que puedan afectar estratégicamente el negocio. Por último, promueve y comunica una cultura robusta de gestión del riesgo dentro sus Gerencias.

Grupo: A nivel regional, participamos de reuniones periódicas donde se presentan temas relevantes para todos los países para conocimiento y/o gestión. Adicionalmente, a fines del 2024 se crearon distintas mesas de trabajo regionales cuyo propósito es alinear el conocimiento entre todo el equipo de riesgos y control interno potenciando mejores prácticas.



Riesgos identificados

Las políticas, procesos y herramientas de gestión de riesgos nos permiten identificar y monitorear los riesgos y oportunidades que podrían impactar en el negocio:

- Riesgo técnico del seguro
- Riesgo de crédito
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de mercado
- Riesgo operacional
- Riesgo de ciberseguridad y seguridad de la información
- Riesgo legal, lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva
- Riesgo Grupo (pertenencia a un grupo económico)

En 2024, se realizó un ajuste a las definiciones de riesgos gestionados, modificando el riesgo legal y regulatorio por riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva, de acuerdo con los requerimientos normativos de la NCG 506.

En relación con la gestión de los riesgos de capital, monitoreamos nuestra solvencia siguiendo las exigencias regulatorias y de acuerdo con los parámetros de riesgos definidos por el Grupo Zurich. Además, anualmente realizamos el ejercicio de Autoevaluación de Riesgos y Solvencia (ORSA) que tiene como objetivo conocer la posición financiera y liquidez de la Compañía, con un horizonte a tres años, bajo diferentes escenarios de stress mediante la metodología de Capital basado en Riesgo (CBR). Este ejercicio nos permite identificar los riesgos estratégicos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del negocio.

Riesgos no financieros

El CR Decision Group es un equipo conformado por responsables de las áreas de compliance y riesgos que evalúa los riesgos ESG y proporciona directrices y acciones de mitigación.

En 2023 realizamos, por primera vez, una evaluación de riesgos específica en materia de sostenibilidad, en el marco del TRP (Total Risk Profile). Así se identificaron riesgos clasificados en las siguientes categorías:

1. Riesgo Estratégico de objetivos de Sostenibilidad: riesgos relacionados a la construcción de cultura y restricciones internas y externas para el avance de las iniciativas de sostenibilidad.
2. Riesgo Regulatorio y Reputacional: riesgos relacionados a normativas de sostenibilidad, entre otros factores legislativos.
3. Riesgo del Cliente y riesgos de la competencia: riesgos relacionados a mayor o menor conciencia de clientes respecto del enfoque ESG.
4. Riesgo de Costo: costos de reemplazar productos y servicios existentes, así como de contratar proveedores con foco en sostenibilidad.
5. Otros: riesgos relacionados a cambio climático, entre otros.

Durante 2024 se realizó el monitoreo de los planes de acción que surgieron de estos riesgos y se actualizó esta matriz de riesgos:

1. Riesgo Estratégico de objetivos de Sostenibilidad: Se mantienen los riesgos relacionados a la construcción de cultura y restricciones internas y externas para el avance de las iniciativas de sostenibilidad.
2. Riesgo Regulatorio y Reputacional: riesgos relacionados a normativas de sostenibilidad, que podrían afectar a nuestros productos y/o servicios, entre otros factores.
3. Riesgo del Cliente y Riesgos de la Competencia: riesgos relacionados a mayor o menor conciencia de clientes respecto del enfoque ESG y tendencias de competidores.
4. Riesgo de Costo: Se mantienen los riesgos relacionados a costos de reemplazar productos y servicios existentes, así como de contratar proveedores con foco en sostenibilidad.



Cabe destacar que, dentro del TRP de riesgos estratégicos, se identificó un riesgo de nivel medio asociado a eventos catastróficos (cambio climático, sismos y pandemias), del cual se realiza seguimiento de manera trimestral en el Comité de Riesgos y Control Interno, así como también, a nivel de Grupo Zurich, a través de la herramienta RACE.

En el ejercicio ORSA 2024 se consideraron escenarios de estrés: aumento de siniestralidad para la proyección 2024 al 2026 producto de eventos de naturaleza (lluvias e incendios).

En relación con la gestión del clima de carteras de seguros y reaseguros, monitoreamos nuestra exposición a riesgo según los cúmulos por zona cresta (áreas en las que hay mayor exposición). Además, contamos con reaseguro para eventos catastróficos y acceso a herramientas de geocodificación del Grupo Zurich y del broker de reaseguros.

Cultura de gestión de riesgos

Como todos los años continuamos impulsando la Semana de Compliance, Riesgos y Legal, que se replica en todos los países que son parte de Zurich Santander. Al mismo tiempo, los colaboradores participaron de diversos cursos mandatorios del Grupo Zurich relacionados con el Código de Conducta, Record Retention, Financial Crime, FATCA, Conflicto de interés, Protección de Datos, entre otros. Esas formaciones se complementaron localmente con una capacitación de la Escuela de Seguros sobre gobierno corporativos que dio cobertura a materias de riesgos, controles, registro y reporte de eventos y gestión de fraude.

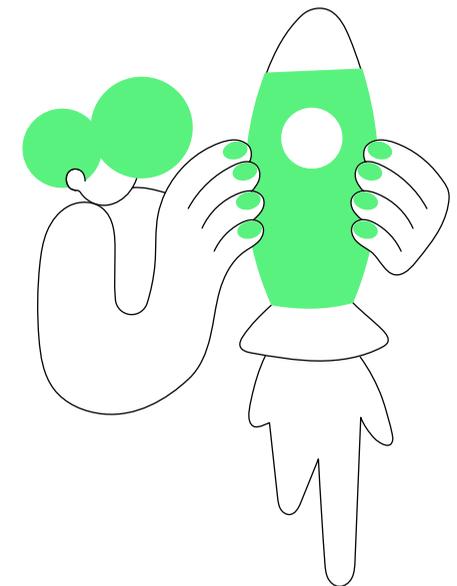
En 2024 potenciamos el programa Embajadores de Riesgos, evolucionando la forma en la que se trabajaba, para transformarlo en un espacio de formación y especialización en materia de procesos, detección de posibles riesgos, definición de controles y gestión de eventos, a través de sesiones teóricas y prácticas. Para esta versión, hemos

seleccionado a personas de distintos equipos, con foco en potenciar su gestión de riesgos durante cuatro meses. Así, se convirtieron en una nueva generación de Embajadores de Riesgos, referentes en las temáticas en las que se especializaron.

Por otro lado, alcanzamos el resultado “cumple” en el Key Risk Taker, un mecanismo establecido por el Grupo Zurich para garantizar un adecuado marco de control, en las dimensiones Auditoría, Riesgos y Cumplimiento. También desarrollamos el ejercicio anual de continuidad de negocios y un ejercicio de gestión de crisis bajo escenario de ciberseguridad.

Por último, contamos con una categoría en RecogniZSe denominada “Premio Cultura del Riesgo” con el fin de dar visibilidad a los colaboradores que participan activamente en la mitigación de riesgos.

Potenciamos nuestro programa Embajadores de Riesgos, seleccionando una nueva generación de personas de distintos equipos, que participaron de una formación durante cuatro meses.





Pirani, nuestra herramienta de gestión de riesgos

Pirani fue implementada para gestionar eficientemente los riesgos de la Compañía. Es responsabilidad de todos los colaboradores registrar los eventos de riesgo y sus planes de acción. Su uso adecuado facilita la identificación, evaluación y seguimiento de riesgos, así como la ejecución de planes de acción. Además, mejora la visibilidad e interacción entre equipos, centraliza la información y optimiza el seguimiento normativo y del Grupo.



Plan de Continuidad del Negocio

De manera anual actualizamos nuestro Plan de Continuidad del Negocio (BCP) con el objetivo de poder detallar las estrategias para recuperar y evaluar los procesos críticos ante un escenario de crisis. El BCP es un plan que brinda orientación a las áreas críticas para la continuidad del negocio de manera de garantizar el funcionamiento de estas actividades frente a situaciones de baja probabilidad de ocurrencia, pero con un alto impacto potencial. Esto busca reducir los posibles impactos financieros, legales, regulatorios y reputacionales, como también garantizar la continuidad de nuestras operaciones.

En 2024 el cambio más importante estuvo relacionado a la incorporación del Código A.C.E.T., un modelo de acompañamiento ante catástrofes y emergencias territoriales, dentro de los escenarios de alcance, donde lo más importante es que la pronta activación del Comité de Catástrofe permitirá identificar la magnitud de la catástrofe y generar una base de potenciales clientes afectados.

Durante el 2024 no fue necesaria la activación del BCP, ya que no hubo incidentes que afectaran la operatividad de nuestros procesos críticos para Operaciones, Finanzas y Clientes.

Cumplimiento regulatorio

La industria aseguradora en Chile se encuentra regulada por un marco normativo amplio integrado por distintos tipos de regulaciones, entre ellas las más relevantes son el Código de Comercio; DFL N°251; D.S. 1055, aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros; NCG 349, normas relativas al depósito de condicionados y disposiciones mínimas de las pólizas de seguros; NCG 469, regula la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios; NCG 461 de información de sostenibilidad dentro de la Memoria Anual; NCG 309, que trata los principios de gobierno corporativo y sistemas de gestión de riesgo y control interno; NCG 464; entre otras. Además, nos aplica la normativa relacionada con ser una sociedad anónima.

En este marco, la entidad que es primordialmente la encargada de regular y fiscalizar a las compañías de seguros chilenas es la Comisión para el Mercado Financiero. Luego, también interactuamos con otras entidades de relevancia para el mercado, como el Servicio Nacional del Consumidor, la Unidad de Análisis Financiero, el Servicio de Impuestos Internos, la Fiscalía Nacional Económica, Financial Market Supervisory (FINMA) e Internal Revenue Service (IRS) en materias de Ley sobre el Cumplimiento Fiscal relativa a Cuentas en el Extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés).

Para ello, contamos con un repositorio de políticas asegurando su cumplimiento de acuerdo con la normativa local vigente. El área legal establece directrices, procesos y controles para garantizar el cumplimiento del calendario normativo, seguimiento de oficios y comunicaciones con el regulador. Además, el área legal participa en las distintas instancias para estar en conocimiento de aquellas regulaciones que podrían impactar a la Compañía y promover un marco que permita un correcto desarrollo del gobierno corporativo. En 2024 diseñamos una herramienta para automatizar el seguimiento de los temas normativos.



Ética y Anticorrupción

Nuestra responsabilidad y compromiso con un comportamiento ético y responsable se plasma en el Código de Conducta del Grupo Zurich, al que adherimos. Defendiendo lo correcto, demostramos a nuestros clientes, a nosotros mismos y a todos nuestros grupos de interés que nos preocupamos y merecemos su confianza, algo fundamental para nuestro éxito a largo plazo. Aunque nuestro negocio pueda cambiar debido a los desafíos del contexto, nuestro compromiso con un comportamiento ético permanece intacto.

Todos los colaboradores son responsables de aplicar el Código de Conducta en todo lo que hacemos y de asumir la responsabilidad por nuestras acciones. De este Código, además, se desprenden una serie de políticas corporativas para asegurar una gestión transparente en toda la Compañía.

Lucha contra la corrupción y el Soborno

En Zurich Santander estamos alineados a la política global de lucha contra el soborno y la corrupción del Grupo Zurich (Group Policy: Anti-Bribery and Anti-Corruption), mediante la que asumimos el compromiso de gestionar un negocio justo y

responsable con un enfoque de tolerancia cero al soborno y la corrupción.

La identificación local de los riesgos de soborno y corrupción permite determinar y aplicar las medidas y controles apropiados y proporcionales para mitigar estos riesgos. Así, contamos con una política anti-soborno y anti-corrupción que contempla, además, la normativa chilena.

En conjunto con otros países que son parte de Zurich Santander, durante 2024 efectuamos una evaluación del Compliance Risk Assessment (CRA) donde uno de los tópicos evaluados son los posibles riesgos relacionados a corrupción. Además, realizamos monitoreos a proveedores, colaboradores, entre otros, con el fin de dar soporte a la gestión del negocio en estas materias.

Al mismo tiempo, contamos con un modelo de prevención de delitos relativos a la Ley 20.393 de responsabilidad penal de las personas jurídicas y sus correspondientes modificaciones. Dicho modelo de ajusta a los requerimientos normativos, encontrándose en funcionamiento y siendo certificado periódicamente por tercero independiente.

Los capítulos de nuestro Código de Conducta:

“ Nos importa hacer lo correcto
Nos importa la integridad empresarial
Nos importan nuestros compañeros
Nos importa nuestra empresa
Nos importan nuestros clientes
Nos importa nuestro futuro ”



Durante 2024, el 100% de los colaboradores fueron capacitados en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y las áreas con mayor exposición a riesgo contaron con capacitaciones adicionales con el fin de robustecer sus conocimientos.

Prevención contra el blanqueo de capitales

Impulsamos medidas preventivas para evitar que nuestros productos y servicios sean utilizados para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Para ello, nos adherimos a la Política del Grupo Zurich (Group Policy: Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing). Esta política adopta un enfoque basado en los riesgos, al igual que la política de anticorrupción y soborno, que se adapta a cada uno de los países donde la organización está presente. Así, establece que una relación comercial tiene un riesgo incrementado o una exposición de mayor riesgo de AML si el tercero se dedica a actividades potencialmente de mayor riesgo.

En 2024 actualizamos esta política para cumplir con la regulación chilena, considerando la NCG N°325 que fue modificada por la NCG N°506.

Desde el ámbito de las decisiones de inversión realizamos revisiones al momento de evaluar un emisor, relativas a lavado de dinero, lista de sanciones y alerta de las Personas Expuestas Políticamente (PEP). Adicionalmente, el Grupo Zurich envía un listado de emisores restringidos por temas de armas, carbón y petróleo, tratándose principalmente de emisores extranjeros, en donde, por política no es posible invertir. El seguimiento se realiza a través del Comité de Inversiones ALMIC.

Por su parte, para la gestión de los aportes económicos a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro, al igual que las principales sociedades del Grupo Zurich, contamos con un procedimiento de gestión de donaciones que regula la elección y los desembolsos. Esta política establece un marco general de control para garantizar que las donaciones financiadas sean debidamente aprobadas, rastreadas y reportadas.





Libre competencia y competencia desleal

Contamos con una Política Libre Competencia y Competencia Desleal, la cual establece que la Compañía prohíbe participar en prácticas o comportamientos anticompetitivos que sean ilegales o incompatibles con los intereses ella. Por tanto, establece que todos los colaboradores deben respetar a los competidores y abstenerse de participar en prácticas o comportamientos que tengan el propósito o el efecto de eliminar o reducir la competencia libre. En este ámbito, se han realizado capacitaciones por expertos en el tema para potenciar el conocimiento de los miembros del Directorio.

Capacitación

Durante 2024, el 100% de los colaboradores, incluyendo miembros del Comité Ejecutivo, participaron de capacitaciones en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, cumplimiento tributario y delitos financieros.

Además, para que las políticas estén al alcance de todos los colaboradores y puedan consultarlas, las ponemos a disposición en la plataforma exclusiva Confluence.

Canales de denuncia

El Grupo Zurich pone a disposición de los colaboradores canales de denuncias – Zurich Ethics Line y Fono de denuncias – para denunciar posibles conductas que puedan violar alguno de los aspectos anteriormente mencionados, y cualquier otro incluido en reglamentos, políticas internas y en el Código de Conducta.

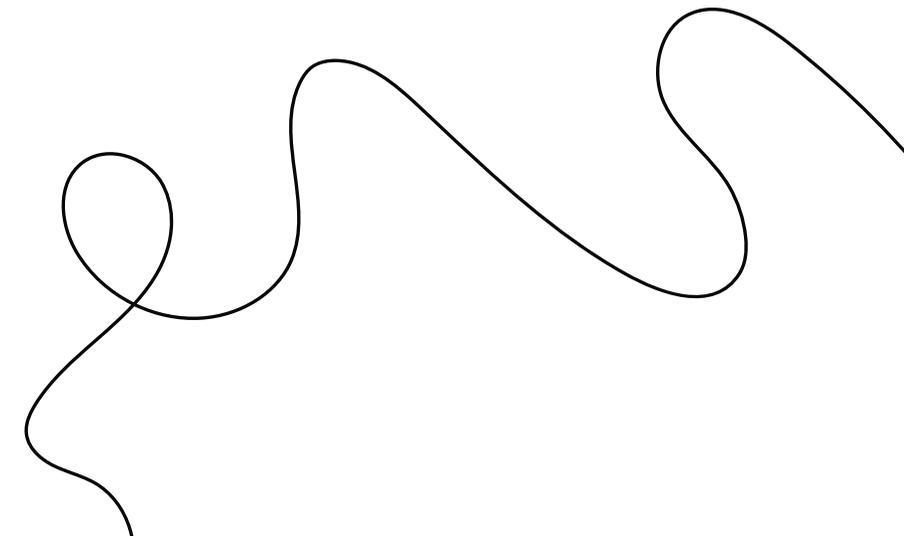
Cualquier grupo de interés tiene acceso a los canales de denuncia regulatorios, así como también tiene la posibilidad de dejar posibles inquietudes, comentarios o denuncias vía la página web de acuerdo a la Ley 20.393 (Modelo de Prevención de Delitos).

Con el fin de asegurar el buen trato ante denuncias contamos con una Política de Denuncias de Asuntos de Integridad. Adicionalmente, en los canales de denuncia (web y teléfono) se consulta al denunciante si quiere ser contactado por la Compañía y, en caso de que su respuesta sea no, asegurar el anonimato de la denuncia. Asimismo, el denunciante tiene la posibilidad de consultar el estado de su denuncia en cualquier momento, accediendo al sitio web de Zurich Ethics Line con el número de caso y el PIN que se le proporcionó al momento de presentar la denuncia.

Durante 2024 no se registraron denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos en el canal de denuncia. Tampoco tuvimos denuncias relacionadas con el soborno, la corrupción y el blanqueo de capitales.

Por otro lado, con la implementación de la Ley Karin en Chile (normativa que establece un marco legal para la prevención y sanción del acoso y la violencia en el entorno laboral), implementamos junto al área de Recursos Humanos, Legal y Compliance, nuevos procedimientos para la mejora del canal de denuncias. Es nuestra responsabilidad implementar medidas, supervisar su cumplimiento y comunicarnos, en caso de alguna denuncia, con cualquier organismo fiscalizador con competencias sobre la materia.

Fortalecimos el canal de denuncias para dar cumplimiento a la Ley Karin de prevención del acoso y la violencia en el entorno laboral y desarrollamos un protocolo orientado a la prevención del acoso y la violencia en el entorno laboral.





Protección de los datos y Ciberseguridad

Seguimos las mejores prácticas en materia de protección de los datos y ciberseguridad, con el objetivo de resguardar a los clientes, colaboradores y otros grupos de interés con los que interactuamos. En este marco, en 2024 actualizamos la Política de Seguridad y la Estrategia de Ciberseguridad, para fortalecer los ámbitos de “Desarrollo Seguro”, una práctica que consiste en escribir los códigos de manera segura para evitar vulnerabilidades y ciberataques, y el “Gobierno Cloud”. Además, cumplimos con los controles internos y auditorías de seguridad de la información y consolidamos el comité de seguridad trimestral potenciando la herramienta de gestión.

Continuamos trabajando para ajustarnos a la modificación de la Ley 19.628 de protección de datos personales. En este sentido, conformamos una Oficina de Privacidad de Datos cuyo objetivo es definir, alinear, organizar y supervisar los criterios y directrices en relación al tratamiento de datos personales en la Compañía, para preservar y/o mejorar la protección de privacidad de datos personales. Esta mesa se encuentra operativa y conformada por las áreas de Data, Compliance, Legal y Riesgos. Además, empezamos a trabajar para implementar la Ley N°21.719 que regula la protección y el tratamiento de los datos personales, publicada el 13 de diciembre de 2024.

Por otro lado, contamos con requerimientos a proveedores para que adopten políticas y normas de Zurich Santander en cuanto a protección de datos, formalizando los requerimientos a través de nuestros contratos que contienen una cláusula de protección de datos personales, para proteger los datos de nuestros clientes frente a fugas de información.

Con el objetivo de continuar evolucionando en materia de ciberseguridad, durante 2024 implementamos las siguientes acciones:

- **Nuevos controles de seguridad** para mantener nuestra infraestructura cloud “Azure Cloud” bajo los estándares y políticas de gestión de riesgo.
- **Evaluación de riesgo de seguridad sobre las principales iniciativas digitales** de la Compañía.
- **Nuevas herramientas de ciberseguridad:** nuevo sistema de DLP Email Microsoft Purview para el control de datos sobre emails; nuevo controlador de encriptación de discos Bitlocker a través de Microsoft Intune; y nuevo sistema para la protección de navegación hacia Internet Web Proxy Netskope.

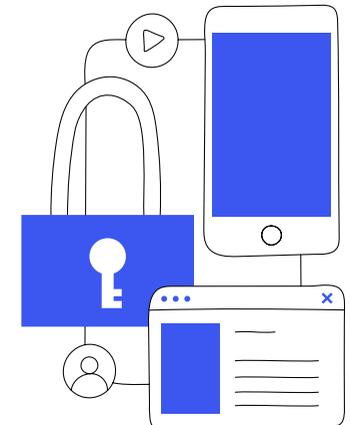
- **Proceso de gestión de vulnerabilidades** gestionando todas las vulnerabilidades de los sistemas Web que están con exposición hacia Internet (IFA) manteniendo el resultado de “cero” vulnerabilidades IFA. Además, se redujeron en un 25% las vulnerabilidades en Workstations e iniciamos un proyecto para desarrollar un plan de remediación de vulnerabilidades 2025.

Respecto a incidencias, alertas podemos confirmar que en la Compañía no se reportaron incidentes de ciberseguridad que afectaran la continuidad operacional y se gestionaron todas las alertas en tiempo y forma.

En el ámbito de concientización implementamos un plan de comunicaciones hacia colaboradores con contenido de cultura Cyber, cumplimos con el desarrollo del curso anual de Security Awareness. Además, implementamos una nueva instancia de formación donde, periódicamente, realizamos ejercicios de simulación de phishing aplicando las mismas tácticas que los cibercriminales. Esto se complementa con los ejercicios trimestrales de phishing, en los que se incluye un feedback a los colaboradores sobre sus resultados.

Con el fin de reforzar la cultura de seguridad y protección de la información, el 100% de los colaboradores recibieron dos capacitaciones anuales obligatorias del Grupo Zurich: Concientización sobre Seguridad de la Información (Information Security Awareness) y Privacidad de los Datos (Data Privacy).

Además, para garantizar la seguridad de nuestra información, implementamos un nuevo sistema de gestión de incidentes ante los ejercicios de Phishing para todos los colaboradores, donde a través de la prevención buscamos proteger nuestra información y asegurarnos de no caer en ciberataques. Realizamos envío de correos maliciosos con evaluación de “clicks” realizados, y medidas de refuerzo para los colaboradores en el caso de fallar un ejercicio.





Contamos con una nueva funcionalidad para realizar el reporte de phishing de una manera directa y automática. Cada colaborador puede levantar la alerta directamente desde Outlook, seleccionando el correo electrónico sospechoso en su bandeja de entrada haciendo click en el botón “informe sospechoso de correo electrónico”.

DISASTER RECOVERY PLAN (DRP)

El Plan de recuperación de desastres (Disaster Recovery Plan o DRP) es un plan estratégico y detallado que una organización desarrolla para garantizar la rápida recuperación y continuidad de sus sistemas de tecnología de la información tras un desastre o interrupción. Esta actividad está regulada dentro del marco de cumplimiento de políticas de seguridad de la información de la Compañía.

Así, en 2024 llevamos a cabo la prueba de contingencia DRP, en la que destacamos el cumplimiento del plan y horario programado, como también el logro de probar una nueva contingencia del flujo MIDAS-ZENDESK, confirmándose además la solución de problemáticas detectadas en el ejercicio del año pasado.

Durante 2024 no registramos reclamos relacionados con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

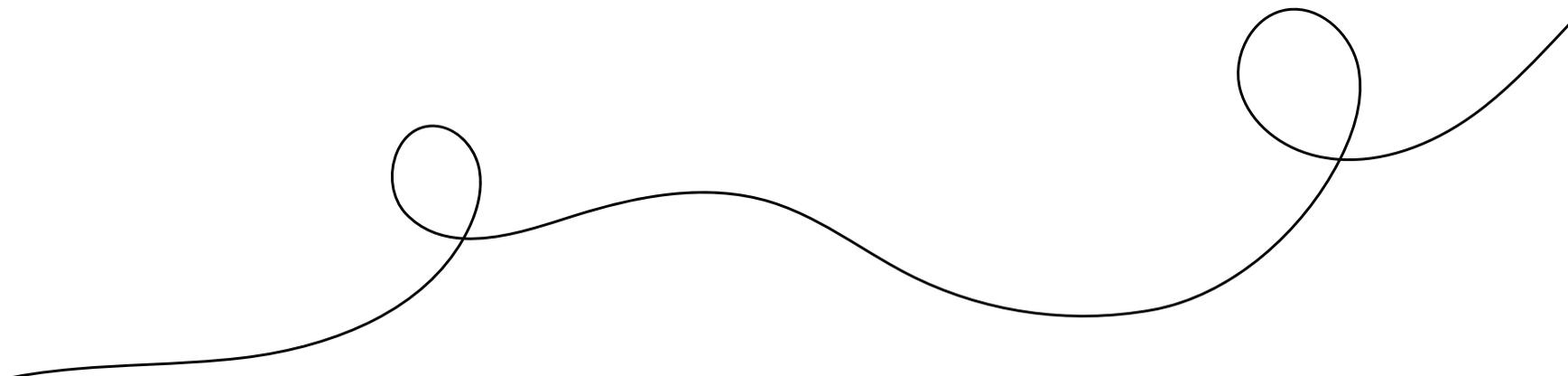
Protección de los Derechos Humanos

Impulsamos en nuestras operaciones el respeto de los Derechos Humanos reconocidos en los pactos, tratados y declaraciones internacionales, así como también trabajamos para evitar ser cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Así, el Código de Conducta del Grupo Zurich menciona los estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles efectos adversos en los derechos humanos: los Principios Rectores sobre Derechos Humanos y Comerciales: Implementación del marco de trabajo de las Naciones Unidas “Proteger, respetar y remediar”; las Pautas de la OCDE para Empresas Multinacionales; y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En este sentido, reconoce del derecho de las personas trabajadoras a la libertad de asociación y negociación colectiva; incorpora

el compromiso de eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, a través de la creación de un ambiente de trabajo respetuoso; además, describe la tolerancia cero ante cualquier forma de trabajo forzoso, obligatorio o infantil. También incorpora la relación con proveedores y los esfuerzos realizados para trabajar con aquellos que comparten los valores y altos estándares de cultura ética de la Compañía.

Estos principios son comunicados a todos los colaboradores, así como también la existencia del canal de denuncias Zurich Ethics Line para recibir y tratar acusaciones por casos de vulneración de derechos humanos.





Protegemos lo que más importa

Nuestro objetivo es trabajar colaborativamente para garantizar que cada experiencia con nuestros clientes sea memorable. Para ello, implementamos un enfoque que se fundamenta en ofrecer un servicio de excelencia, cada día más integral, durante todo el ciclo de vida de protección de nuestros clientes.

Oferta de valor

Negocio sostenible

Experiencia de Clientes

Transformación Digital



Oferta de valor

977.660 clientes.

148.828 nuevos clientes.

En Zurich Santander, colocamos a los clientes en el centro de todo lo que hacemos, adaptándonos a sus necesidades actuales y planes de futuro. Nuestra oferta de valor se distingue por ser **personalizada, flexible y digital**, ofreciendo seguros a medida que pueden contratarse de manera sencilla a través de múltiples canales digitales. De esta forma, buscamos ser el socio confiable que acompaña a cada cliente en su camino, para que sepan que siempre puedan contar con nosotros y puedan vivir tranquilos.

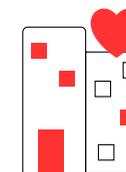
Nuestra oferta pensada para satisfacer las necesidades de nuestros clientes

Seguros Individuales

Seguros contratados por clientes no relacionados con operaciones crediticias.



Hogar



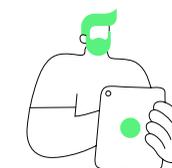
PYMEs Daños



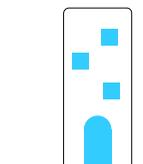
Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP)

Seguros asociados a Créditos

Seguros vendidos para protección de productos directamente relacionados a operaciones crediticias expandidas por Santander.



Cesantía



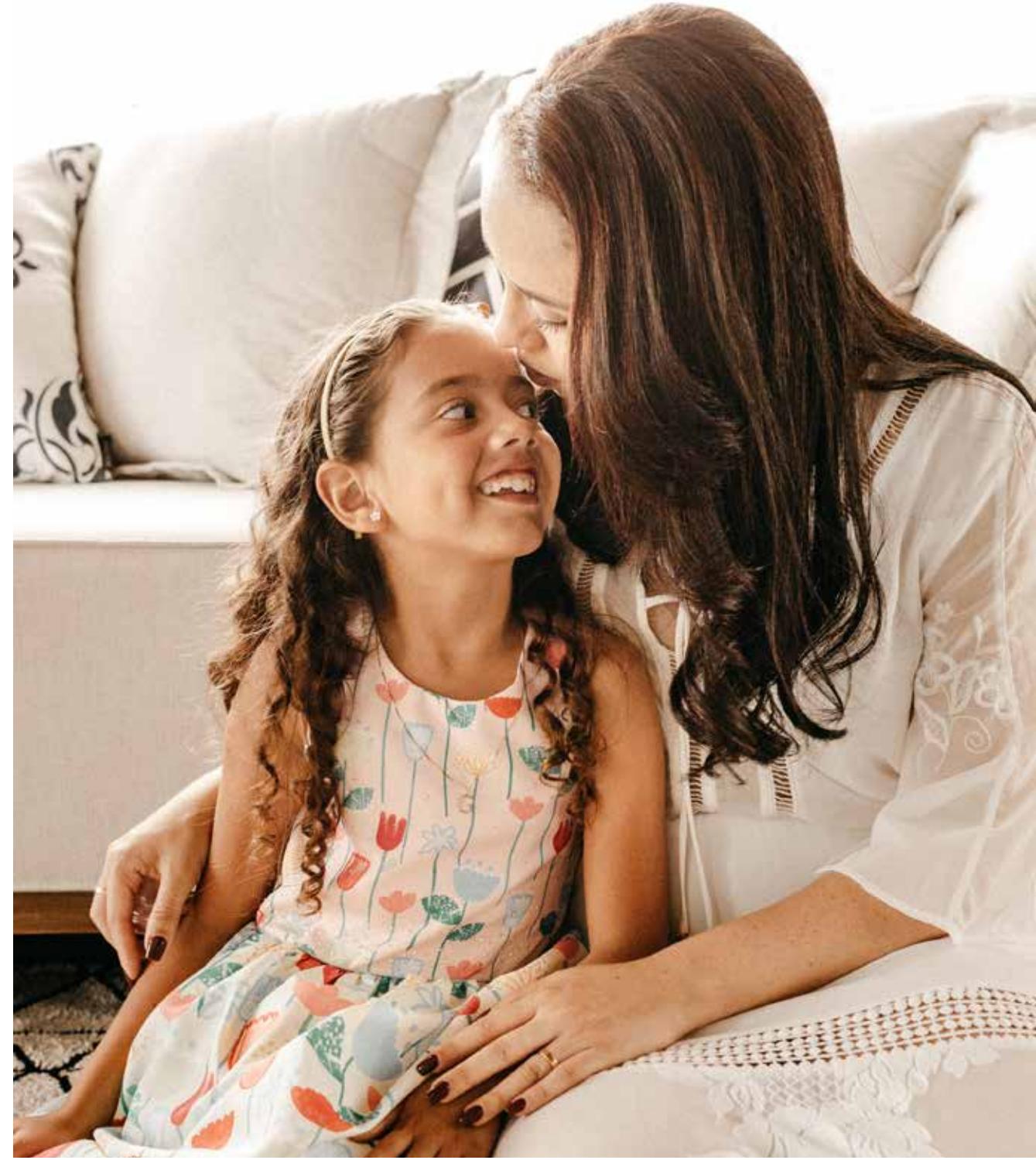
Incendio y sismo



DESTACADOS DE NUESTROS PRODUCTOS EN 2024

• **Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP):** En 2024 este producto superó las metas de ventas, alcanzando un total de 113.638 nuevos clientes, gracias a campañas comerciales implementadas, precios competitivos en el mercado y comunicaciones a clientes.

• **Adjudicación de Licitación de Pólizas Colectivas de Incendio y Sismo para Créditos Hipotecarios:** Por tercera vez consecutiva, nos adjudicamos nuevamente la licitación de la póliza de Incendio y Sismo asociado a créditos hipotecarios del Banco Santander, asegurando tanto a la cartera vigente como las nuevas operaciones del periodo 2024-2026. La oferta contempló una reducción de precio del 5% garantizando de esta manera, mejores condiciones a nuestros clientes.





Negocio sostenible



Oferta responsable: Estrategia de comunicación integral

La comunicación clara y transparente representa un pilar fundamental para ofrecer una experiencia destacada, simple y cercana a nuestros clientes. Por ello, hemos desarrollado una estrategia integral que combina **claridad, coherencia y uniformidad**, con el objetivo de garantizar que cada interacción aporte valor y fortalezca la relación con nuestros clientes a lo largo de su ciclo de vida.

Nuestro enfoque **inicia con el kit de bienvenida**, concebido para proporcionar una introducción clara y completa a las coberturas, asistencias y canales de contacto disponibles.

A lo largo de la permanencia del cliente, gestionamos comunicaciones personalizadas que responden a eventos clave, como la **vigencia del seguro, alertas de morosidad, fidelización y notificaciones relacionadas con la denuncia de siniestros**. Estas interacciones están diseñadas para ser oportunas, relevantes y alineadas con las necesidades de nuestros asegurados.

Además, desarrollamos **comunicaciones específicas y/o estacionales**, dependiendo del tema o momento, y enfocadas en fortalecer la relación con nuestros clientes. Estas campañas no solo destacan la importancia de aprovechar coberturas y asistencias según la temporada, sino que también cumplen una función educativa al recordar beneficios que podrían haber pasado desapercibidos.



Productos sostenibles

La creación de productos desde una perspectiva sostenible se ha consolidado como una estrategia clave para crear valor social y ambiental en las comunidades en las que operamos. En este sentido, no solo buscamos la inclusión a la hora de desarrollar productos, sino también impulsar iniciativas comerciales que involucren a nuestros clientes en la causas sociales y ambientales que promovemos.

En cuanto a apoyo a clientes en situaciones de catástrofes naturales, estamos trabajando en la transformación de los procesos actuales de atención, liquidación de siniestros y contención de clientes de una manera más especializada, según la criticidad de la emergencia. Así, contemplamos la creación del Código A.C.E.T. un Modelo de acompañamiento ante catástrofes y emergencias territoriales.

Esta iniciativa contempla los siguientes pilares de acción:

1. Potenciamos los canales digitales: Buscamos potenciar el canal digital como el principal medio para realizar denuncias.

2. Comunicaciones proactivas: Brindamos información proactiva para áreas afectadas ante algún evento. Para ello organizamos los flujos de comunicación, armamos una matriz de maquetas prediseñadas y preaprobadas para una rápida modificación, y establecimos el uso de redes sociales para reforzar la denuncia digital.

3. Cambios en el proceso de liquidación: Definimos escalas de magnitud para cada evento, y segmentamos los procesos por tipo de siniestros. Además, contamos con una plataforma de simple acceso y de ingreso de denuncia, con solicitud de datos mínimos, que facilita la fluidez de los ingresos de siniestros.

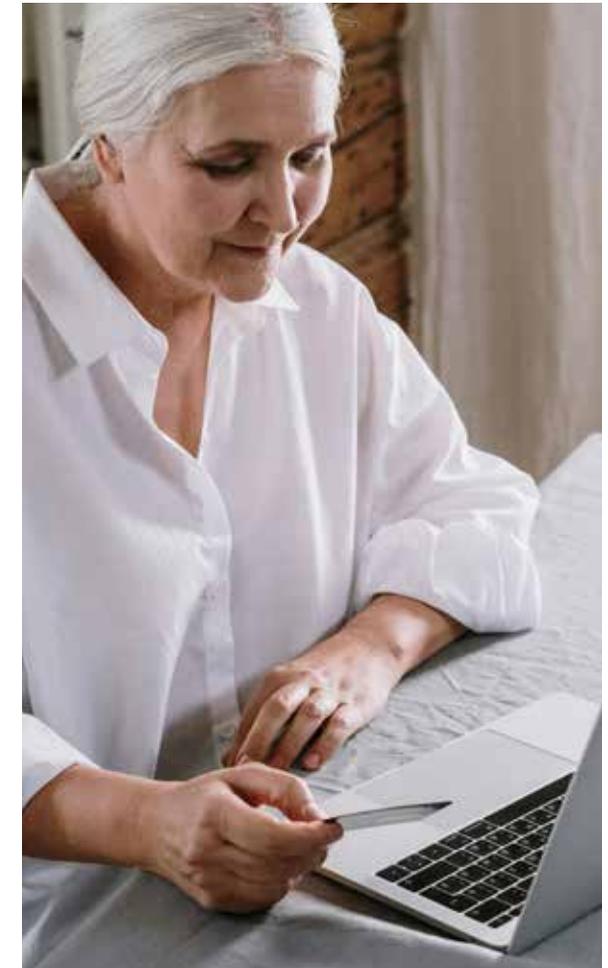
4. Formación a nuestros colaboradores: Realizamos el Taller de Familia Preparada en Emergencia, el cual consistió en sesiones que reunieron a más de 40 colaboradores y contempló la identificación de riesgos y prevención en el hogar, la creación de un plan familiar de emergencia y cómo lograr una comunicación efectiva durante una crisis.

Además, gracias al trabajo en conjunto con la Corredora de Seguros Santander y Banco Santander, impulsamos las siguientes campañas comerciales solidarias, ligadas a la comercialización de productos con impacto en la comunidad:

• **Campaña Solidaria con Techo para Chile por incendio Valparaíso** – Esta iniciativa que impulsamos junto al Banco Santander, nos permitió donar a TECHO Chile \$30.000.000 con foco en la reconstrucción de viviendas. Para ello, recaudamos \$1.000 por cada contratación del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) en Santander.cl y App Santander, durante febrero de 2024.

• **Inclusión Digital de Personas Mayores:** Durante invierno, gracias al Seguro Accidente con Urgencias Médicas, 270 personas mayores fueron beneficiadas con la formación digital a través de la Fundación Conecta Mayor UC.

• **Campaña “A la quimio, con mi simio”:** Durante octubre, toda la parrilla de seguros acompañó el mes de la prevención del cáncer, beneficiando a más de 1.000 niños y niñas que se encuentran en tratamiento de quimioterapia, apoyándolos con talleres psico-terapéuticos, medicamentos paliativos y acompañamiento familiar por Fundación Nuestros Hijos, además, de la entrega de kits lúdicos-terapéuticos creados por Jungle Studio.





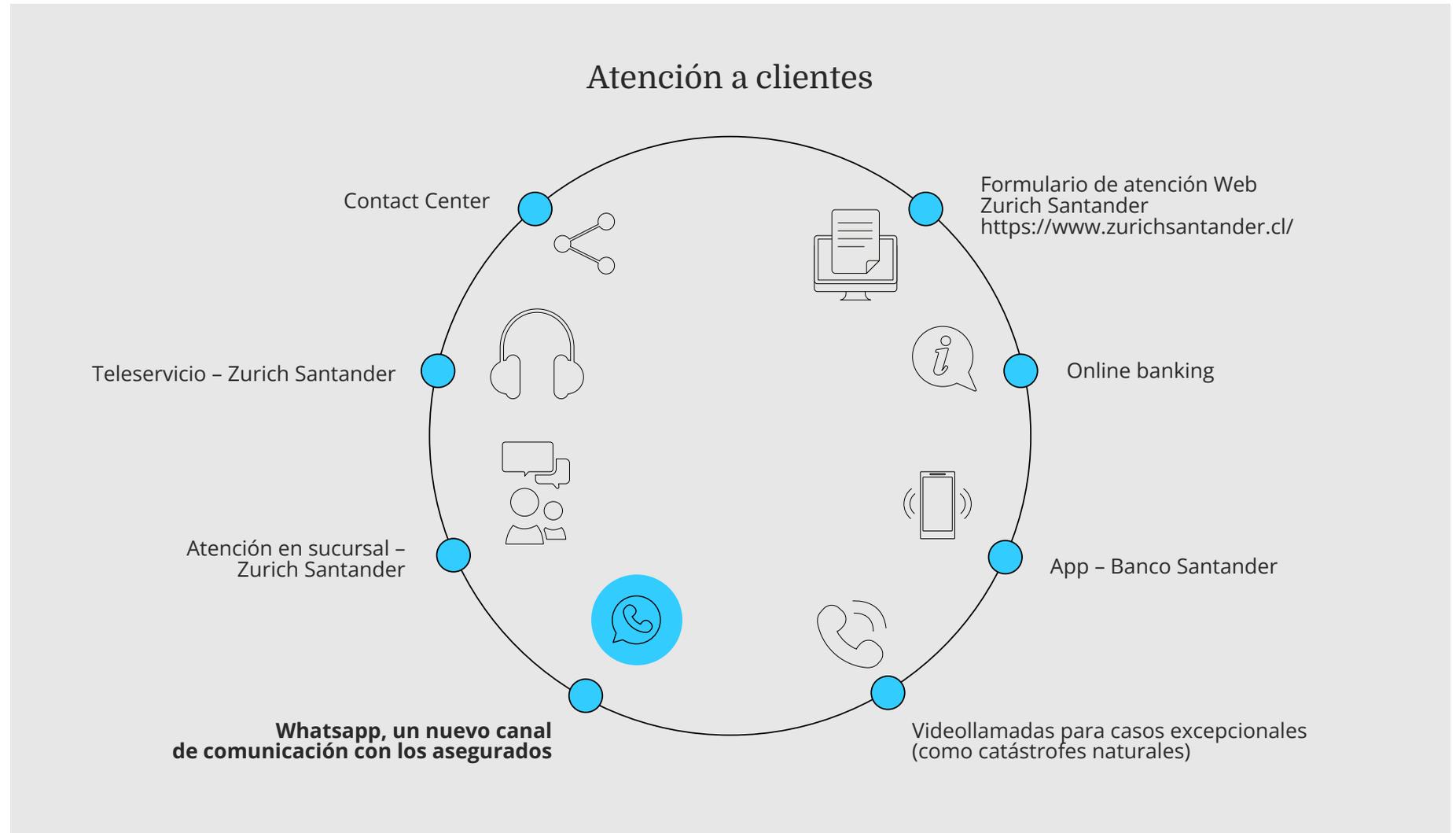
Experiencia de Clientes

Desde Zurich Santander cada día nos esforzamos por ofrecer un servicio de excelencia que garantice una experiencia excepcional para nuestros clientes. Contamos con diferentes canales de contacto, dentro de los cuales potenciamos el uso de los canales digitales que agilizan la atención.

Destacamos la incorporación de Whatsapp como un nuevo canal de comunicación para los asegurados. Con las notificaciones instantáneas mediante este medio, los clientes reciben notificaciones automáticas en cada etapa del proceso de su siniestro, desde la solicitud hasta el pago, brindándoles tranquilidad y seguridad. Esta iniciativa busca fortalecer la relación con los clientes a través de las comunicaciones, siendo también parte de nuestro Plan Estratégico Aconcagua.

Al mismo tiempo, durante 2024 continuamos fomentando el denuncia digital a través de los canales del Banco Santander. Cabe destacar, que el 33% de la atención a clientes se realiza por el teleservicio y un 67% asiste de forma presencial a la sucursal.

En cuanto a la intervención del Defensor del Asegurado, los clientes pueden utilizar los formularios disponibles en las oficinas de Zurich Santander Seguros Chile o a través de la página web DDACHile.





Por otro lado, brindamos capacitación continua a los colaboradores para asegurar una atención de calidad a nuestros clientes. En particular, desarrollamos capacitaciones para atención de clientes especializada, formaciones sobre nuevos productos y actualización de procesos y dos integrantes del equipo se certificaron en “Diseño de experiencias y servicios”, dictado por la Universidad Adolfo Ibáñez.

Monitoreo de la satisfacción

Diariamente monitoreamos la satisfacción y opinión de nuestros clientes a través de las encuestas *Transactional Net Promoter Score* luego de cada interacción (TNPS). Para ello, realizamos llamados telefónicos a más de 45.000 clientes durante el año, que han pasado por distintos puntos de contacto con la Compañía, como venta, siniestros y asistencias. Como resultado, podemos implementar acciones necesarias para mejorar su experiencia. La mayoría de los puntos de contacto superaron la meta existente para el año 2024.

Adicionalmente, realizamos evaluaciones de clientes incógnitos para los servicios de asistencia, como forma de asegurar que nuestros proveedores cumplan con nuestros estándares de calidad y servicio.

Los logros alcanzados en 2024 en relación con la mejora del TNPS fueron el resultado de un monitoreo continuo en diversos espacios de trabajo, lo que permitió impulsar avances significativos en los indicadores de satisfacción:

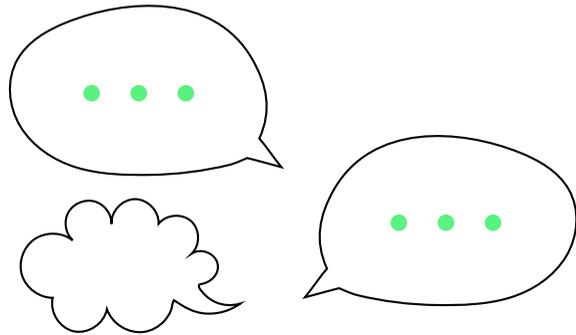
- **Comité de Experiencia:** reuniones bimensuales con la participación del Comité Ejecutivo, el gerente general y representantes de distintas áreas.
- **Encuentros mensuales con el área de Asistencias.**
- **Mesas semanales de siniestros.**
- **Reuniones mensuales con la corredora.**
- **Reuniones trimestrales:** se revisan los indicadores relacionados a clientes.
- **Reuniones mensuales de gerentes.**
- **Reuniones regionales con otros países de Zurich Santander:** se comparten los avances en los KPIS.

Satisfacción del cliente	2024	2023
TNPS	72%	67%
TNPS Ventas	77%	73%
TNPS Siniestros	67%	61%

Alcanzamos un **8%** de crecimiento en el TNPS respecto del año anterior, gracias a la recomendación de nuestros clientes.



Como resultado de las acciones junto a los clientes, los reclamos tuvieron una disminución de un 33%.



Gestión de reclamos

La Política de Atención al Cliente y Reclamos guía nuestro accionar con foco en los principios de trato justo, legal, buenas prácticas, mejora continua, confidencialidad y entrega de información oportuna y suficiente.

En este sentido, nuestro modelo de atención post-venta incluye el registro de solicitudes y reclamos y el registro de las respuestas proporcionadas a los clientes. Esta información es reportada trimestralmente a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), en cumplimiento a la normativa vigente.

Además, diariamente el área de clientes elabora un reporte de evaluación de los reclamos según producto, los procesos que impactan en la reclamación y las causas detectadas, el cual es enviado a las áreas involucradas en los procesos, al área legal y de riesgos.

En 2024 los principales motivos de reclamos fueron: "No reconoce contratación", "Devoluciones de prima no efectuadas" y "Problemas con empresas de asistencias".

Reclamos	2024	2023	2022
Reclamos cada 10.000 pólizas	0,52	0,78	0,93
Resolución de reclamos en tiempo	88%	88%	95%

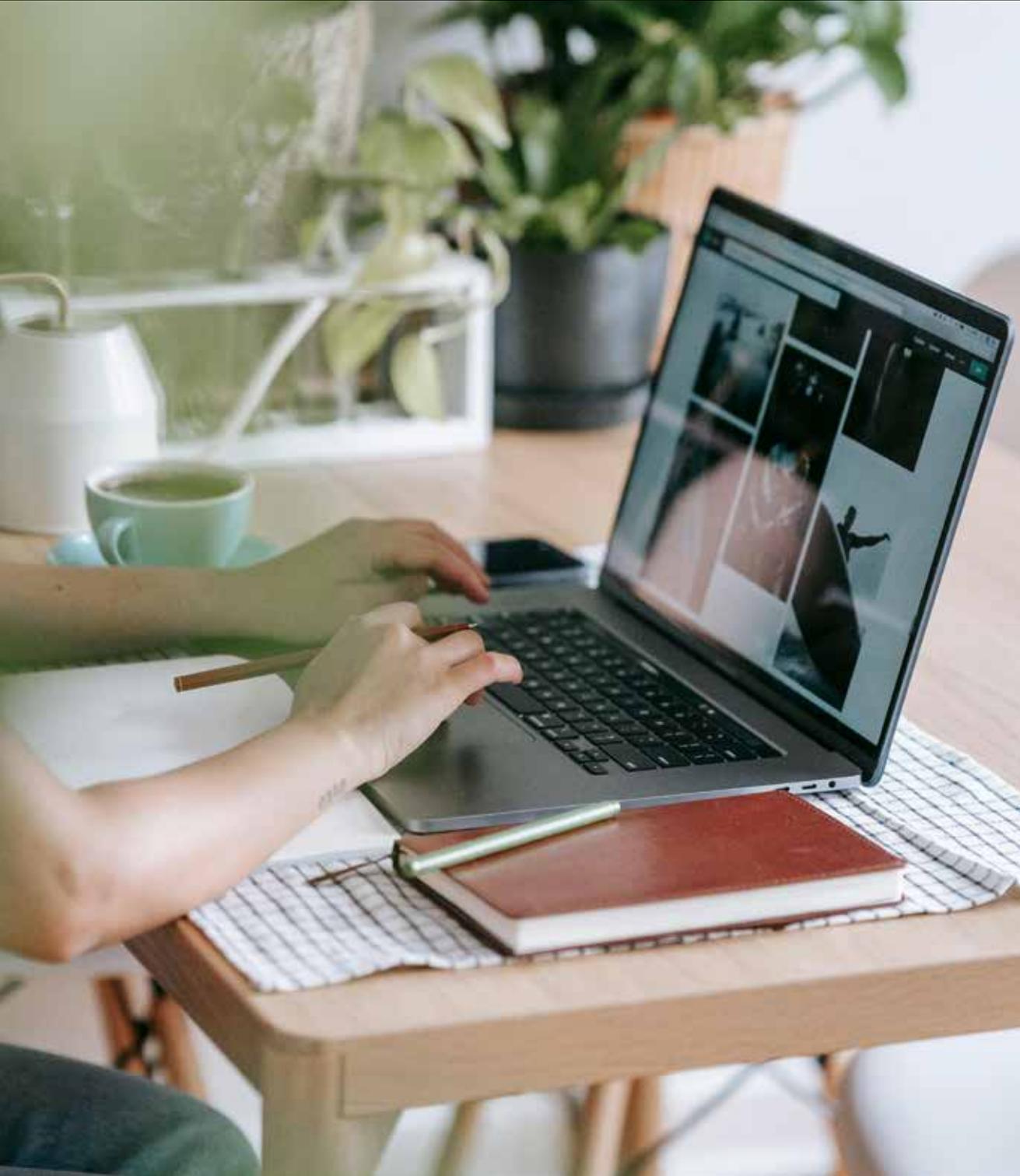
Estudios con clientes

Como complemento de las mediciones regulares de experiencia orientadas a nuestros clientes, incorporamos estudios fundamentados en metodologías centradas en el usuario (*user centered design*). Estas iniciativas nos permiten explorar a fondo las necesidades, comportamiento y expectativas de nuestros usuarios, generando diagnósticos detallados y planes de acción estratégicos. De esta manera, aseguramos que cada plan de acción esté sustentado en *insights* sólidos para entregar una experiencia alineada con las expectativas de nuestros clientes.

Como innovación, para el desarrollo del canal de WhatsApp, se realizaron testeos rápidos *in house* que permitieron establecer un contacto directo con los clientes y entender sus necesidades.

En este sentido, los estudios se realizan a una muestra pequeña de clientes. En 2024 desarrollamos estudios sobre el Seguro Hogar y Segmento Senior.

En cuanto al segmento senior, profundizamos por medio de estudio de tendencias y cualitativo, con clientes y no clientes, para conocer sus preferencias en diferentes ámbitos de gustos, motivaciones, preferencias y protección; buscando con esto crear una oferta, servicios o asistencias de valor de acuerdo con sus necesidades.



Transformación Digital

En el marco de nuestra estrategia de transformación digital, implementamos mejoras significativas en nuestros canales de atención y procesos internos. En colaboración con el Banco Santander, lanzamos un portal de denuncias online que no solo facilita el proceso de reporte de siniestros, sino que también mejora el seguimiento y el contacto con nuestros usuarios. Este avance en digitalización también se ha reflejado en la implementación de nuevas tecnologías que potencian tanto la venta como la postventa digital, mediante el uso de contenedores, APIs y herramientas de monitoreo de la experiencia del cliente final.

Además, hemos incorporado herramientas de observabilidad para capturar en tiempo real la experiencia del cliente, lo que nos permite identificar áreas de mejora y aplicar ajustes para optimizar el servicio. También hemos optimizado procesos críticos de negocio, logrando reducir los tiempos de respuesta y, a su vez, generando ahorro en tiempo de trabajo. Estas optimizaciones se complementan con el aumento en la digitalización de la emisión de pólizas, con el objetivo de eliminar el uso de papel físico en todos nuestros procesos.

En cuanto a los canales de atención, impulsamos proyectos postventa digital como los Servicios Digitales BSAN, que permiten a nuestros clientes realizar denuncias a través del portal privado del Banco

Implementamos un portal de denuncias online junto con el Banco Santander



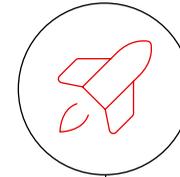
Santander, así como gestionar rescates y endosos simples desde la app móvil o portal. La implementación de Denuncio Fast Track y Pago Automático ha acelerado la respuesta y el pago de siniestros, brindando a nuestros clientes una experiencia ágil en momentos críticos. Además, hemos potenciado la comunicación con nuestros clientes mediante el envío de comunicaciones por medio de la plataforma Quadient, mejorando la interacción digital y agregando funcionalidades como la notificación de estado de siniestros a través de WhatsApp y la omnicanalidad, que permite a los clientes interactuar por múltiples canales de forma fluida y continua.

En paralelo, hemos dado un paso importante en la integración de nuestras herramientas CRM, como Zendesk y MIDAS, logrando una visión 360 de nuestros clientes y mejorando la gestión de interacciones.

Finalmente, con el objetivo de incentivar el uso de canales digitales por parte de nuestros clientes, hemos trabajado en conjunto con Banco Santander para promover la autoatención, especialmente en el marco de los desarrollos del Roadmap de Post Venta.

Digitalización	Unidad de medida	2024	2023	2022
Cartera de pólizas digitales (1)	%	89%	92%	87%
Porcentaje de pólizas digitales vendidas sobre el total de pólizas vendidas (1)	%	88%	64%	49%

(1) Se entiende como póliza digital a aquella cuya entrega se hace digitalmente sin despacho físico ni impresión de la misma, independientemente del canal de venta. Los datos consideran pólizas enviadas digitalmente sobre las pólizas emitidas de Open Market (OM) y Credit Related (CR).



Primer Laboratorio de Inteligencia Artificial: promoviendo la innovación

Diseñamos el primer Laboratorio de Inteligencia Artificial (I.A.), en un entorno flexible y creativo, con el objetivo de promover la experimentación y la innovación en IA, con un enfoque de colaboración entre diferentes equipos. En este marco, llevamos a cabo con éxito seis pruebas abarcando cuatro áreas clave de la Compañía. La metodología adoptada en el proyecto ha sido de dos enfoques complementarios.

Por un lado, el enfoque *Outside-In* consistió en observar las aplicaciones de la IA en la industria, identificando ocho ámbitos de aplicación relevantes. A partir de ahí, se seleccionaron los dos más significativos para desarrollar pruebas de concepto, involucrando equipos multidisciplinarios. Por otro lado, el enfoque *Inside-Out* implicó la postulación de siete áreas que propusieron 16 ideas, de las cuales se trabajaron 4 con el objetivo de identificar mejoras internas a través de la IA. Este laboratorio de incubación de ideas se llevó a cabo en ciclos de tres semanas, fomentando la colaboración y el análisis de brechas operativas que nos permitirán continuar desarrollando los *business cases* que consoliden estas iniciativas como proyectos.



Nuestro equipo

Apostamos por la construcción de equipos de trabajo donde prime el diálogo, la inclusión, la colaboración y el desarrollo de cada una de las personas. Así, trabajamos para posicionar a Zurich Santander como una marca empleadora valorada en nuestro país.

Atracción y selección de personas

Desarrollo profesional

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

Cultura y Clima Laboral

Bienestar y seguridad

Relaciones sociales y laborales



Equipo de **63** colaboradores.

Encuesta Employers for Youth (EFY):

- Incluidos en el **Top 30** de mejores empresas para profesionales menores de 35 años.
- **7° lugar** en EFY para mujeres profesionales.



8° lugar en el ranking **BIE (Best Internship Experiences)**, que mide el índice de satisfacción de quienes realizan su práctica profesional.

Cantidad de colaboradores por categoría laboral y sexo	2024		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	2	4	2	3
Gerencia	1	7	3	5
Jefatura	4	5	2	4
Administrativo	3	1	2	1
Otros profesionales	16	13	14	15
Otros técnicos	4	3	4	3
Total	30	33	27	31

Número de personas por antigüedad laboral 2024	Menor de 3 años	Entre 3 y 6	Más de 6 y menos de 9	Entre 9 y 12	Más de 12	Total
Alta Gerencia	2	1	2	0	1	6
Gerencia	3	3	2	0	0	8
Jefatura	6	1	0	0	2	9
Administrativos	2	0	2	0	0	4
Otros profesionales	22	1	2	4	0	29
Otros técnicos	3	2	2	0	0	7



Atracción y selección de personas

Programa DeZSpega:

- Segunda generación de jóvenes profesionales completó el programa
- 6 cupos en la tercera edición
- 4 jóvenes Forge incorporados a la Compañía

Buscamos atraer el mejor talento, promoviendo oportunidades para los candidatos dentro y fuera de la Compañía.

Mediante el Programa DeZSpega, en alianza con Fundación Forge, brindamos a jóvenes profesionales la oportunidad de adquirir su primera experiencia laboral durante un año en nuestra Compañía. Según su desempeño y las vacantes disponibles, tienen la posibilidad de unirse al equipo de Zurich Santander.

En 2024 culminó la segunda generación de jóvenes profesionales de nuestro Programa DeZSpega, que tuvo como protagonistas a cinco trainee, de los cuales dos han seguido trabajando con nosotros en las distintas áreas de la Compañía. Además, iniciamos la tercera edición en la que se abrieron vacantes para seis profesionales, de los cuales cuatro provienen de nuestra alianza con Forge.





Desarrollo profesional

En Zurich Santander creemos que el desarrollo profesional de cada colaborador es clave para el crecimiento organizacional. A través de un enfoque integral que incluye capacitación continua, programas de mentoría, evaluaciones de desempeño periódicas y talleres para nuestros líderes, buscamos potenciar las habilidades y conocimientos de nuestros equipos. Apostamos por un entorno de aprendizaje constante, donde cada miembro pueda asumir nuevos retos y contribuir de manera significativa al éxito de la Compañía.

Capacitación

Nuestro plan de formación incluyó conocimientos técnicos a nivel transversal para todos los equipos; así como también competencias y herramientas vinculadas a *soft skills* con foco en *line managers*.

En línea con nuestra apuesta por la eficiencia y la automatización de procesos, y con el objetivo de fortalecer la cercanía, digitalizamos nuestro *Onboarding* de Bienvenida. Creando videos con contenido detallado sobre las diferentes gerencias, los cuales están disponibles para consulta tanto de los nuevos colaboradores como de todo el equipo.

Además, llevamos adelante el *Zurich Santander Executive Leadership Program*, para nuestros subgerentes y cargos homólogos, en colaboración

con *Headspring*. Durante este año, organizamos diversas jornadas virtuales y presenciales, con contenidos relevantes y específicos para el desarrollo de nuestros líderes.

Complementamos este programa con un plan de formación dirigido a nuestros subgerentes y cargos homólogos, alineado con nuestras Competencias Transversales. Estas competencias incluyen *accountability*, comunicación efectiva, visión estratégica, orientación a resultados e innovación y mejora continua. A través de diferentes workshops, profundizamos en estos temas y fomentamos el aprendizaje mediante la gamificación, lo que permitió una mayor interiorización de los contenidos.

Promedio anual de horas de formación por cargo y género	Mujeres		Hombres	
	2024	2023	2024	2023
Alta Gerencia	51,00	28,75	43,00	61,50
Gerencia	85,00	0,00	66,00	0,00
Jefatura	147,00	28,08	13,00	25,05
Administrativo	14,00	31,38	10,00	18,25
Otros profesionales	26,00	34,28	25,00	17,62
Otros técnicos	42,00	30,75	10,00	28,50

También trabajamos en potenciar la participación de nuestros *line managers* en congresos y cursos de altos estándares. Esto lo logramos en alianza con Seminarium y el Centro de Experiencias y Servicios de la Universidad Adolfo Ibáñez, brindándoles oportunidades de formación ejecutiva de primer nivel.

Finalmente, en noviembre lanzamos un nuevo proceso de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para el año 2025. El objetivo de este proceso es alinear lo relevado por los *line managers* sobre formación para sus equipos con la estrategia de la Compañía, y así poder distribuir el plan durante todo el año.

100% de colaboradores capacitados.

30 horas promedio de formación por colaborador.

Nuestras alianzas para la formación

- Seminarium Internacional
- Centro de Experiencia y Servicios (CES) de la Universidad Adolfo Ibáñez
- LinkedIn Learning



Iniciamos el Programa AlturaZS que busca dar transparencia a todos los colaboradores de su posición en la Compañía y de las distintas oportunidades de crecimiento.

Logramos un **83%** de movilidad interna, lo que es un 46% más que en 2023.

Desarrollo de Talento

En 2024 lanzamos nuestro Programa de Desarrollo de Talento AlturaZS, con el objetivo de brindar visibilidad y transparencia a todos los colaboradores sobre su posición en la Compañía y las diversas oportunidades de crecimiento, tanto laterales como horizontales, para alcanzar el máximo potencial. El programa promueve la autogestión y el protagonismo de cada colaborador, en colaboración con su Line Manager, en el desarrollo de su carrera laboral. Además, integra diversos procesos, experiencias y plataformas existentes para impulsar el crecimiento profesional de nuestros equipos.

Por otro lado, a través de este programa, continuamos impulsando el Plan de Desarrollo Individual (IDP), desarrollado desde el Grupo Zurich. Seguimos acompañando a todos los colaboradores en el ciclo del talento, que inicio con un workshop local para reforzar los criterios y contenidos correspondientes a cada etapa: establecimiento de objetivos, *feedback*, conversaciones de carrera, revisión de fin de año.

Por último, buscamos promover el desarrollo del talento, por lo que publicamos las búsquedas laborales a nivel interno. Además, a través de un boletín mensual, compartimos las vacantes disponibles en Zurich Santander en otros países y las del Grupo Zurich.

Sostenibilidad en la evaluación de desempeño

Todos los colaboradores tienen un mínimo de un 5% en objetivos asociados a sostenibilidad que puede variar según función y responsabilidad. En 2024, la evaluación se centró en la participación interáreas, por un lado, con foco en proyectos de transformación sostenible, como por ejemplo el desarrollo de productos con visión sostenible, la formación y apoyo ante catástrofes y emergencias (A.C.E.T), políticas para colaboradores y nuevo canal de contacto hacia clientes. Por otro lado, también se evaluó el compromiso e impacto con la comunidad, con la realización de voluntariados, iniciativas socioambientales, donaciones, entre otras acciones de sostenibilidad.

Coaching

Contamos con programas de coaching orientado a posiciones ejecutivas o de mandos medios según requerimiento y acorde al plan de desarrollo identificado y a las acciones que se definan en conjunto. Durante 2024 el 3% de los colaboradores participó en un programa de formación local con sesiones individuales de coaching para potenciar habilidades de liderazgo y áreas de oportunidad individual.

AlturaZS 





Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

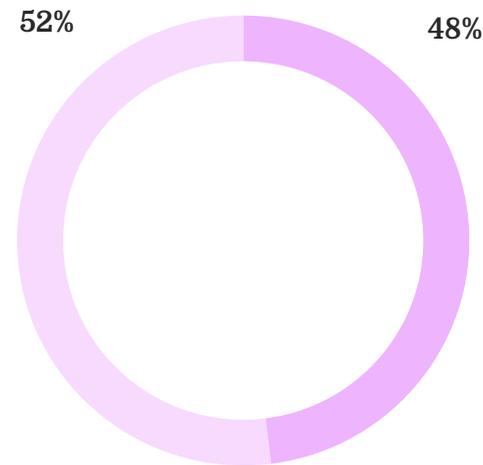
Indicadores de nuestra gestión de diversidad e inclusión:

- **37%** de mujeres en posiciones de liderazgo

Interculturalidad

Contamos con un manual que permite a las personas extranjeras contratadas por la organización, obtener información práctica sobre Chile, sus características, su funcionamiento en cuanto al trabajo, visa, migración, educación, salud, legalidad, sistema previsional, entre otros.

Promovemos el derecho a la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, en todos los procesos vinculados a la organización. Este compromiso se plasma en el Código de Conducta del Grupo Zurich y en nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Por otro lado, nuestra Política de Reclutamiento y Selección vela por el cumplimiento de la Ley 21.015 de Inclusión Laboral.



● Mujeres
● Hombres

Número de personas por rango de edad 2024	Menor de 30 años	Entre 30 y 40	Entre 41 y 50	Entre 51 y 60	Entre 61 y 70	Superior a 70	Total
Alta Gerencia	0	0	4	2	0	0	6
Gerencia	0	3	3	2	0	0	8
Jefatura	0	2	3	3	1	0	9
Administrativos	0	0	2	2	0	0	4
Otros profesionales	6	11	7	5	0	0	29
Otros técnicos	2	0	3	1	1	0	7

Número de personas por nacionalidad 2024	Chilenos	Extranjeros	Total
Alta Gerencia	5	1	6
Gerencia	5	3	8
Jefatura	9	0	9
Administrativos	4	0	4
Otros profesionales	28	1	29
Otros técnicos	7	0	7



Iniciativas que generan transformación

Impulsamos tres programas en los que 25 mujeres y 8 hombres se transformaron en los nuevos promotores de la diversidad dentro de la Compañía.



Cuarta generación de Líderes que Inspiran	Segunda generación de Facilitadoras	Segunda generación de Embajadores de Equidad
<p>Programa que permite a las integrantes potenciar diferentes ámbitos que influyen positivamente en su vida y en su entorno. A lo largo de las sesiones, trabajaron sobre el autoconocimiento, las emociones, técnicas para conciliar la vida personal y profesional, habilidades de comunicación.</p> <p>Este programa fue lanzado a nivel regional gracias a la participación de las facilitadoras de Chile. Destacamos que las Facilitadoras de la primera edición participaron del lanzamiento del programa a nivel regional.</p>	<p>Iniciativa que busca entrenar a las participantes para facilitar el programa Líderes que Inspiran, actuando como agentes de cambio en la Compañía y creando redes de apoyo entre las participantes. A lo largo del programa se les entregaron herramientas de oratoria, confianza, liderazgo, presentaciones efectivas y toma de decisiones.</p>	<p>Instancia que busca involucrar a los hombres de la Compañía en espacios de conversación y colaboración, dedicadas principalmente a temáticas de equidad, género e inclusión. Estas instancias se realizaron en conjunto con las graduadas de Líderes que Inspiran de años anteriores.</p>
<p>16 graduadas en Chile 22 participantes a nivel regional (Argentina, Brasil, Chile, México y Uruguay)</p>	<p>12 facilitadoras</p>	<p>8 embajadores</p>



Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo

En agosto de 2024 se implementó la Ley 21.643, conocida como Ley Karin, lo que ha significado seguir avanzando en materia de tolerancia cero frente al acoso y la violencia, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de nuestros equipos.

Nuestro compromiso fue más allá de lo exigido por la ley y elaboramos una Política y un Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Laboral y Violencia en el Trabajo, los cuales actualizaron nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, conforme a lo establecido por la ley. Este marco normativo nos permite gestionar de manera preventiva los temas relacionados y establece los procedimientos adecuados para la denuncia, investigación y sanción en caso de que se presenten situaciones de acoso o violencia en el ámbito laboral.

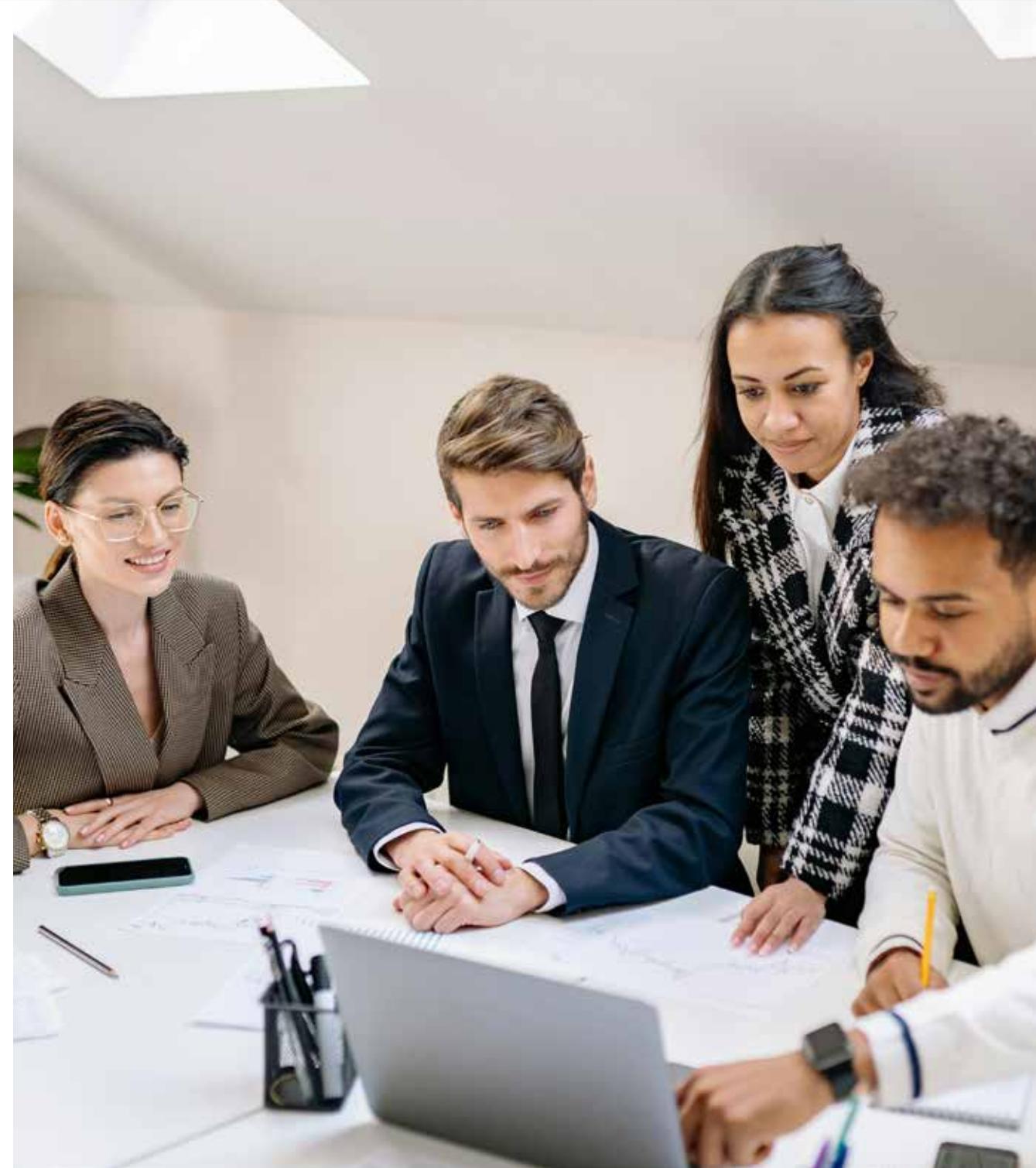
En este marco, organizamos una serie de espacios de capacitación dirigidos a diferentes grupos dentro de la Compañía, incluyendo al Comité Ejecutivo, el Comité Investigador, los Line Managers y los colaboradores en general. Estos encuentros, con enfoques específicos para cada grupo, nos permitieron comprender los alcances de la ley,

difundir el nuevo protocolo y fomentar una cultura organizacional basada en el respeto mutuo, el buen trato y los derechos de todas las personas que forman parte de la empresa.

Además, lanzamos el Manual de Buen Trato, que forma parte de la identidad de la Compañía, y busca garantizar que el servicio que brindamos a nuestros clientes, tanto internos como a los asegurados, sea de excelencia y basado en el respeto. Con este documento, buscamos fomentar el buen trato a partir de tres pilares: empatía, comunicación y relacionamiento inclusivo.

Compensación equitativa

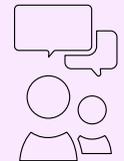
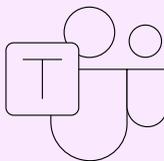
A través de nuestra política de Remuneraciones y Compensación garantizamos una compensación equitativa basada en niveles de responsabilidad y bandas salariales. Para asegurarnos la equidad interna nos alineamos a la mediana de mercado para cada posición. Además, en cumplimiento de la Ley N° 20.348, nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad detalla el procedimiento específico de reclamación del principio de igualdad de remuneraciones.





Cultura y Clima Laboral

Canales de comunicación interna:

**E-mail****Intranet****LinkedIn****Town Hall ¹****Zurich
Ethics Line ²****Microsoft
Teams**

En Zurich Santander entendemos que un clima laboral positivo es esencial para el bienestar de nuestros colaboradores y el éxito de la organización. Por eso, nos esforzamos por cultivar una cultura inclusiva y colaborativa, en la que el diálogo esté presente en todas las instancias, permitiéndonos mejorar continuamente lo que hacemos y fortalecer nuestro trabajo en equipo

Comunicación interna

Destacamos las siguientes novedades de la gestión de comunicación interna:

- Fortalecimos la intranet con la nueva sección “Conociéndonos”, que busca acercar el trabajo de las distintas áreas y sus integrantes, a todos los colaboradores de la Compañía.
- Potenciamos el Programa de Referentes de LinkedIn, con nuevos participantes, posicionándonos como marca empleadora.
- Lanzamos la nueva iniciativa “Conectemos, Tu Voz Construye”, que busca fomentar la conversación entre colaboradores de diferentes áreas y roles, para escuchar nuevas ideas y mejoras a lo que venimos realizando en Zurich Santander Chile.

Gestión del clima laboral

Mediante la *Zurich Experience Survey* (ZES) medimos anualmente la percepción de clima laboral en la Compañía. Con estos resultados podemos identificar focos de acción para mantener y mejorar el clima laboral.

Dimensiones evaluadas en la Zurich Experience Survey (ZES)

- Índice de Compromiso
- Nuestra estrategia y valores
- Efectividad del manager
- Liderazgo
- Diversidad, inclusión y bienestar
- Carrera y desarrollo
- Entorno del trabajo

Reconocimientos a colaboradores

Reconocemos y premiamos a nuestros colaboradores por su alto desempeño, compromiso, aportes innovadores y rol inspirador, entre otras categorías. A través del Programa Regional *RecogniZSe*, seleccionamos y votamos a los colaboradores destacados de cada semestre. Asimismo, contamos con un reconocimiento a la permanencia en la Compañía, otorgando un bono en función de los años de antigüedad.

94% de participación
91% de compromiso

35 colaboradores premiados
por el Programa *RecogniZSe*.

23 colaboradores premiados
por su antigüedad en la Compañía.

¹ Encuentros virtuales trimestrales donde compartimos novedades de la empresa y del negocio, y generamos un espacio de acercamiento y reconocimiento a nuestros colaboradores.

² Línea directa independiente administrada externamente, disponible todos los días del año, en cualquier horario.



Bienestar y seguridad

En Zurich Santander Chile implementamos de forma anticipada la Ley N° 21.561 (ley de las 40 horas), alcanzando en marzo de 2024 el requerimiento que todas las empresas tendrán que cumplir para el año 2028.

10% de incremento en el uso del permiso Parental Leave.

46% de colaboradores sindicalizados.

Beneficios para el bienestar

En Zurich Santander, nos dedicamos a promover el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias, ofreciendo una variedad de beneficios que impulsan el compromiso y la satisfacción. Estos beneficios abarcan áreas como bonos, aguinaldos, seguros de vida y salud, descuentos en seguros, educación, bienestar y apoyo en momentos clave de la vida. A través de nuestro *E-Book* de beneficios, facilitamos el acceso a esta información de manera clara y sencilla para todos nuestros colaboradores.

Entre los beneficios que ofrecemos a nuestro personal se encuentran:

- Jornada laboral de 40 horas semanales.
- Permisos especiales por: familiar, nacimiento, fallecimiento, entre otros.
- Modelo híbrido de trabajo: 2 días de trabajo presenciales, 2 virtuales y viernes flexibles.
- Programa NómadeZS: posibilidad de teletrabajo 5 semanas al año.
- *Parental Leave*: para el cuidador primario 16 semanas de permiso pagado y 6 semanas para el co-cuidador en caso del nacimiento o adopción de un hijo, para fomentar la coparentabilidad.

Higiene, salud y seguridad

Contamos con un Comité Paritario de Higiene, Salud y Seguridad (CPHS), que representa a los trabajadores respecto de temas de seguridad y cuidado dentro del entorno laboral, priorizando el bienestar físico y mental de los colaboradores. Este espacio sesiona mensualmente. Además, desde 2023 contamos con la certificación del sistema de Gestión de Calidad PEC Estándar de la Mutual de Seguridad.

Relaciones sociales y laborales

El convenio colectivo al que adherimos, con vigencia hasta el 31 de octubre de 2027, alcanza a los todos los colaboradores sindicalizados. Sin embargo, los beneficios del convenio colectivo se extienden a todos los colaboradores. En este marco, la entidad estatal Dirección del Trabajo es la encargada en el país de regular los procesos de negociación colectiva.





Compromiso con la sociedad

En Zurich Santander buscamos establecer vínculos con empresas e instituciones de nuestros grupos de interés, que compartan nuestros valores en torno a la construcción de un negocio íntegro y sostenible. Nos enfocamos en una cadena de valor respetuosa con el entorno, basada en relaciones cercanas y responsables.

Diálogo con nuestros grupos de interés

Aporte a la comunidad

Proveedores

Cuidado del Planeta



Diálogo con nuestros grupos de interés

Contamos con un diálogo abierto y continuo con todos nuestros grupos de interés, con el fin de construir relaciones basadas en la comunicación, la transparencia y la generación de valor compartido.

¿Cómo nos relacionamos?

Clientes

- Sucursales del Banco Santander.
- Contact Center de atención telefónica (600 320 3000).
- Sitio web del Banco Santander (www.santander.cl).
- Sucursal de atención específica de Zurich Santander, ubicada en Nueva York 54, piso 9.
- Sitio www.zurichsantander.cl, donde los clientes pueden realizar denuncias de siniestros de Salud y Cesantía, realizar consultas y reclamos.
- Teleservicio.
- Online Banking y App de Banco Santander.
- Redes sociales.
- Whatsapp.
- Videollamadas para casos excepcionales (como catástrofes naturales).

Colaboradores

- Intranet Corporativa.
- Comunicados internos por correo electrónico.
- Reuniones periódicas.
- Buzón de comunicación.
- Reporte de inquietudes sobre cualquier tipo de conducta o consultas mediante los siguientes canales:
 - E-mail: Compliance@zurich-santander.cl
 - Denuncia directa a Recursos Humanos, Legal o Compliance; o Line Managers.
 - Teléfonos: 228224286 o 800914603
 - Zurich Ethics Line: <https://zurichethicsline.alertline.eu/>

Medios de comunicación hacia la sociedad

- Respuestas a requerimientos de los Medios.
- Comunicaciones publicadas en medios de comunicación relevantes para la comunidad, junto al Banco Santander.
- Sitio web está disponible la información de la Compañía, incluyendo Estatutos, Código de Ética y Conducta.
- LinkedIn regional corporativo de Zurich Santander Insurance America.

Socios y accionistas

- Reuniones de carácter periódico.
- Junta de Accionistas.
- Memoria Anual y Estados Financieros de Zurich Santander disponible en formato digital en el sitio web de la Compañía.

Comunidad

- Alianzas con instituciones y ONGs y aliados.

Proveedores

- Política de proveedores que establece un proceso para cada etapa de contratación de servicios con terceros, de acuerdo con niveles de autorización, roles y responsabilidades claras.
- Reuniones presenciales y virtuales.
- Correos electrónicos.
- Llamados telefónicos.
- Comunicación vía WhatsApp.

Autoridades

- Cooperación con los organismos oficiales, apoyando la implantación de las normativas; respondiendo a los requerimientos solicitados con respuestas completas, veraces y oportunas.



Aporte a la comunidad

Inversión Social

En Zurich Santander nos comprometemos a generar un aporte positivo en las comunidades en la que operamos y en la sociedad en su conjunto. Promovemos el bienestar y el desarrollo integral de las personas, a través de iniciativas de inversión social que contribuyan a la mejora de su calidad de vida y el acceso a más oportunidades. Este compromiso se enmarca en el Plan Estratégico de la Compañía y la Estrategia de Sostenibilidad a nivel regional.

Con este enfoque, en 2024 definimos cuatro dimensiones clave de apoyo a la comunidad, lo que nos permitió estructurar y fortalecer las iniciativas relacionadas a voluntariado corporativo, donaciones, campañas comerciales solidarias, entre otras.

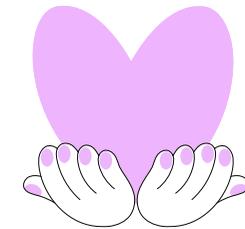
Aporte a la comunidad (CLP)	2024	2023
Donación	107.840.000	57.775.912
Aporte relacionamiento comunitario	54.991.366	9.834.612
Total Inversión Social	162.831.366	67.610.524

(1) La gestión de aporte a la comunidad, considera montos consolidados para las sociedades de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. y Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.



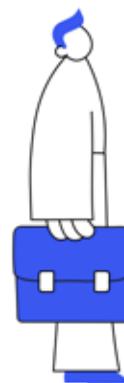
APORTE A LA EDUCACIÓN:

Contribuir al acceso y la calidad de la educación para todos, fomentando el desarrollo intelectual y profesional de los estudiantes, promoviendo la igualdad de oportunidades y el crecimiento socioeconómico.



INCLUSIÓN SOCIAL:

Participar en iniciativas que busquen garantizar las oportunidades para todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, género, edad o capacidades; fortaleciendo el tejido social, la cohesión comunitaria y promoviendo la diversidad, el respeto y la equidad.



FOMENTO A LA EMPLEABILIDAD:

Promover acciones que faciliten oportunidades laborales y asesoría financiera para jóvenes ingresando al mercado laboral, ayudando a construir carreras sólidas y a promover la autonomía económica.

MEDIOAMBIENTE:

Realizar iniciativas asociadas a la protección y conservación del medioambiente, promoviendo prácticas sostenibles y la conciencia ambiental para asegurar un entorno saludable y sostenible para las generaciones presentes y futuras.





60% de los colaboradores involucrados en iniciativas de voluntariado.

Más de **12.000** beneficiarios en nuestras actividades de inversión social.

2.852 personas beneficiadas en el eje Aporte a la Educación.

Dimensiones de apoyo a la comunidad

APORTE A LA EDUCACIÓN

Nuestra alianza con la Fundación Belén Educa busca motivar a los jóvenes en el inicio de su proceso de educación superior, brindándoles orientación tanto en sus inquietudes académicas y laborales como personales. El entusiasmo y el interés demostrado por parte de los jóvenes es un impulso para seguir siendo parte de estas iniciativas, las cuales son posibles gracias al apoyo de los voluntarios que se suman a este esfuerzo.

Programa de Tutorías: Este programa es uno de los voluntariados más extensos dentro de la Compañía, ya que requiere un compromiso de seis meses de acompañamiento continuo. Nuestros colaboradores realizan un acompañamiento individual a un joven en su último año escolar, entregándoles una orientación que contribuya en su desarrollo profesional, laboral y académico. Así como también, incentivarlos a continuar con sus estudios superiores, fortaleciendo sus competencias y habilidades.

Programa “Cuando asisto, aprendo”: Esta iniciativa apoya y previene la deserción escolar, promoviendo la importancia de ir al colegio y de lo que esto significa en su futuro. A través de este programa, reconocemos a los cursos con mayor % de asistencia, permitiéndonos impactar en su vida, a través de la continuidad de estudios.

Charlas vocacionales: Instancia donde especialistas de distintas áreas de la Compañía, exponen ante los alumnos sus experiencias laborales y personales, con el objetivo de entregarles herramientas y ayuda a los estudiantes, orientándolos en su ingreso a la educación superior. De la mano de los voluntarios, los estudiantes pudieron reflexionar sobre la toma de decisiones y su impacto en la vida, cuáles son las claves del éxito, la vocación, las carreras profesionales y el empleo.





FOMENTO A LA EMPLEABILIDAD

Cada año, buscamos fortalecer nuestra alianza con la Fundación Forge a través de distintas iniciativas de empleabilidad juvenil y voluntariado, con el objetivo de facilitar la inserción laboral de los jóvenes:

Panel de Empresas: En esta actividad, creamos un espacio para que los estudiantes conozcan distintas experiencias sobre la inserción laboral y aprendan qué valoran las empresas al momento de contratar un joven.

Forge en Casa: Por segundo año consecutivo, desarrollamos este voluntariado, donde los jóvenes de la Fundación visitaron nuestras oficinas para conocer de primera mano cómo es un día en la Compañía y comprender cómo funciona el negocio. Destacamos el juego de roles “Los Aseguradores” en el que los asistentes pudieron comprender cómo funciona el proceso de atención a clientes y la importancia de tener un seguro adecuado.

Entrevistas simuladas: Este programa apoya a los jóvenes próximos a iniciar su búsqueda de empleo, proporcionándoles simulaciones de entrevistas laborales y retroalimentación personalizada para ayudarlos a sentirse más seguros y preparados al enfrentarse a una entrevista real.

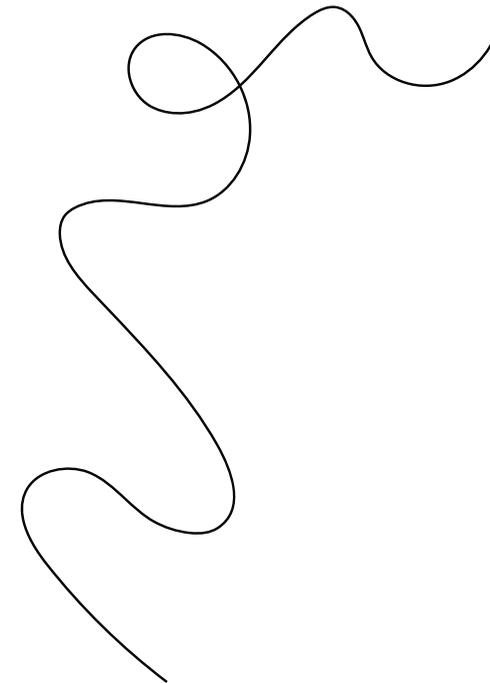
Taller Derecho Laboral “Buen empleador, buen empleado”: En este taller, brindamos orientación a jóvenes que van a ingresar a su primer empleo sobre el marco legal laboral, enfocándonos en los derechos y deberes de los trabajadores.

Taller de Educación Financiera: El objetivo de esta instancia fue entregar orientaciones a los jóvenes con respecto al uso de productos bancarios y cuidados que hay que tener en la relación con el Banco, sus productos y el dinero.

Por otro lado, participamos de una jornada de asesoría legal para emprendedores, como parte del *Zurich Pro Bono Program* y en colaboración con el Grupo Zurich y Gastronomía Social. Esta charla tuvo como objetivo proporcionar herramientas y conocimientos clave para entender y fomentar la formalización de pequeños emprendedores, capacitándolos en áreas esenciales como derecho societario, tributario, y gestión de patentes y permisos.



7.215 beneficiados en el eje
Fomento a la empleabilidad.





2.137 beneficiados
en el eje Inclusión social.

Impulsamos campañas comerciales con clientes que tienen beneficios directos en la comunidad. Para más información ver el capítulo “Protegemos lo que más importa” en esta Memoria.



INCLUSIÓN SOCIAL

En el marco de nuestra estrategia de inversión social, impulsamos iniciativas y programas que fortalecen el trabajo de las organizaciones sociales, con el objetivo de generar un impacto positivo en las comunidades más vulnerables.

30 computadores fueron donados a damnificados por los incendios en Valparaíso:

En una acción impulsada desde los equipos de Tecnología y Procurement de la Compañía, donamos 31 computadores a través de Fundación Ronda, al sector del Olivar en la Región de Valparaíso, una de las zonas más afectadas por el incendio que ocurrió en febrero de 2024.

Celebración de Fiestas Patrias con un “Un agosto para recordar”:

Voluntarios de Zurich Santander participaron de una jornada en la Residencia Esteban Gumucio de la Fundación Molokai, donde tuvieron la oportunidad de conocer y valorar las historias de los adultos mayores acogidos en este albergue, la mayoría en situación de calle. Durante la actividad, se organizó una celebración anticipada de las Fiestas Patrias, con juegos dieciocheros, un show folclórico y comidas típicas. Más de 30 voluntarios se encargaron de coordinar la logística, trabajando en cuadrillas para celebrar un día especial.

Día del niño en la comunidad: Junto con Fundación Ronda y la Comunidad del Olivar, uno de los sectores afectados por los incendios forestales que afectaron a la Región de Valparaíso, en febrero pasado, brindamos apoyo y recreación a los niños y niñas de ese sector, para celebrar el mes de la niñez. A través de espacios de juegos y regalos para los más pequeños, charlas de psicoeducación y un curso de orfebrería para mujeres cuidadoras.

Navidades con ZSentido “Apadrinando Sueños”: Celebramos de una forma mágica la Navidad en la Escuela Gil de Castro junto a más de 50 colaboradores, la especial visita del Viejito Pascuero, una increíble presentación de la Banda Red & Blue y distintas actividades. En Zurich Santander nos transformamos en la estrella navideña de más de 200 niños que, con gran ilusión, escribieron sus cartas.





Apoyamos a las familias damnificadas de Valparaíso

Frente a una de las catástrofes más grandes vividas en el país en 2024, que ocurrió en la región de Valparaíso dejando más de 40 mil personas afectadas, como Compañía quisimos estar presentes y realizamos diversas acciones para apoyar la emergencia.

Recolección de alimentos: Esta acción se realizó en conjunto con la Fundación Gastronomía Social y tuvo como beneficiarios a las familias del comedor social de la organización. En esta recolección, de manera independiente, también participaron Zurich Chile y *Universal Assistance*. Como resultado, logramos recolectar más de 100 alimentos que sirvieron para preparar los almuerzos en las zonas de catástrofe.

Donación a Gastronomía Social: En paralelo a nuestro accionar desde *Z Zurich Foundation* realizaron una donación directa a la Fundación Gastronomía Social para apoyar la instalación de la cocina de emergencia como banco de alimentos y la activación del comedor social.

Plataforma MyImpact: Activamos una causa junto a *Z Zurich Foundation* a través de *MyImpact*, plataforma utilizada por Zurich Santander para la inscripción de voluntariados y la realización de donaciones personales. Esta Campaña de Recaudación de Fondos fue un apoyo directo a Bomberos y Cruz Roja, que han estado presentes junto a las familias afectadas. La *Z Zurich Foundation* duplicó el monto recaudado, amplificando el impacto de la acción.

MEDIOAMBIENTE

El voluntariado más grande de la Compañía permitió a colaboradores y sus familias plantar más de 60 árboles nativos en el Cerro Colorado de Renca, transformándolo en un nuevo pulmón verde para Santiago. En total, Zurich Santander junto al apoyo de la Corporación Cultiva, donó 280 árboles. Durante la jornada, los equipos se organizaron en cuadrillas para plantar y regar simbólicamente los árboles, mientras los más pequeños participaron en un taller de bombas de semillas y actividades físicas, promoviendo la conexión con la naturaleza a través del deporte.

34 colaboradores junto a sus familias asistieron a la reforestación en el Cerro Colorado de Renca.

Más de **280** árboles nativos fueron plantados para transformar el Cerro Colorado en un pulmón verde para la ciudad de Santiago.





122 participaciones de voluntarios.

60% de los colaboradores se involucraron en acciones de voluntariado.

1.219 horas de voluntariado

Voluntariado corporativo

Buscamos generar un aporte positivo en la sociedad, promoviendo la acción social y el voluntariado entre nuestros colaboradores. Para cumplir con esto, durante todo el año, incentivamos la participación en instancias de voluntariados, y comunicamos estas acciones a través de nuestros canales de internos, como *NewZS* e *Intranet*, así como por medio de iniciativas abiertas a la participación, en los ciclos de capacitación y de *onboarding*. Además, en 2024 implementamos la entrega de "pines de gratitud" para agradecer y homenajear a quienes dieron un espacio de su tiempo en los voluntariados.

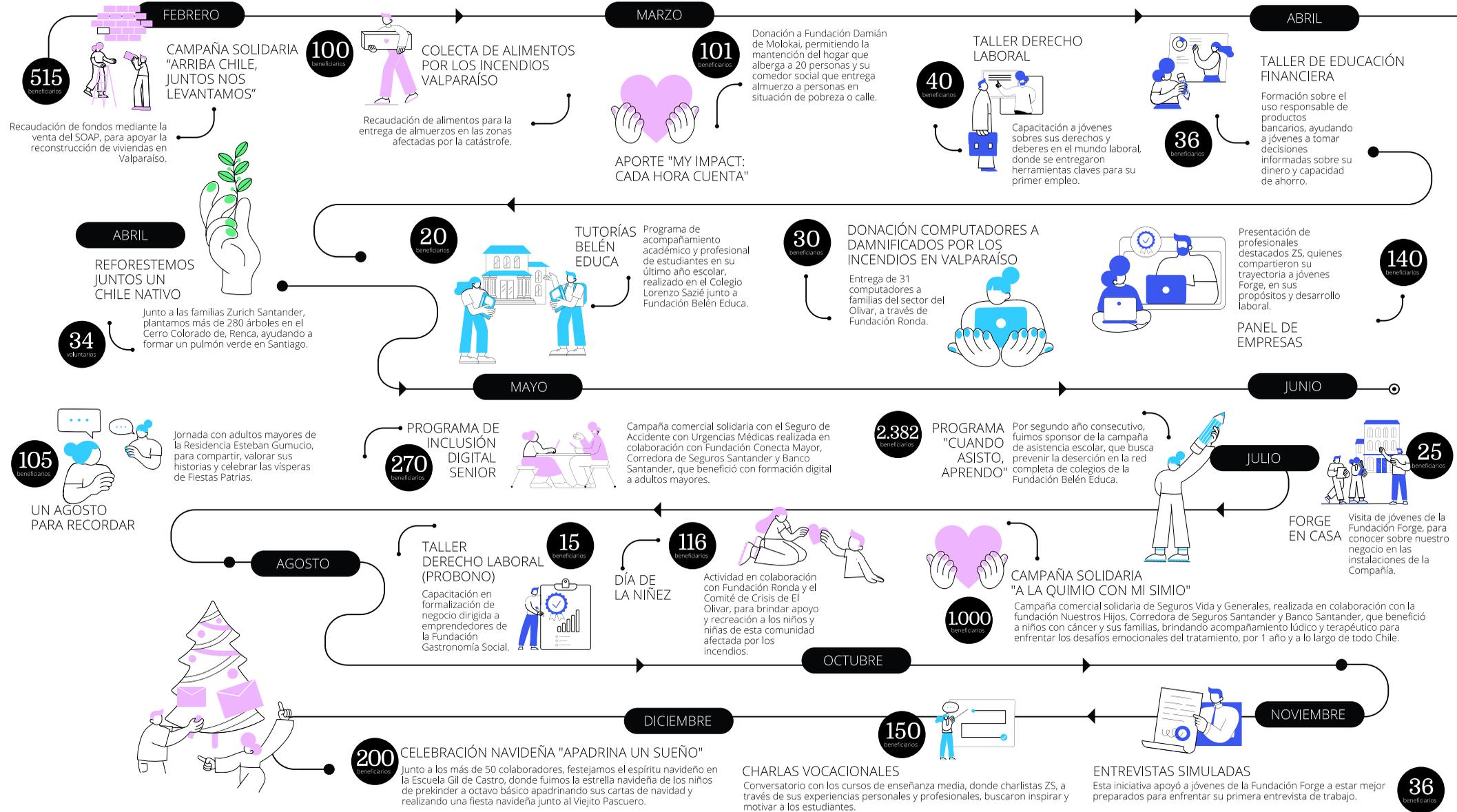




Iniciativas Comunitarias 2024

122 Voluntarios

12.204 Beneficiarios





Proveedores

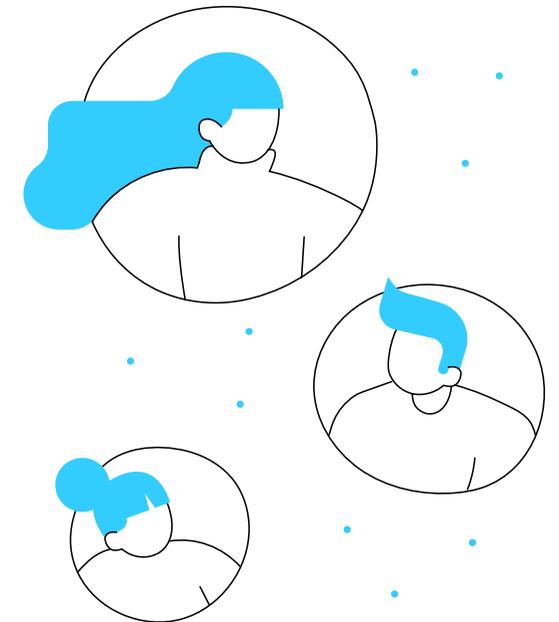
10% de proveedores son considerados críticos para nuestro negocio.

Compromiso con nuestra cadena de valor

El éxito de nuestro negocio se construye a través de una colaboración estrecha y continua con nuestros proveedores. En este marco, la sostenibilidad es un pilar fundamental de nuestro vínculo, por lo que buscamos establecer relaciones con proveedores

que comparten nuestro compromiso con prácticas responsables de negocio.

Al mismo tiempo, nuestro aporte al desarrollo económico en el país se refleja en el hecho de que el 94% de nuestras adquisiciones provienen de proveedores locales.



- CANALES DE DIÁLOGO CON NUESTROS PROVEEDORES**
- Reuniones presenciales
 - Reuniones virtuales (*teams*)
 - Correos electrónicos
 - Llamados telefónicos
 - *WhatsApp*

Indicadores de proveedores	Unidad de medida	2024	2023	2022
Proveedores activos	Cantidad	234	237	218
Compras a proveedores nacionales sobre el total del gasto	Porcentaje	66%	64%	62%
Proveedores PyMEs	Porcentaje	66%	47%	48%

(1) Los datos han sido actualizados respecto a lo publicado en la Memoria 2023, debido a un cambio en la metodología de cálculo. En lugar de basarnos en la cantidad de proveedores, el cálculo se realiza en función del gasto total. Este indicador tiene un alcance a las sociedades de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. y Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.

NUESTRA PRINCIPAL CARTERA DE PROVEEDORES



Liquidadores de siniestros



Empresas de tecnología



Industria de la salud



Empresas de asistencia



Bancos y corredoras



Política de Compras

Nuestra Política de Compras tiene como propósito proveer un marco de referencia responsable para la adquisición de bienes y servicios, velando por la contratación y gestión de proveedores eficiente y cuidando el establecimiento controles internos en los procesos de compras, selección y administración de proveedores.

En septiembre de 2024, llevamos a cabo una actualización de la Política de Compras local, con la aprobación del Directorio, con motivo de adaptarnos al marco regulatorio local e internacional. El principal cambio corresponde a la metodología de evaluación de criticidad y de nivel de riesgo de los proveedores, con el objetivo de estandarizar regionalmente los criterios evaluados en el inicio de una relación comercial.

Como parte de esta Política, semestralmente se deben realizar Comités de Compras, siendo ejecutado el primero de estos en agosto 2024.

Durante la celebración del 1er Comité de Compras, se plantearon los siguientes objetivos:

- 1) Dar cumplimiento de la Política, a través del monitoreo de indicadores tales como: distribución del gasto, importe por tipo de proveedores, tipo de relación contractual, entre otros.
- 2) Velar por el seguimiento a la evaluación de proveedores críticos del negocio.

Respecto a la gestión de pagos, estos se realizan conforme a los parámetros establecidos por la ley 21.131 y siguiendo los procedimientos definidos por el área de Finanzas. En su mayoría, se efectúan en un plazo inferior a los 30 días.

Para seguir optimizando el seguimiento y gestión de nuestros proveedores, esperamos para 2025 diseñar e implementar un sistema digital que robustezca la administración de proveedores, para procesos más eficientes y transparentes.

Selección y evaluación de proveedores

En el proceso de selección de proveedores, consideramos los siguientes criterios:

- Cumplimiento de la política de Compras.
- Mejor relación precio/calidad y tiempos de entrega de acuerdo con las necesidades del requerimiento.
- Cumplimiento del *Service Level Agreement* (SLA) del área solicitante.
- Cumplimiento de criterios específicos de sostenibilidad bajo la perspectiva de gestión de riesgos.
- Requerimientos técnicos y/o de servicios.
- Contar con al menos 3 cotizaciones, siendo una de ellas de una empresa nacional





40 proveedores críticos y de riesgo medio fueron alcanzados por la Evaluación de Proveedores.

100% de proveedores informados sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción.

Incorporamos la sostenibilidad como un criterio en la evaluación a proveedores críticos, como parte de una prueba piloto.

Al iniciar una relación comercial con un proveedor y una vez determinado, según la Política de Compra, si se realizará mediante un contrato u orden de compra; se ejecutarán las siguientes acciones según corresponda:

- Aplicación “*Due Diligence*” de Compliance de acuerdo con la ley 20.393 donde se determina si los proveedores tienen juicios, lavados de dinero, son personas políticamente expuestas, entre otras consideraciones para la mitigación de posibles riesgos.
- Aplicación de Evaluación de Proveedores de acuerdo con la criticidad y nivel de riesgo. En caso de identificar riesgos, se generan planes de acción que luego son gestionados y monitoreados por el dueño del servicio y por parte del equipo de Riesgos si es que aplican. Se evalúa el cumplimiento de las normas legales, sus finanzas, sus sistemas de seguridad de la información, los riesgos en sus operaciones y revisión de cumplimiento del contrato.
- Firma del formulario de conflictos de interés.
- Inducción a proveedores que prestan servicios inherentes al negocio.

Cabe resaltar que, en nuestras cláusulas contractuales, no permitimos subcontrataciones, excepto en casos específicos que deben estar claramente detallados en los contratos. De esta forma, los estándares laborales exigidos a los subcontratistas de nuestros proveedores son los mismos que aplicamos a los proveedores directos.

En el periodo 2024 se realizaron 40 evaluaciones a los proveedores críticos y de riesgo medio vigentes en la Compañía. Los resultados consideraron distintas dimensiones evaluadas, tales como: análisis financiero, Seguridad de la Información, Compliance, Legal y Sostenibilidad. Posteriormente, se levantaron planes de acción de acuerdo con las brechas identificadas, pasando al seguimiento del área de Riesgos para su cumplimiento.

Cadena de valor sostenible

Queremos construir una cadena de suministro más resiliente y que destaque en sostenibilidad, por lo que en 2024 incorporamos como parte de la Evaluación a Proveedores críticos, un piloto de la dimensión de criterios de Sostenibilidad.

El piloto consistió en la una inducción y proceso de evaluación ESG a dos proveedores críticos, a través de un instrumento de medición de las variables de Gobernanza, Impacto Social y Medio Ambiente.

Para 2025 esperamos evaluar el 100% de nuestros proveedores críticos bajo esta misma metodología, lo cual nos permitirá:

1. Poder identificar oportunidades de crecimiento conjunto para fortalecer la relación con nuestros proveedores.
2. Ser activos en el diálogo para una mejor coordinación, construyendo relaciones cercanas y responsables.
3. Orientarnos hacia una cadena de valor sostenible, cuidando y haciendo un uso eficiente de los recursos.

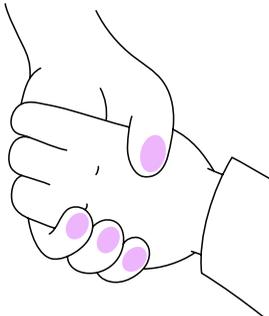


Adicionalmente, el área de Sostenibilidad analiza en determinados casos los proveedores desde el punto de vista ESG, y brinda asesoramiento para la selección de los proveedores más alineados a la estrategia de sostenibilidad de la Compañía.

Para fomentar una gestión responsable por parte de las áreas, creamos una Guía de Regalos Sostenibles que nos orienta a la hora de elegir productos y/o servicios. La guía aborda cuatro puntos importantes a considerar:

- Priorizar a PyMEs, emprendedores, artesanos, fundaciones u ONG.
- Privilegiar productos con fabricación con materiales sustentables con el medio ambiente y que disminuyan la huella de carbono.
- Apoyar el desarrollo de la economía circular, y que reduzcan al mínimo la generación de residuos.
- Regalos con sentido, es decir, que su compra genera un impacto positivo a una comunidad, en la cual parte de lo recaudado va en apoyo de capacitaciones, asesorías a personas que lo necesitan o iniciativas que aporten al medio ambiente.

DIMENSIONES DE EVALUACIÓN



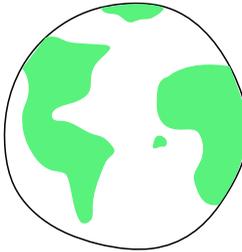
Gobernanza

Buen gobierno corporativo
Gestión de ética e integridad



Social

Diversidad, equidad e inclusión
Gestión de colaboradores
Impacto en la comunidad



Medioambiente

Gestión e la huella de carbono
Eficiencia energética
Gestión de residuos y reciclaje

Cuidado del Planeta

La acción climática constituye una de las prioridades clave en nuestro compromiso con el futuro del planeta.

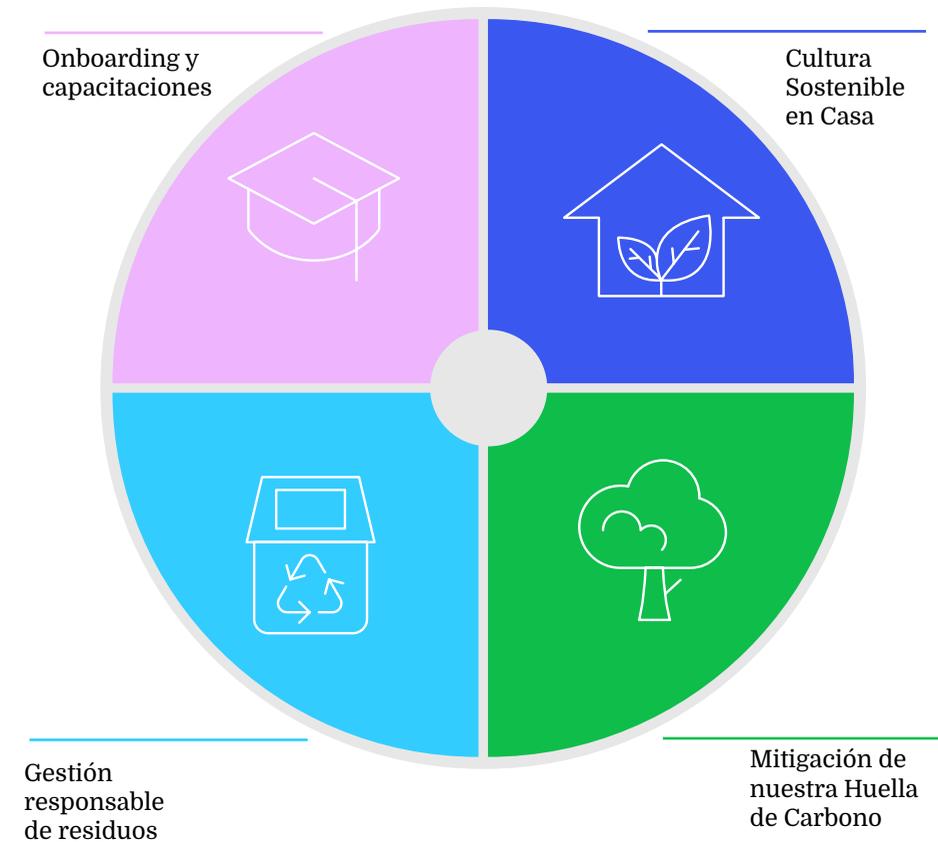
Compromiso ambiental

Nuestro compromiso con el planeta se refleja en la implementación constante de prácticas responsables en todas nuestras operaciones y oficinas, así como en el desarrollo de soluciones que faciliten la transición hacia una economía baja en carbono.

En la integración de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio, buscamos promover una cultura de cuidado socioambiental, a través de iniciativas que incentiven una educación y consciencia sobre el medioambiente. En este camino, apoyamos a los clientes, las comunidades y otros grupos de interés de nuestra cadena de valor en la gestión de los riesgos climáticos y el fortalecimiento de su resiliencia ante los desafíos ambientales. Además, el cambio climático forma parte de nuestra gestión de riesgos, evaluando su potencial impacto en nuestro negocio.

Asimismo, promovemos la gestión sostenible de los recursos y residuos, incentivando a las personas a adoptar estilos de vida más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente. En este sentido, nuestro plan estratégico Aconcagua promueve iniciativas de valor para el planeta y el fomento de una cultura socioambiental. Además, nuestro impacto ambiental en las oficinas se ve reducido mediante un formato de trabajo híbrido, en el cual cada colaborador asiste solo dos días a la semana de forma presencial, en distintos turnos.

Dimensiones de nuestro plan anual para incentivar una cultura socioambiental

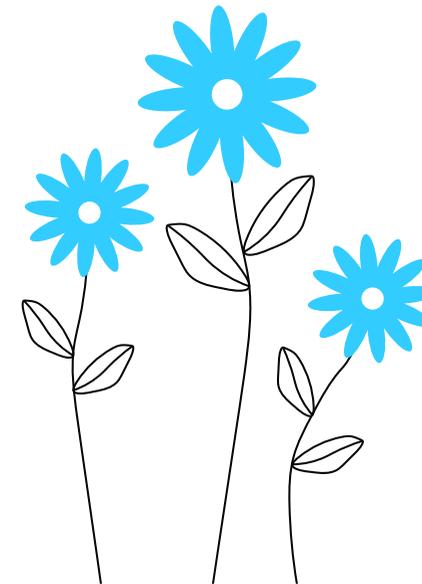




Hacia una economía baja en carbono

En línea con los objetivos de Grupo Zurich, promovemos diversas acciones para reducir el impacto de nuestras operaciones en el cambio climático y buscamos desarrollar soluciones innovadoras que contribuyan a una economía baja en carbono.

Durante 2024 avanzamos en la medición de la huella de carbono, mediante el trabajo con un modelo de cálculo del Grupo Zurich.



Más información en otras secciones de esta Memoria:

- **Productos amigables con el ambiente** 
- **Inversiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)** 



Eficiencia en el uso de los recursos

NUESTRAS ACCIONES PARA REALIZAR UN USO MÁS EFICIENTE DE LOS RECURSOS:



ENERGÍA

- Instalación de luminarias LED desde hace más de 10 años.
- Control automático de encendido y apagado de las luces de los baños y en la oficina de Bombero Ossa.
- Habilitación de equipos de aires y calefacciones únicamente cuando hay ocupación de cada uno de los pisos.
- Luces con sensores de movimiento en áreas comunes.



AGUA

- Griferías en los baños con sensores para optimizar el consumo.



PLÁSTICO Y OTROS MATERIALES

- Vasos de café de material reciclado y de material biodegradable.
- Insumos de oficina como cuadernos y lápices, que son libres de plásticos y de materiales amigables con el ambiente.
- Nuestra Guía de regalos sostenibles prioriza la elección de productos que utilicen materiales sustentables.
- Uso de tazas o botellas reutilizables para el consumo de agua y café en las oficinas, entregadas a nuevos colaboradores en el *onboarding*.



PAPEL

- Procesos digitales, como la firma digital electrónica, libros contables, entre otros, que han disminuido las impresiones y el consumo de papel en un 80%.

Consumos	Unidad de medida	2024	2023
Energía eléctrica (1)	kWh	127.756	120.380
Agua (2)	m3	2.549	2.500
Papel	kilos	2.308	N/D

(1) Los datos de consumo de energía eléctrica correspondientes a 2023 abarcan los meses de enero a octubre, debido a una limitación en el acceso a la información.

(2) El dato de consumo de agua correspondiente a 2023 fue corregido respecto al publicado en la Memoria 2023, debido a un error en el cálculo.



Gestión responsable de residuos

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental, implementamos un proceso de medición y gestión de residuos en nuestras oficinas en Santiago, en colaboración con BZero, nuestro

aliado estratégico. Con este enfoque priorizamos la valorización de los residuos, transformándolos en nuevas materias primas y reduciendo significativamente la cantidad de desechos enviados a rellenos sanitarios.



Punto Limpio en cada piso para la clasificación de residuos en origen: plásticos, papel, cartón, Tetrapak, latas, vidrios, orgánicos y residuos en general.



Capacitaciones y comunicaciones sobre la correcta disposición de residuos y delegados por piso para orientar a los colaboradores.



Traslado de residuos a puntos de acopio.



Valorización: los gestores llevan los materiales a las diferentes plantas de valorización para ser transformados en nuevas materias primas. Los residuos orgánicos son llevados a plantas de compostaje para ser transformados en fertilizante para plantas.



Residuos destinados a relleno sanitario y/o para su disposición final: en caso de no poder ser valorizados, los residuos son enviados a relleno sanitario o disposición final.

Plataforma PRYMA de BZero para seguimiento mensual de la generación de residuos.

Informe anual entregado por BZero.





735 kilos de residuos se transformaron en nuevas materias primas, gracias a nuestra alianza junto a BZero.

ALIANZAS PARA EL RETIRO DE MATERIALES:

Kyklos: Latas, plástico, Tetrapak, cartón, papel y vidrios

Eco Retorna: Orgánicos

Residuos generados (en kg)	2024 (2)	2023
Cartón	272	631
Papel	172	152
Vidrio	30	79
Plástico	108	95
Residuos metálicos	43	43
Tetra Pak	14	6
Residuos orgánicos	96	339
Total de residuos enviados a reciclar	735	1.345
Total de residuos destinados a relleno sanitario (1)	1.231	621

(1) Datos de 2023 relevados entre julio y noviembre.

(2) La disminución en el peso de los residuos enviados a reciclaje, en comparación con 2023, se debe a la eliminación del servicio de almuerzo mediante "pick up". En su lugar, los colaboradores realizan su almuerzo en las instalaciones del casino del edificio.

	2024	2023
Residuos no destinados a eliminación	0,735	1,34
Residuos destinados a eliminación	1,23	0,62
Generación total de residuos (1)	2,19	1,96

(1) El total 2024 incluye los residuos electrónicos de la campaña Recarguémonos.





Más información en otras secciones de esta Memoria:

- Evaluación de proveedores bajo aspectos ambientales



Cultura de responsabilidad ambiental

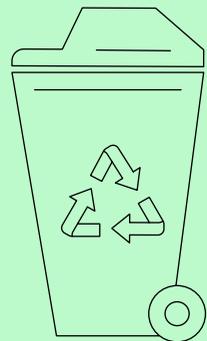
La participación de nuestros colaboradores es fundamental para el éxito de nuestro compromiso ambiental. En el proceso de fortalecer una cultura de responsabilidad ambiental, todos los nuevos ingresos reciben formación sobre sostenibilidad y gestión de residuos durante su proceso de *onboarding*.

Nuestro Código de Conducta refleja este compromiso al incluir una sección dedicada al cuidado del medio ambiente titulada “Impulsar el cambio para lograr un futuro sostenible”. Estos contenidos forman parte de la capacitación obligatoria para todo el personal.

Al mismo tiempo, enviamos comunicaciones y realizamos capacitaciones periódicas para reforzar estos conceptos, con especial énfasis en la correcta separación de los residuos en origen generados en nuestras oficinas.

Además, nuestro programa Sostenibilidad en Casa, busca extender nuestra cultura de sostenibilidad más allá de las oficinas, llevándola a los hogares de nuestros colaboradores. Entre las acciones realizadas destacamos lo siguiente:

- **“La Hora del Planeta”:** invitamos a los colaboradores a participar de un EcoDesafíoZS y sumarse al apagado voluntario de luces de su hogar durante 60 minutos. Esta iniciativa, que se realiza desde el 2007 en más de 190 países, es una acción concreta para combatir el cambio climático y generar consciencia del consumo de energía.
- **Cultiva tu propio huerto:** Se realizó un concurso donde los colaboradores debían explicar por qué querían ganar un huerto vertical. La comunicación incluyó información sobre los beneficios de contar con un huerto en el hogar y consejos sobre la elección de plantas, el riego, los fertilizantes y la iluminación adecuada.



Campaña “Recarguémonos”

En el marco de nuestro programa Sostenibilidad en Casa, impulsamos una iniciativa que buscó concientizar sobre la importancia de reciclar y desechar de manera responsable los residuos eléctricos y electrónicos. Como resultado, recolectamos un total de 223,5 kg de residuos electrónicos provenientes de las oficinas y de los hogares de los colaboradores. Los residuos peligrosos que no son reutilizados como el plomo, mercurio y sulfato de cadmio se destinaron a disposición final segura.

223 kg de residuos electrónicos recolectados.

Mitigación de emisión de **148** kg de CO₂, equivalente a:

- 0,0512 toneladas de residuos domiciliarios reciclados, evitando que terminen en un relleno sanitario.
- Conservación de 0,071 hectáreas de bosque que capturan carbono durante un año.
- Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero equivalentes al consumo de 63 litros de gasolina.



Resultados Económico-Financieros

Contexto de mercado

Principales indicadores financieros

Inversión Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG)



Contexto de mercado

El informe de McKinsey¹ sobre tendencias e innovaciones en el mercado de seguros resaltó la importancia de la adaptabilidad de las compañías de seguro en la adopción de soluciones ágiles, segmentadas e impulsadas por la tecnología (con especial énfasis en la adopción de soluciones a través de la inteligencia artificial). Además de estos desafíos, el potencial de América Latina como mercado de seguros descansa también en proyecciones macroeconómicas que prevén descenso de la inflación, baja de las tasas de interés para próximos años y un crecimiento moderado del PBI en el mediano plazo, así como el desarrollo de soluciones que aumentan la incorporación del seguro mediante el desarrollo de nuevos productos y la expansión de canales de distribución².

Las proyecciones indican una desaceleración del crecimiento del mercado asegurador en América Latina, con una previsión de crecimiento en torno al 3,8% para 2025 (frente a un crecimiento que superó el 15% en 2023), así como también una perspectiva de moderación del crecimiento de GWP entre un 5% y un 7%. El *Standard & Poor's* (S&P) identifica que estas tendencias ponen de manifiesto ciertas debilidades estructurales del mercado latinoamericano: infraestructura deficiente; alta informalidad en el mercado laboral; y falta de inversión y previsibilidad de los sectores privado y público³.

Otra tendencia identificable se presenta con la creciente aparición de catástrofes climáticas preocupantes, como el huracán Otis en 2023 o las inundaciones durante 2024 en países como Brasil en el marco del fenómeno El Niño. Estos acontecimientos podrían aumentar la conciencia sobre la necesidad de seguros en ciertas poblaciones. En este contexto, la incorporación de tecnología, junto a la implementación de estrategias basadas en inteligencia artificial, presenta un amplio potencial para ofrecer soluciones parametrizadas de contratación y gestión de siniestros, adaptándose a las necesidades cambiantes que presenta este panorama de fenómenos climáticos.

También se identifica que las estrategias de digitalización y eficiencia operativa de las aseguradoras podrían ampliar sus ofertas al sector desatendido de la población de bajos ingresos sin poner en peligro la rentabilidad, ampliando el alcance del negocio hacia sectores históricamente desatendidos por productos de seguro. Como región, América Latina tiene la oportunidad de lograr avances decisivos para cerrar la brecha de protección de los seguros tanto para personas como para empresas. En ese sentido, algunas empresas están desarrollando herramientas analíticas para explotar y aprovechar sus bases de datos, lo que les permite comprender mejor las necesidades de sus clientes. Según el

“Reporte Global de Seguros 2023: Capturando la siguiente ola de crecimiento en América Latina”, para seguir aprovechando el potencial de mejora, las aseguradoras latinoamericanas tienen que centrarse en seis imperativos:

- Expandir y repensar la cartera de productos
- Personalizar y digitalizar las interacciones con los clientes
- Apuntar a la excelencia operativa
- Mejorar las experiencias de los distribuidores
- Interactuar con los ecosistemas y desarrollar nuevos modelos de negocios
- Cerrar la brecha de desigualdad y promover el desarrollo económico.

En este escenario de gran potencial, en Zurich Santander trabajamos para mantenernos ágiles con el objeto de posicionarnos de manera ventajosa para alcanzar el éxito y superar las expectativas de clientes y otros grupos de interés.

¹ Fuente: Global Insurance Report 2025: the pursuit of growth (McKinsey, 2024)

² Fuente: Life insurance top trends 2024 (Capgemini, 2024)

³ Fuente: Opinión sobre el sector de seguros en América Latina para 2024: Equilibrio entre riesgos y oportunidades (S&P Global, 2024)





Principales indicadores financieros

Indicadores financieros	Unidad de medida	2024	2023	2022
Prima Directa	Millones	133.660	102.348	139.715
Resultado de Inversiones	Millones	3.831	4.165	2.860
Resultado del ejercicio	Millones	17.945	19.787	23.886
Activo Total	Millones	273.786	274.677	296.805
Inversiones Totales	Millones	112.443	115.823	116.043
Reservas Técnicas	Millones	98.670	106.585	145.317
Patrimonio Millones	Millones	77.691	74.295	63.877
Endeudamiento (Pasivo exigible / Patrimonio)	Veces	2,15	2,37	3
Rentabilidad Patrimonio	%	24,15%	30,98% (1)	42,60%
Rentabilidad de las Inversiones	%	3,38%	3,60% (1)	2,46% (1)

(1) Estos datos fueron modificados respecto de lo publicado en la Memoria 2023, debido a errores de cálculo.

Valor económico generado y distribuido (CLP)	2024
Valor económico generado (VEG); (es igual a ingresos)	110.925.159.227
Ingresos	110.925.159.227
Valor económico distribuido (VED)- Sumatoria de los siguientes conceptos:	109.580.004.646
Costos de operaciones	83.676.820.475
Salarios y beneficios	4.174.527.507
Pagos a proveedores de capital	16.600.000.000
Pagos al gobierno	5.074.736.664
Inversión en la comunidad	53.920.000
Valor económico retenido (VER) (valor económico generado menos valor económico distribuido); (VER= VEG- VED)	1.345.154.581

Composición total de la Prima Directa	2024 (millones de \$)	2023 (millones de \$)	% de 2023 a 2024
Prima Directa por Ramo			
Incendio	3.573	3.368	6%
Otros Riesgos Adicionales a incendio	3.748	3.495	7%
Terremoto y Tsunami	54.482	57.494	-5%
Otros Riesgos de la Naturaleza	3.644	5.791	-37%
Robo	14.654	15.982	-8%
Cristales	204	30	580%
Responsabilidad Civil Hogar y Condominios	327	307	7%
Responsabilidad Civil Industria, Infraestructura y Comercio	1.158	1.125	3%
Equipo electrónico	420	374	12%
Salud	1.091	2.120	-49%
SOAP	2.273	1.021	435%
Accidentes personales	1.058	425	4%
Seguro Cesantía	16.394	17.768	-8%
Seguro de asistencia	78	81	-4%
Otros seguros	30.556	-7.033	-534%
Total	133.660	102.348	31%

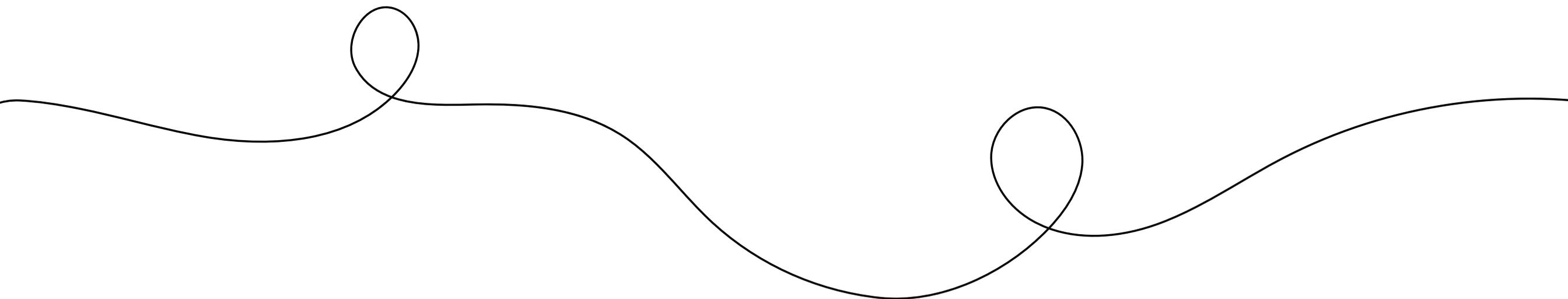


Inversión Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG)

Nuestra gestión de sostenibilidad incluye la realización de inversiones que contemplan criterios ESG alineados a la Alianza Global de Inversión Sostenible (GSIA), gestionadas por el equipo de *Investment Management* de Grupo Zurich. Estos refieren a activos invertidos en focos calificados como ESG acorde a la metodología de *MSCI ESG Ratings*. En este sentido, monitoreamos el portafolio de activos calificados como MSCI en relación con el total de los activos.

Inversión con rating ESG	2024	2023
Proporción de activos con cobertura ESG sobre el total de cartera de inversiones (1)	36,38%	39,57%

(1) Refiere a activos invertidos en fondos ESG según la metodología de MSCI ESG Ratings, que puntúa a las empresas en una escala de AAA (mejor desempeño) a CCC (peor desempeño), según su exposición a los riesgos ESG y cómo los gestiona en comparación con el mercado.





Información adicional

Información histórica de la entidad

Documentos constitutivos y propiedad de la Entidad

Reaseguradores

Hechos esenciales

Hechos posteriores



Información histórica de la entidad

Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. es una sociedad anónima especial y cerrada, con domicilio legal en Santiago con giro Asegurador del primer grupo. La Superintendencia de Valores y Seguros (actual Comisión para el Mercado Financiero) autorizó su existencia y aprobó sus estatutos mediante Resolución Exenta N° 297 del 14 de julio de 2006. Las actividades de la Compañía están fiscalizadas por dicha Comisión. En el año 2011 la Compañía pasó a pertenecer al grupo Zurich, ya que este último adquirió el 51% de propiedad de ZS Insurance América S.L. quien a su vez es la única accionista de Inversiones ZS América SpA y socia con esta última de Inversiones ZS América Dos Ltda.

Mediante esta Compañía, nuestro objetivo es asegurar con base en primas los riesgos comprendidos dentro del primer grupo a que se refiere el DFL 251 de 1931, esto es, los riesgos de pérdida o deterioro de las cosas o el patrimonio, así como también contratar todos aquellos seguros para los cuales la faculta la ley en el futuro, pudiendo la Compañía también contratar todo tipo de reaseguros sobre los riesgos señalados. Asimismo, abarcamos actividades afines o complementarias al giro asegurador y reasegurador conforme al artículo 4 del Decreto con Fuerza de Ley N°251.





Documentos constitutivos y propiedad de la Entidad

Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., es una sociedad anónima cerrada. Se constituyó por escritura pública de fecha 8 de mayo de 2006 otorgada en la notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola. La inscripción de la sociedad se hizo en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago bajo el N° 19.569 a fojas 27.987, con fecha 18 de julio de 2006. La Superintendencia de Valores y Seguros, hoy Comisión para el Mercado Financiero, autorizó su existencia y aprobó sus estatutos mediante Resolución Exenta N° 297 del 14 de julio de 2006. Las actividades de la Compañía son fiscalizadas por dicha entidad.

Desde su constitución la sociedad ha tenido 5 modificaciones sociales que contemplan cambios de razón social, en la administración, aumento de capital. Entre las últimas más importantes se encuentran:

- Por escrituras de fecha 15 de mayo de 2012 en la Notaría de Santiago de don Patricio Zaldívar Mackenna se modificaron los estatutos. Esta reforma fue aprobada por resolución exenta de la SVS (Actualmente Comisión para el Mercado Financiero) N° 265 de fecha 29 de junio de 2012 e inscrita a fojas 50.189 N° 35.168 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2012. Por medio de dicha modificación la sociedad cambió su razón social a "Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A."

- Por escritura pública de fecha 14 de septiembre de 2012 otorgada en la Notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola se modificaron los estatutos. Esta reforma fue aprobada por resolución exenta de la SVS (actualmente Comisión para el Mercado Financiero) N° 419 de 31 de octubre de 2012 e inscrita fojas 78.621 N° 54.669 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2012. Por dicha modificación la sociedad aumenta a 9 el número de Directores.
- Por escritura pública de fecha 8 de mayo de 2013 otorgada en la Notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola se modificaron los estatutos. Esta reforma fue aprobada por resolución exenta de la SVS (Actualmente Comisión para el Mercado Financiero) N° 205 de 26 de junio de 2013 e inscrita a fojas 51906 N° 34580 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2013. Por dicha modificación se instituyó la existencia de 9 directores suplentes.

- Por escritura pública de fecha 29 de agosto de 2022 otorgada en la Notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola, se modificaron los estatutos. Esta reforma fue aprobada por resolución exenta de la Comisión para el Mercado Financiero N° 839 de 26 de enero de 2023 e inscrita a fojas 16024 N° 7586 del Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces de Santiago correspondiente al año 2023. Por medio de dicha modificación se acordó disminuir el número de directores titulares de 9 a 5 miembros y de sus respectivos suplentes.

Con relación a la propiedad de la entidad al 31 de diciembre de 2024 la sociedad tiene dos accionistas, de acuerdo con el siguiente detalle:

Accionistas	RUT Accionistas	Número de acciones	Tipo de persona	Porcentaje de participación
Inversiones ZS América Dos Ltda.	76.163.056-3	15.290	Jurídica nacional	99,51%
Inversiones ZS América SpA.	76.154.959-6	76	Jurídica nacional	0,49%



Reaseguradores

Al 31 de diciembre de 2024 la Compañía administra los siguientes Reaseguradores a través del Corredor de Reaseguro **"Aon Chile Corredores de Reaseguros Limitada"**:

- Allianz Global Corporate & Specialty Se
- Allied World Insurance Company
- American Bankers Insurance Company Of Florida (Assurant, Inc)
- American Standard Insurance Company of Wisconsin
- Aspen BM
- Axa France Iard S.A.
- Axis Re Se
- Berkshire Hathaway International Insurance Limited
- Central Reinsurance Corporation
- Chubb Seguros Chile S.A.
- Convex Re Limited
- Echo Rückversicherungs Ag
- Everest Reinsurance Company
- Fidelis Insurance Bermuda Limited
- Hannover Rueck Se

- Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG
- International General Insurance Company (Uk) Ltd
- Liberty Mutual Insurance Company
- Lloyd's Syndicate 1084 (Chaucer Syndicates Limited)
- Lloyd's Syndicate 1225 (AEGIS Managing Agency Limited)
- Lloyd's Syndicate 1856 (Barbican Managing Agency Limited)
- Lloyd's Syndicate 1861 (AmTrust Syndicates Limited)
- Lloyd's Syndicate 1955 (Barbican Managing Agency Limited)
- Lloyd's Syndicate 2001 (MS Amlin Underwriting Limited)
- Lloyd's Syndicate 2232 (Allied World Managing Agency Ltd)
- Lloyd's Syndicate 2468 (Neon Underwriting Ld)
- Lloyd's Syndicate 2987 (Brit Syndicates Limited)
- Lloyd's Syndicate 2988 (Brit Syndicates Limited)
- Lloyd's Syndicate 4020 (Ark Syndicate Management Limited)

- Lloyd's Syndicate 4444 (Canopus Managing Agents Limited)
- Lloyd's Syndicate 4472 (Liberty Managing Agency Ltd)
- Lloyd's Syndicate 4711 (Aspen Managing Agency Limited)
- Lloyd's Syndicate 5678
- Mapfre Re, Compañía de Reaseguros, S.A.
- Markel International Insurance Company Limited
- Munchener Ruckversicherungs-Gesellschaft AG
- Navigators Insurance Company
- Partner Reinsurance Company Limited
- QBE Re (Europe) Limited
- Reaseguradora Patria S.A.
- Royal & Sun Alliance Insurance Plc (RSA group)
- Scor Reinsurance Company
- Seguros Generales Suramericana S.A.
- Swiss Re Corporate Solutions Ltd
- Swiss Reinsurance America Corporation
- XI Insurance Company Se
- Zavarovalnica Triglav D.D.

Y de manera directa, administra los siguientes Reaseguradores:

- Assurant Chile Compañía de Seguros Generales S.A.
- Compañía de Seguros Generales Cardif S.A.



Hechos esenciales

Durante el ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2024, destacamos los siguientes hechos esenciales:

01 de abril de 2024: Informamos citación a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día 25 de abril de 2024.

26 de abril de 2024: Informamos los acuerdos alcanzados en Junta Ordinaria de Accionistas, no distribución dividendos definitivos, composición del Directorio y designación de empresa de auditoría externa.

30 de abril de 2024: Informamos los acuerdos adoptados por el Directorio respecto de la designación de don Claudio Chiesa como Presidente del Directorio y de don Gustavo Bortolotto como Vicepresidente del mismo.

30 de agosto de 2024: Informamos actualización de la Política de Habitualidad, conforme a lo instruido en NCG 501.

26 de septiembre de 2024: Informamos cambios en la administración consistente en la designación de Sebastián Díaz Limongi como Gerente Legal y la salida de Mauricio Santos Díaz como fiscal de la Compañía.

25 de octubre de 2024: Informamos citación a Junta Extraordinaria de Accionistas para pronunciarse sobre la distribución de dividendos eventuales con cargo a las utilidades retenidas del ejercicio anterior.

29 de noviembre de 2024: Informamos el acuerdo adoptado por Junta Extraordinaria de Accionistas para el pago de un dividendo eventual de \$674.866.- (pesos chilenos), por cada acción que corresponde a un total de \$10.370.000.000 (pesos chilenos), por el total de las acciones suscritas y pagadas, con cargo a las utilidades retenidas del ejercicio que terminó el 31 de diciembre de 2023.

02 de diciembre de 2024: Informamos cambio en la administración consistente en que el señor Roger Mogrovejo Moron abandona su cargo como Gerente de Inversiones.

02 de diciembre de 2024: Informamos el acuerdo adoptado por Junta Extraordinaria de Accionistas para el pago de un dividendo provisorio de \$405.440.- (pesos chilenos) por cada acción que corresponde a un total de \$6.230.000.000.- (pesos chilenos), con cargo a las utilidades del ejercicio que termina el 31 de diciembre de 2024.

Hechos posteriores

No existen hechos posteriores que informar.



Normativas y lineamientos

Índice NCG 461

Índice GRI

Estándares SASB



Índice Norma de Carácter General N° 461

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
1. Índice de contenidos		
1. Índice de contenidos		Normativas y lineamientos
2. Perfil de la entidad		
2.1 Misión, visión, propósito y valores		Perfil de la Compañía: Sobre Zurich Santander Gobierno Corporativo: Ética y Anticorrupción Gobierno Corporativo: Protección de los Derechos Humanos
2.2 Información histórica		Información adicional: Información histórica de la entidad Información adicional: Hechos esenciales Información adicional: Hechos posteriores
	2.3.1 Situación de control	Perfil de la Compañía: Sobre Zurich Santander Información adicional: Información histórica de la entidad Información adicional: Documentos constitutivos y propiedad de la entidad Notas a los Estados Financieros: Nota 1 Trabajaremos para reportar la información faltante en el próximo ejercicio.
	2.3.2 Cambios importantes en la propiedad o control	Información adicional: Hechos esenciales Información adicional: Hechos posteriores
2.3 Propiedad	2.3.3 Identificación de socios o accionistas mayoritarios	Información adicional: Información histórica de la entidad Información adicional: Documentos constitutivos y propiedad de la entidad Notas a los Estados Financieros: Nota 1 Entre los accionistas no hay personas naturales que posean menos de un 10% del capital.
	2.3.4 Acciones, sus características y derechos	Información adicional: Documentos constitutivos y propiedad de la entidad Estados Financieros: Estado de Situación Financiera Nota 1 Todas las acciones son de la misma serie. Ninguno de los accionistas es empresa de depósito y/o custodia de valores. No cotizamos en Bolsa. Trabajaremos para reportar la información faltante en el próximo ejercicio.
	2.3.5 Otros valores	La Compañía no cuenta con valores distintos a las acciones.



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
3. Gobierno corporativo		
	I. Buen funcionamiento del gobierno corporativo	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
	II. Enfoque de sostenibilidad en los negocios	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo Estructura de gobierno Gobierno corporativo Protección de los Derechos Humanos Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	III. Detección y gestión de conflictos de interés y otras prácticas	Gobierno corporativo Estructura de gobierno Gobierno Corporativo: Ética y Anticorrupción
3.1 Marco de gobernanza	IV. Identificación y relación con grupos de interés	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Compromiso con la sociedad: Diálogo con nuestros grupos de interés
	V. Promoción de la innovación, la investigación y desarrollo	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Protegemos lo que más importa: Transformación Digital
	VI. Detección y reducción de barreras de diversidad e inclusión	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Nuestro equipo: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
	VII. Preservación de la diversidad a lo largo de la organización	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Protegemos lo que más importa: Transformación Digital Nuestro equipo: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
3.2 Directorio		
	I. Identificación	Gobierno corporativo Estructura de gobierno
	II. Ingresos de miembros	Gobierno corporativo Estructura de gobierno
	III. Política de contratación de asesorías	El Directorio no cuenta con asesores externos.
	IV. Matriz de conocimientos, habilidades y experiencia	Gobierno corporativo Estructura de gobierno
	V. Inducción	Gobierno corporativo Estructura de gobierno No contamos con un procedimiento para inducción de nuevos integrantes al Directorio.

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta	
3.2 Directorio	VI. Reunión con unidades clave	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos La empresa de auditoría externa participa de todas las reuniones correspondientes al Comité de Auditoría.	
	VII. Información sobre asuntos ambientales y sociales	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos	
	VIII. Visitas a terreno	No se han realizado visitas de directores con este propósito.	
	IX. Evaluación de desempeño	Gobierno corporativo Estructura de gobierno No se realiza evaluación de este tipo. Trabajaremos para reportar la información faltante en el próximo ejercicio.	
	X. Número de reuniones	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno	
	XI. Situaciones de crisis	Todas las instancias de Directorio y sus comités están habilitadas para sesionar de manera 100% remota.	
	XII. Sistema de información, actas, minutas y canal de denuncias	Gobierno corporativo Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Las actas se envían por correo electrónico y se informa la fecha y hora de la próxima sesión. No se informa el plazo en que está disponible para consulta, pero se entrega un tiempo prudencial para el efecto.	
	XIII. Desglose de información de directores	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Ninguno de los miembros del Directorio cuenta con una discapacidad. Trabajaremos para reportar la información faltante en el próximo ejercicio.	
	3.3 Comités del Directorio	I. Descripción de comités	Gobierno corporativo Estructura de gobierno
		II. Integrantes de comités	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno No contamos con directores independientes en los comités.
		III. Ingresos por comité	Los Comités están conformados por miembros del Directorio y de la Administración, pero ninguno recibe remuneración por su función.

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
3.3 Comités del Directorio	IV. Principales actividades	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Respecto del Comité del artículo 50 bis de la Ley N 18.046, no aplica por ser una sociedad anónima cerrada especial.
	V. Asesorías	No se implementaron políticas de contratación de asesorías. Todos los proveedores, incluidas las asesorías, se rigen según la Política de Compras.
	VI. Reunión con unidades clave	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de gobierno La empresa de auditoría externa participa de todas las reuniones correspondientes al Comité de Auditoría. Respecto del Comité del artículo 50 bis de la Ley N 18.046, no aplica por ser una sociedad anónima cerrada especial.
	VII. Reporte al Directorio	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno El presidente del comité respectivo, reporta al Directorio en la sesión inmediatamente siguiente. Da cuenta de los puntos más relevantes que han sido tratados y, en caso de que corresponda, somete a aprobación de los Directorios los temas de su competencia.
3.4 Ejecutivos principales	I. Identificación de ejecutivos principales	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Nota 2
	II. Remuneraciones	Trabajaremos para reportar la información faltante en el próximo ejercicio.
	III. Planes de compensación	Los ejecutivos de la Compañía cuentan con los siguientes beneficios especiales: días adicionales de vacaciones, batería de exámenes preventivos de salud anual, auto de la Compañía para algunos niveles de ejecutivos y estacionamiento corporativo. No realizamos pagos basados en opciones sobre acciones. Trabajaremos para reportar la información faltante en el próximo ejercicio.
	IV. Participación en la propiedad	No corresponde ya que no se realizan pagos de este tipo.
3.5 Adherencia a códigos nacionales o internacionales		Gobierno corporativo: Estructura de gobierno

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
3.6 Gestión de riesgos	I. Directrices de gestión de riesgos	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos
	II. Riesgos y oportunidades materiales	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Gobierno corporativo: Ciberseguridad y Protección de los datos Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos La salud y seguridad de nuestros clientes es clave al momento de su atención, por lo que, dentro de los procedimientos del área de clientes, se aborda la atención de manera segura. Adicionalmente, contamos con personas capacitadas en primeros auxilios. Así como también, buscamos que nuestros productos sean de calidad y que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, en materia de salud y seguridad.
	III. Detección de riesgos	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos
	IV. Rol del Directorio en monitoreo de riesgos	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo Protección de los Derechos Humanos
	V. Unidad de gestión de riesgos	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos
	VI. Unidad de auditoría interna	Gobierno corporativo Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos
	VII. Código de ética	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
	VIII. Programas de capacitación sobre gestión de riesgos	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
	IX. Canal de denuncias	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
	X. Plan de Sucesión	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
3.6 Gestión de riesgos	XI. Revisión de estructuras salariales	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno No existe un procedimiento para que el Directorio revise temas de estructuras salariales o de indemnización de los ejecutivos principales.
	XII. Revisión de políticas de compensación	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno No existen estos procedimientos.
	XIII. Modelo de prevención del delito (Ley. 20.393)	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
3.7 Relación con los grupos de interés y el público en general	I. Relaciones con los grupos de interés	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Compromiso con la sociedad: Diálogo con nuestros grupos de interés.
	II. Procedimiento de mejoramiento en la elaboración y difusión de la información	La Compañía cada año hace la revisión de sus procesos internos, con el fin de buscar mejoras, aplicar controles y robustecer la presentación de información financiera y revelaciones que hace al mercado, para lo cual se apoya en el equipo de Riesgos y Control Interno.
	III. Procedimiento para informar a la junta de accionistas sobre las capacidades y características de los directores a elección	No aplica porque no somos una Sociedad Anónima Abierta.
	IV. Participación remota de accionistas	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
4. Estrategia		
4.1 Horizontes de tiempo		Notas a los Estados Financieros: Nota 3 y Nota 20.
4.2 Objetivos estratégicos		Perfil de la Compañía: Objetivos estratégicos Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo Protección de los Derechos Humanos Compromiso con la sociedad: Aporte en la Comunidad Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
4.3 Planes de inversión		En conjunto con el plan de ingresos y costos que realiza la compañía anualmente se revisan y desarrollan los planes de inversión asociados a desarrollos tecnológicos que implementará la Compañía en los próximos 3 años. Notas a los Estados Financieros: Nota 3

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
5. Personas		
5.1 Dotación del Personal	5.1.1 Número de personas por sexo	Nuestro equipo: Introducción al capítulo. Nuestro equipo: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
	5.1.2 Número de personas por nacionalidad	Nota 3
	5.1.3 Número de personas por rango de edad	Nota 4
	5.1.4 Antigüedad laboral	Nota 5
	5.1.5 Número de personas con discapacidad	Nota 6
5.2 Formalidad Laboral		Nota 7
5.3 Adaptabilidad Laboral		Nuestro equipo: Bienestar y seguridad Nota 8
5.4 Equidad salarial por sexo	5.4.1 Política de equidad	Nuestro equipo: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
	5.4.2 Brecha salarial	Nota 9
5.5 Acoso laboral y sexual		Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Nuestro equipo: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) No se registraron denuncias de acoso sexual ni de acoso laboral en 2024. 59 colaboradores fueron capacitados en estos temas, es decir un 94% del total.
5.6 Seguridad laboral		Nuestro equipo: Bienestar y seguridad No se registraron accidentes laborales, fatalidades o casos de enfermedades profesionales en 2024.
5.7 Permiso postnatal		Nuestro equipo: Bienestar y seguridad Nota 10

Continúa ▼



▼ Continúa

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
	I. Monto invertido por capacitación	Nota 11
	II. Número de personal capacitado	Nuestro equipo: Desarrollo Profesional Nota 12
	III. Promedio anual de horas de capacitación	Nuestro equipo: Desarrollo Profesional
5.8 Capacitación y beneficios	IV. Temas de las capacitaciones	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de Gobierno Gobierno corporativo: Ética y anticorrupción Gobierno corporativo: Ciberseguridad y Protección de los datos Nuestro equipo: Desarrollo profesional Nuestro equipo: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) Nuestro equipo: Bienestar y salud Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
5.9 Política de subcontratación		Compromiso con la sociedad: Proveedores
6. Modelo de negocios		
6.1 Sector Industrial	I. Naturaleza de productos y servicios	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor Protegemos lo que más importa: Negocio Sostenible
	II. Competencia	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor Resultados económico-financieros: Contexto de mercado
	III. Marco legal	Gobierno corporativo: Cumplimiento regulatorio Nota 13
	IV. Entidades regulatorias	Nota 14
	V. Grupos de interés	Compromiso con la sociedad: Diálogo con nuestros grupos de interés
	VI. Afiliación a gremios	Compromiso con la sociedad: Diálogo con nuestros grupos de interés Zurich Santander no realiza donaciones a campañas políticas.

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
6.2 Negocios	I. Principales bienes y servicios	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Los productos y servicios de la empresa se comercializan en Chile.
	II. Canales de venta y distribución	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Protegemos lo que más importa: Experiencia de clientes Protegemos lo que más importa: Transformación Digital
	III. Proveedores que representan el 10% del total de compras	Contamos con una empresa que concentra más del 10% de las compras de Terceras Partes y su rubro es asistencia.
	IV. Clientes que representen el 10% del ingreso	No existen clientes que concentren el 10% del ingreso.
	V. Marcas utilizadas	No aplicable a Zurich Santander.
	VI. Patentes de propiedad	No tenemos patentes y no es de relevancia para los procesos del negocio.
	VII. Licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad	No tenemos licencias, franquicias, royalties y/o concesiones de propiedad de la entidad.
	VIII. Factores del entorno externo	Gobierno corporativo: Cumplimiento regulatorio Resultados económico-financieros: Contexto de mercado
6.3 Grupos de interés		Compromiso con la sociedad: Diálogo con nuestros grupos de interés Zurich Santander no realiza donaciones a campañas políticas.
6.4 Propiedades e instalaciones	I. Principales propiedades	Identificación de la entidad La Compañía no cuenta con oficinas propias para el uso o desarrollo de sus actividades. Todas las oficinas son arrendadas.
	II. Empresas de extracción de recursos naturales	No aplicable a Zurich Santander.
	III. Propiedad o tipo de contrato de las instalaciones	La Compañía no cuenta con oficinas propias para el uso o desarrollo de sus actividades. Todas las oficinas son arrendadas.
6.5 Subsidiarias, asociadas e inversiones en otras sociedades	6.5.1 Subsidiarias y asociadas	Notas a los Estados Financieros: Nota 12
	6.5.2 Inversión en otras sociedades	La compañía no posee inversiones que representen más del 20% del activo total de la entidad.

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
7. Gestión de proveedores		
7.1 Pago a proveedores	I. Número de facturas pagadas	Compromiso con la sociedad: Proveedores Nota 15
	II. Monto total	Nota 15
	III. Monto total mora	
	IV. Número de proveedores de las facturas pagadas	Nota 15
	V. Acuerdos inscritos Registro de Acuerdos con Plazo Excepcional	No se han realizado acuerdos de este tipo.
7.2 Evaluación a proveedores		Compromiso con la sociedad: Proveedores Los dos proveedores evaluados representan el 1% sobre el total de proveedores, y el 8% sobre el total de proveedores críticos. Trabajaremos para reportar la información faltante en el próximo ejercicio.

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
8. Indicadores		
8.1 Cumplimiento legal y normativo	8.1.1 En relación con clientes	Nota 16 Gobierno corporativo: Cumplimiento normativo Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos
	8.1.2 En relación con sus trabajadores	No se registraron sanciones por incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus trabajadores. Desde la Gerencia de Personas se trabaja para asegurar el cumplimiento de los derechos de los trabajadores.
	8.1.3 Medioambiental	No contamos con un programa de cumplimiento ambiental. No se registraron sanciones ejecutoriadas por el Registro Público de Sanciones de la Superintendencia de Medio Ambiente u órgano equivalente en el 2024.
	8.1.4 Libre Competencia	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
	8.1.5 Otros	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción No se registraron sanciones por incumplimientos regulatorios referidos a responsabilidad penal de las personas jurídicas.
8.2 Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria		Normativas y lineamientos: Estándares SASB
9. Hechos relevantes o esenciales		
9. Hechos relevantes o esenciales		Información adicional: Hechos esenciales Información adicional: Hechos posteriores
10. Comentarios de accionistas y del comité de directores		
10. Comentarios de accionistas y del comité de directores		La marcha de los negocios es un tema propio del Directorio, en cada una de sus sesiones se realiza una presentación sobre su estado y de ello se lleva registro en las actas respectivas. Asimismo, en la Junta Ordinaria de cada año, se informa a los accionistas en forma detallada y, de acuerdo a la normativa local, el resultado de los negocios en el ejercicio anterior, de ello también hay registro en el acta correspondiente.

Continúa ▼



▼ Continuación

Nombre de sección	Indicador	Sección de la Memoria / Respuesta
11. Informes financieros		
11. Informes financieros		Estados Financieros

Nota 1

Dividendos	Monto CLP
Definitivo años anteriores	10.370.000.000
Provisorio año 2024	6.230.000.000

Dividendos años anteriores	Monto CLP pagado	Monto CLP por acción
2021	6.000.000.000	390.472
2022	7.600.000.000	494.598
2023	16.600.000.000	1.080.307

Nota 2

Rut	Nombre	Cargo	Fecha Nombramiento
7.202.017-0	Herbert Gad Philipp Rodríguez	Gerente General	01/04/2013
16.080.900-0	Sergio Bórquez Olivari	Gerente de Finanzas	01/03/2024
15.095.928-4	Carlos Delpiano Vio	Gerente Comercial	01/02/2021
26.735.580-0	Araceli Marisol Vázquez Garro	Gerente de Operaciones y Tecnología	01/05/2023
26.650.777-1	Rafael Blauth	Gerente de Productos	01/01/2021
14.169.481-2	Sebastián Díaz Limongi	Gerente Legal	01/10/2024
10.968.582-8	Jorge Andres Brinklow Gutierrez	Gerente de Estrategia, Clientes y Sostenibilidad	01/09/2021
27.794.096-5	Marcelo Miguel Manes	Gerente de Transformación	01/05/2023
15.934.435-5	Manuel Alberto Chaparro Gutierrez	Gerente de Riesgos y Control Interno	01/08/2023
9.978.474-1	Paola Bergozza Salas	Gerente de Personas	27/11/2017

**Nota 3**

Cantidad de colaboradores por categoría laboral, sexo y nacionalidad 2024	Chile		Argentina		Brasil		Cuba		Venezuela	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0
Gerencia	1	4	0	1	0	2	0	0	0	0
Jefatura	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Administrativo	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros profesionales	16	12	0	0	0	1	0	0	0	0
Otros técnicos	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	29	29	1	1	0	3	0	0	0	0

Nota 4

Cantidad de colaboradores por categoría laboral, sexo y rango de edad 2024	Menos de 30 años		Entre 30 y 40		Entre 41 y 50		Entre 51 y 60		Entre 61 y 70		Más de 70	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	0	0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0
Gerencia	0	0	1	2	0	3	0	2	0	0	0	0
Jefatura	0	0	1	1	0	3	2	1	1	0	0	0
Administrativo	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0
Otros profesionales	5	1	5	6	3	4	3	2	0	0	0	0
Otros técnicos	2	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	0
Total	7	1	7	9	9	13	6	9	1	1	0	0



Nota 5

Cantidad de colaboradores por categoría laboral, sexo y rango de edad 2024	Menos de 3 años		Entre 3 y 6 años		Entre 6 y 9 años		Entre 9 y 12 años		Más de 12 años	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Alta Gerencia	0	2	0	1	2	0	0	0	0	1
Gerencia	0	3	1	2	0	2	0	0	0	0
Jefatura	2	4	1	0	0	0	0	0	1	1
Administrativo	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Otros profesionales	12	10	1	0	1	1	2	2	0	0
Otros técnicos	3	0	0	2	1	1	0	0	0	0
Total	19	19	3	5	5	5	2	2	1	2

Nota 6

No se emplearon personas con discapacidad en 2024.



Nota 7

Cantidad de colaboradores de acuerdo a tipo de contrato 2024	Mujeres	Hombres
Contrato indefinido	30	33
Contrato indefinido - Sobre total de dotación	48%	52%

No contamos con empleados en contratos por proyectos, a plazo fijo o por servicios a honorarios.

Nota 8

Cantidad de colaboradores de acuerdo a tipo de jornada	Mujeres	Hombres
Jornada Ordinaria	30	33
Jornada Ordinaria - Sobre el total de dotación	48%	52%

La jornada laboral ordinaria aplica al 100% de la nómina.

No se registran colaboradores con jornada laboral a tiempo parcial, teletrabajo o con pactos de adaptabilidad de jornada laboral por responsabilidades familiares.

Nota 9

Brecha salarial por cargo - Media - Salario Promedio	2024
Alta Gerencia	88,8%
Gerencia	95,2%
Jefatura	94,7%
Administrativo	87%
Otros profesionales	87,2%
Otros técnicos	87,7%
Brecha salarial por cargo - Mediana - Salario Central	2024
Alta Gerencia	85%
Gerencia	101,8%
Jefatura	93,3%
Administrativo	98,5%
Otros profesionales	83,2%
Otros técnicos	85,3%

**Nota 10**

Permiso postnatal 2024	2024	
	Mujeres	Hombres
Personas que hicieron uso de postnatal en relación al total elegible	4%	0%

Permiso postnatal - Promedio de días utilizados	2024		
	Post natal maternal	Post natal paternal de 5 días	Post natal paternal de 6 semanas o menos
Alta Gerencia	0	0	0
Gerencia	0	0	0
Jefatura	0	0	0
Administrativo	0	0	0
Otros profesionales	210	0	0
Otros técnicos	0	0	0

Nota 11

Monto destinado a educación y desarrollo 2024	2024
Recursos monetarios destinados a educación y desarrollo	39.000.000
Porcentaje que representa el monto destinado a educación y desarrollo del ingreso anual total de actividades ordinarias de la entidad	0,03%

Nota 12

Total de personas capacitadas	2024
Hombres	40
Mujeres	39
Total (1)	79

(1) El número excede a la cantidad de colaboradores al 31 de diciembre de 2024 ya que considera ingresos y egresos durante el año.



Nota 13

La industria se encuentra regulada por un marco normativo amplio integrado por distintos tipos de regulaciones, entre ellas las más relevantes son:

- Código de Comercio.
- DFL N°251;
- D.S. 1055, aprueba nuevo reglamento de los auxiliares del comercio de seguros y procedimiento de liquidación de siniestros;
- NCG 349, normas relativas al depósito de pólizas y disposiciones mínimas de las pólizas de seguros;
- NCG 469, regula la contratación individual y colectiva de seguros asociados a créditos hipotecarios:
- NCG 461;
- NCG 309, que trata los principios de gobierno corporativo y sistemas de gestión de riesgo y control interno.
- NCG 464;
- Entre otras.

Además, se aplica la normativa correspondiente por ser una sociedad anónima especial.

Nota 14

La entidad que es primordialmente la encargada de regular y fiscalizar a las compañías de seguros chilenas es la Comisión para el Mercado Financiero.

Luego, dentro de las demás entidades de relevancia destacamos:

- Servicio Nacional del Consumidor.
- Unidad de Análisis Financiero.
- Servicio de Impuestos Internos.
- Fiscalía Nacional Económica.
- FINMA.
- IRS en materias de FATCA.

Nota 15

		Proveedores nacionales	Proveedores extranjeros
Cantidad de facturas pagadas			
Cantidad de facturas - Hasta 30 días	Cantidad	12.054	15
Cantidad de facturas - Desde 31 a 60 días	Cantidad	1.722	5
Cantidad de facturas - Más de 60 días	Cantidad	886	15
Cantidad de facturas pagadas			
Monto Total - Hasta 30 días	millones de pesos	79.861	163
Monto Total - Desde 31 a 60 días	millones de pesos	4.603	118
Monto Total - Más de 60 días	millones de pesos	2.543	177
Cantidad de proveedores			
Número de proveedores - Hasta 30 días	Cantidad	197	9
Número de proveedores - Desde 31 a 60 días	Cantidad	128	4
Número de proveedores - Más de 60 días	Cantidad	151	8



Nota 16

La compañía cuenta con procedimientos destinados a prevenir y detectar incumplimientos regulatorios referidos a derechos de los clientes, dentro de ellos se encuentra:

- **Política de Trato Justo:** Se basa en que los intereses de los clientes se deben considerar en la realización de los negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y/o asesoría.
- **Política de Atención al Cliente y Reclamos y Procedimiento de Atención de Reclamaciones Directas de Clientes:** Establece el procedimiento a seguir en caso de reclamos y solicitudes de cliente, todo siempre con un enfoque pro asegurado, contemplando plazos internos para dar respuestas a las consultas/solicitudes de los clientes.

- **Gestión de reclamos de clientes:** Junto con lo señalado, destacamos que los reclamos y requerimientos recibidos por parte de los clientes son revisados y respondidos por el área de atención a clientes, quienes cuentan con personal especializado en la materia, además, si dichos reclamos provienen de entidades fiscalizadoras como la Comisión para el Mercado Financiero o el Servicio Nacional del Consumidor, el área legal también procede a su revisión, la cual puede solicitar la adopción de medidas pertinentes en caso de detectarse algún riesgo de cumplimiento normativo, lo que incluye el riesgo de incumplimiento de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor.

Complementando lo señalado, se hace presente que como se informó previamente, los reclamos provenientes de clientes son analizados de forma permanente, ejecutándose informes periódicos por el Área de Clientes que especifican la causa raíz de los mismos, estos informes se comparten con las distintas áreas involucradas y altos ejecutivos, lo que permite tener un pulso constante de las necesidades de los clientes y puntos de mejora.

Política de Implementación de Nuevas Leyes y Regulaciones: Finalmente, otro de los controles mitigadores para el riesgo legal y regulatorio en materia de Derecho del Consumidor, es el adecuado y oportuno conocimiento, implementación y seguimiento de nuevas leyes y regulaciones, lo cual permite contar con un marco de control efectivo de cumplimiento de la normativa disminuyendo el riesgo de incumplimiento.

Para estos efectos, es relevante que toda nueva ley o regulación que afecte directa o indirectamente al negocio de Zurich Santander, pueda ser comunicado de forma efectiva a las gerencias involucradas para que realicen las gestiones necesarias para su implementación.

Lo anterior, recoge en la “Política de Implementación de Nuevas Leyes y Regulaciones”, la cual define lo que debe entenderse por nuevas leyes y regulaciones, las clasifica según el impacto en el negocio e identifica al encargado de área para su difusión e implementación, permitiendo de esta forma, un trabajo conjunto entre el área legal, a cargo de la comunicación y coordinación, y la Gerencia afectada, a cargo de su implementación. Además, contempla expresamente la función de cumplimiento en el proceso de implementación de los cambios regulatorios.

Por otro lado, no se registraron sanciones por incumplimientos regulatorios referidos a los derechos de sus clientes.



Índice de contenidos de Global Reporting Initiative (GRI)

Declaración de uso	Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo 2024 utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
CONTENIDOS GENERALES		
	2-1 Detalles de la organización	Identificación de la entidad Perfil de la Compañía: Sobre Zurich Santander
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Identificación de la entidad Esta Memoria acompaña los Estados Financieros de la compañía, por lo cual las entidades incluidas son las mismas que las incluidas en los Estados Financieros.
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3 Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Identificación de la entidad Introducción: Acerca de esta Memoria La Memoria se realiza de forma anual, de acuerdo con los requerimientos legales. Contactos: - Gretta Aguirre - Subgerente Sostenibilidad y Marketing gretta.aguirre@zurich-santander.cl - Juan Pablo Soto - Subgerente de Gobiernos Corporativos juan.soto@zurich-santander.cl



▼ Continúa

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4	Actualización de la información	En caso de realizarse alguna actualización de información publicada previamente, se explicita a lo largo de la Memoria
	2-5	Verificación externa	No se realiza verificación externa de la Memoria.
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor Compromiso con la sociedad: Proveedores En 2024 no hubo cambios significativos en la cadena de suministros de la organización.
	2-7	Empleados	Colaboradores Colaboradores: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) Informamos la cantidad de colaboradores al 31 de diciembre de cada año. Todos los colaboradores trabajan a tiempo completo, con contrato de trabajo a plazo indefinido. No contamos con trabajadores por horas no garantizadas. No hay una fluctuación significativa en nuestros colaboradores, se mantiene la dotación acorde al plan del año.
	2-8	Trabajadores que no son empleados	No hay actividades core de la Compañía realizadas por trabajadores que no sean empleados de Zurich Santander. Contamos con un programa de búsqueda de futuros profesionales a quienes, por un periodo máximo de cuatro meses, ofrecemos contratos en prácticas.
	2-9	Estructura y composición de gobernanza	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Identificación de la entidad Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad
	2-15	Conflictos de interés	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos
	2-19	Políticas de remuneración	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Colaboradores: Desarrollo profesional Contamos con una Política de Compensaciones basada en la metodología "HAY" de niveles y bandas salariales, donde apuntamos a contar con rangos salariales alineados a la mediana de mercado para cada posición. Solo contamos con un KPI compañía que recoge objetivos orientados a Sostenibilidad. Para definir la política de remuneraciones participamos de estudios de mercado como guía y actualización de nuestra gestión de compensaciones. Anualmente participamos de un benchmark de mercado local para asegurar nuestra competitividad y velar por la equidad interna.
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21	Ratio de compensación total anual	Por motivos de confidencialidad, no reportamos el ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización frente a la mediana de la compensación total anual de todos los colaboradores, ni el ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los colaboradores.
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Introducción: Carta del Gerente General Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad
	2-23	Compromisos y políticas	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad Compromiso con la sociedad: Proveedores Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad Compromiso con la sociedad: Proveedores Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Compromiso con la sociedad: Diálogo con nuestros grupos de interés
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Durante 2024 no registramos ningún incumplimiento significativo a las leyes o regulaciones por parte de Zurich Santander.
	2-28	Afiliación a asociaciones	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Compromiso con la sociedad: Diálogo con nuestros grupos de interés
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Colaboradores: Relaciones sociales y laborales La proporción de la plantilla cubierta por convenio colectivo alcanza al 100%.

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad
	3-2	Listado de temas materiales	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad
Innovación, digitalización y automatización			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protegemos lo que más importa: Transformación Digital
	Indicador propio	Digitalización de pólizas	Protegemos lo que más importa: Transformación Digital
Ciberseguridad y privacidad de los datos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Ciberseguridad y Protección de los datos
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gobierno corporativo: Ciberseguridad y Protección de los datos
Inversiones bajo criterios ESG			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Resultados económico-financieros: Inversión Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG)
Experiencia y satisfacción de clientes			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	3-3	Gestión de temas materiales	Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible El 100% de los productos ofrecidos por Zurich Santander cumple con los procedimientos de información requeridos.
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2024 no registramos casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2024 no registramos casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.
	Indicador propio	Indicador T-NPS	Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES			
Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad
	Indicador propio	Clientes de segmentos vulnerables protegidos con productos específicos	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
	Indicador propio	Personas impactadas a través de nuestra oferta de valor sostenible	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
Ética y transparencia			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
Gobernanza			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Gobierno corporativo: Ciberseguridad y Protección de los datos Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos
Competencia leal			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2024 no registramos acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

Continúa ▼



▼ Continúa

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
Promoción y respeto de los Derechos Humanos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Compromiso con la sociedad: Proveedores
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Compromiso con la sociedad: Proveedores
Desempeño económico sostenible			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Resultados económico-financieros: Contexto de mercado Resultados económico-financieros: Principales indicadores financieros Resultados económico-financieros: Inversión Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG)
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Resultados económico-financieros: Principales indicadores financieros
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta En el último tiempo se han observado algunos eventos de la naturaleza como incendios forestales, lluvias copiosas y ventorales que pudieran asociarse en parte al cambio climático. Los mayores impactos observados se encuentran en las coberturas de la Compañía de Seguros Generales, cuya estructura de reaseguro ha permitido limitar las pérdidas por los eventos anteriores. Por ello, la Compañía continuamente está revisando su propia experiencia en siniestralidad y estructura de reaseguro a fin de limitar la exposición asociada a estos eventos.

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Por Ley cada persona debe aportar un 10% de sus haberes imponibles más un porcentaje de pago por comisión a la AFP contratada para administrar sus fondos de pensión. Se aplica un tope en renta de 84,3 UF. Por concepto de comisión la persona pagará entre 0,49% y 1,44% de su remuneración bruta mensual, dependiendo de la AFP en la que esté. En resumen, el afiliado sufrirá el descuento mensual entre 10,49% y 11,44% de su salario bruto imponible.
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante 2024 no recibimos asistencia financiera por parte del gobierno. Además, no existe ningún gobierno presente en la estructura accionarial de la Compañía.
Cultura y concientización sobre sostenibilidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Perfil de la Compañía: Estrategia de Sostenibilidad Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Colaboradores: Desarrollo profesional Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Compromiso con la sociedad: Proveedores
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción Compromiso con la sociedad: Proveedores
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Gobierno corporativo: Ética y Anticorrupción
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Durante 2024 no realizamos contribuciones a partidos y/o representantes políticos.
Gestión de riesgos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Colaboradores: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobierno corporativo: Estructura de gobierno Colaboradores: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Colaboradores: Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) Índice Norma de Carácter General N° 461: Nota 8
Educación financiera y de seguros			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
	Indicador propio	Personas capacitadas en educación financiera	Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
Cadena de valor responsable			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Compromiso con la sociedad: Proveedores
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con la sociedad: Proveedores
Inclusión social			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		SECCIONES / RESPUESTA
Inclusión social			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Colaboradores Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad Compromiso con la sociedad: Proveedores Resultados económico-financieros: Principales indicadores financieros Resultados económico-financieros: Inversión Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG)
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Gobierno corporativo: Protección de los Derechos Humanos Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
	Indicador propio	Empleados socialmente comprometidos	Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
	Indicador propio	Valor económico destinado a ayuda socioambiental	Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
	Indicador propio	Personas impactadas directamente en causas benéficas	Compromiso con la sociedad: Aporte a la comunidad
Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Colaboradores: Atracción y selección de personas Colaboradores: Desarrollo profesional Colaboradores: Cultura y Clima Laboral Colaboradores: Bienestar y seguridad Colaboradores: Relaciones sociales y laborales

Continúa ▼



▼ Continuación

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Colaboradores: Desarrollo profesional
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Colaboradores: Desarrollo profesional
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Colaboradores: Desarrollo profesional
Acción climática y transición hacia la descarbonización			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
Protección y preservación de la biodiversidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
Gestión de los recursos y residuos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	306-2	Gestión de los impactos significativos relacionados con los residuos	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	306-3	Residuos generados	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	306-4	Residuos no destinados a la eliminación	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	306-5	Residuos destinados a eliminación	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
Eficiencia energética			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta



Estándares SASB

SASB – Seguro

Tema	Parámetro de contabilidad	Secciones de la Memoria 2024 / Respuesta
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible. Durante 2024 no registramos casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios, como así tampoco casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing. Tampoco se abrieron procedimientos relacionados con la comunicación de información de productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.
	Relación entre quejas y reclamaciones	Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes. No calculamos el indicador de relación entre quejas y reclamaciones, pero realizamos seguimiento de la satisfacción de los clientes por medio de encuestas Transactional Net Promoter Score luego de cada interacción (TNPS).
	Tasa de retención de clientes	La tasa de retención de clientes fue de 28% para 2024.
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible.
	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones.	Resultados económico-financieros: Inversión Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG).
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables.	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible.
	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono	No contamos con primas netas emitidas relacionadas con este tipo de productos. Primas netas de Scooter: 2.523.857 para 2024. El producto fue discontinuado en junio de 2024.
Emisiones financiadas	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	No realizamos pago a emisiones brutas absolutas.
	Exposición bruta para cada industria por clase de activos	
	Porcentaje de exposición bruta incluida en el cálculo de emisiones financiadas	
	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	



▼ Continuación

Tema	Parámetro de contabilidad	Secciones de la Memoria 2024 / Respuesta
Exposición al riesgo físico	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	Nota 1
	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros por (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro).	Valor bruto (UF): 76.660 Valor neto (UF): 31.841
	Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos. En relación con la gestión del clima de carteras de seguros y reaseguros, monitoreamos nuestra exposición a riesgo según los cúmulos por zona cresta (áreas en las que hay mayor exposición). Además, contamos con reaseguro para eventos catastróficos y contamos con acceso a herramientas de geo codificación del Grupo Zurich y del broker de reaseguros.
Gestión del riesgo sistémico	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas.	Gobierno corporativo: Gestión de riesgos.
Parámetros de actividad	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos.	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor.

Nota 1

Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima - 2024. (1)	Valor bruto (UF por evento)	Valor neto (UF por evento)
Pérdida máxima probable (PMP) - Escenario de probabilidad de superación del 2 % (1 de 50)	12.052.718	14.750
Pérdida máxima probable (PMP) - Escenario de probabilidad de superación del 1 % (1 de 100)	23.467.981	14.750
Pérdida máxima probable (PMP) - Escenario de probabilidad de superación del 0,4 % (1 de 250)	37.482.916	14.750

(1) La PML se define como el valor previsto de la mayor pérdida monetaria que supondría para la cartera de seguros de la entidad las catástrofes naturales relacionadas con el clima, y se basa en la modelización de catástrofes y en la probabilidad de superación. El alcance de la divulgación por una catástrofe natural incluye: huracanes (tifones), tornados, tsunamis, inundaciones, sequías, calor extremo y clima invernal.



Estados financieros

La versión completa de los Estados Financieros consolidados de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. al 31 de diciembre de 2024 está disponible en el sitio web de la Comisión para el Mercado Financiero y de la Compañía en el siguiente enlace: <https://www.zurichsantander.cl/wp-content/uploads/2025/03/2024-Estados-Financieros-Zurich-Santander-Seguros-Generales-Chile-SA.pdf>

[Informe de los Auditores Independientes](#)

[Estado de Situación Financiera](#)

[Estado de Resultado Integral](#)

[Estado de Flujos de Efectivo](#)

[Estado de Cambios en el Patrimonio](#)

[Recuadro: Link a los Estados Financieros](#)



Informe de los Auditores Independientes



Informe del Auditor Independiente

Señores
Accionistas y directores
Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A.

Opinión

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros. La Nota 6.III, no ha sido auditada por nosotros y por lo tanto este informe no se extiende a la misma.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. al 31 de diciembre de 2024 y 2023 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas de con normas e instrucciones contables impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero.

Base para la opinión

Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Nuestras responsabilidades de acuerdo a tales normas se describen, posteriormente, en los párrafos bajo la sección "Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros" del presente informe. De acuerdo a los requerimientos éticos pertinentes para nuestras auditorías de los estados financieros se nos requiere ser independientes de la Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. y cumplir con las demás responsabilidades éticas de acuerdo a tales requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.



Otros asuntos. Información no comparativa

De acuerdo con instrucciones impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero, las notas a los estados financieros descritos en el primer párrafo y las notas y cuadros técnicos que forman parte de la información suplementaria señaladas en el último párrafo no presentan información comparativa.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con normas e instrucciones contables impartidas por la Comisión para el Mercado Financiero. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Al preparar los estados financieros, la Administración es requerida que evalúe si existen hechos o circunstancias, que considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de la Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. para continuar como una empresa en marcha al menos por los doce meses siguientes a partir del final del período sobre el que se informa, sin limitarse a dicho período.

Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros como un todo, están exentos de representaciones incorrectas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe del auditor que incluya nuestra opinión. Una seguridad razonable es un alto, pero no absoluto, nivel de seguridad y, por lo tanto, no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile siempre detectará una representación incorrecta significativa cuando ésta exista. El riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a fraude es mayor que el riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, ocultamiento, representaciones inadecuadas o hacer caso omiso de los controles por parte de la Administración. Una representación incorrecta se considera significativa sí, individualmente, o en su sumatoria, éstas podrían influir el juicio que un usuario razonable realiza a base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile, nosotros:

- Ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos nuestro escepticismo profesional durante toda la auditoría.



- Identificamos y evaluamos los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, ya sea, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría en respuesta a tales riesgos. Tales procedimientos incluyen el examen, a base de pruebas, de la evidencia con respecto a los montos y revelaciones en los estados financieros.

Obtenemos un entendimiento del control interno pertinente para una auditoría con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión.

- Evaluamos lo apropiado que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como evaluamos lo apropiado de la presentación general de los estados financieros.
- Concluimos si a nuestro juicio existen hechos o circunstancias, que considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. para continuar como una empresa en marcha por un período de tiempo razonable.

Se nos requiere comunicar a los responsables del Gobierno Corporativo, entre otros asuntos, la oportunidad y el alcance planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo, cualquier deficiencia significativa y debilidad importante del control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

Información Suplementaria

Nuestra auditoría fue efectuada con el propósito de formarnos una opinión sobre los estados financieros tomados como un todo. Las notas a los estados financieros; 44 "Moneda Extranjera y Unidades Reajustables" y 45 "Cuadro de Venta por Regiones", y los cuadros técnicos; 6.01 "Cuadro Margen de Contribución", 6.02 "Cuadro Costo de Siniestros", 6.03 "Cuadro de Reservas Técnicas" y 6.04 "Cuadro de Datos", se presenta con el propósito de efectuar un análisis adicional y no es una parte requerida de los estados financieros. Tal información suplementaria es responsabilidad de la Administración y fue derivada de, y se relaciona directamente con, los registros contables y otros registros subyacentes utilizados para preparar los estados financieros. La mencionada información suplementaria ha estado sujeta a los procedimientos de auditoría aplicados en la auditoría de los estados financieros y a ciertos procedimientos adicionales, incluyendo la comparación y conciliación de tal información suplementaria directamente con los registros contables y otros registros subyacentes utilizados para preparar los estados financieros o directamente con los mismos estados financieros y los otros procedimientos



adicionales, de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. En nuestra opinión, la mencionada información suplementaria por el año terminado al 31 de diciembre de 2024, se presenta razonablemente en todos los aspectos significativos en relación con los estados financieros tomados como un todo.

Fernando Dughman N.
EY Audit Ltda.

Santiago, 27 de febrero de 2025



Estado de Situación Financiera

Estado de situación financiera		Periodo Actual	Periodo Anterior
5.10.00.00	TOTAL ACTIVO	273.786.215	274.677.412
5.11.00.00	Total Inversiones financieras	+	112.432.587
5.11.10.00	Efectivo y efectivo equivalente	+	3.656.404
5.11.20.00	Activos financieros a valor razonable	+	98.385.489
5.11.30.00	Activos financieros a costo amortizado	+	10.390.694
5.11.40.00	Préstamos	+	0
5.11.41.00	Avance tenedores de pólizas	+	0
5.11.42.00	Préstamos otorgados	+	0
5.11.50.00	Inversiones seguros cuenta única de inversión (CUI)	+	0
5.11.60.00	Participaciones en entidades del grupo	+	
5.11.61.00	Participaciones en empresas subsidiarias (filiales)	+	
5.11.62.00	Participaciones en empresas asociadas (coligadas)	+	0
5.12.00.00	Inversiones inmobiliarias	+	3.300.542
5.12.10.00	Propiedades de inversión	+	0
5.12.20.00	Cuentas por cobrar leasing	+	2.930.131
5.12.30.00	Propiedades, muebles y equipos de uso propio	+	370.411
5.12.31.00	Propiedades de uso propio	+	0
5.12.32.00	Muebles y equipos de uso propio	+	370.411
5.13.00.00	Activos no corrientes mantenidos para la venta	+	0
5.14.00.00	TOTAL CUENTAS DE SEGUROS	+	140.083.991
5.14.10.00	Cuentas por cobrar de seguros	+	98.784.149
5.14.11.00	Cuentas por cobrar asegurados	+	89.219.864
5.14.12.00	Deudores por operaciones de reaseguro	+	8.611.452
5.14.12.10	Siniestros por cobrar a reaseguradores	+	6.991.167
5.14.12.20	Primas por cobrar reaseguro aceptado	+	0
5.14.12.30	Activo por reaseguro no proporcional	+	1.620.285
5.14.12.40	Otros deudores por operaciones de reaseguro	+	0
5.14.13.00	Deudores por operaciones de coaseguro	+	952.833
5.14.13.10	Primas por cobrar por operaciones de coaseguro	+	0

Continúa ▼



▼ Continuación

Estado de situación financiera		Periodo Actual	Periodo Anterior	
5.14.13.20	Siniestros por cobrar por operaciones de coaseguro	+	952.833	537.236
5.14.14.00	Otras Cuentas por Cobrar	+		
5.14.20.00	Participación del reaseguro en las reservas técnicas	+	41.299.842	41.810.693
5.14.21.00	Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	+	39.805.084	39.369.289
5.14.22.00	Participación del reaseguro en las reservas seguros previsionales	+	0	0
5.14.22.10	Participación del reaseguro en la reserva rentas vitalicias	+	0	0
5.14.22.20	Participación del reaseguro en la reserva seguro invalidez y sobrevivencia	+	0	0
5.14.23.00	Participación del reaseguro en la reserva matemática	+	0	0
5.14.24.00	Participación del reaseguro en la reserva rentas privadas	+	0	0
5.14.25.00	Participación del reaseguro en la reserva de siniestros	+	1.494.758	2.393.177
5.14.27.00	Participación del reaseguro en la reserva de insuficiencia de primas	+	0	48.227
5.14.28.00	Participación del reaseguro en otras reservas técnicas	+	0	0
5.15.00.00	Otros activos	+	17.969.095	14.739.905
5.15.10.00	Intangibles	+	4.485.419	4.184.273
5.15.11.00	Goodwill	+	0	0
5.15.12.00	Activos intangibles distintos a goodwill	+	4.485.419	4.184.273
5.15.20.00	Impuestos por cobrar	+	11.474.568	9.746.501
5.15.21.00	Cuenta por cobrar por impuestos corrientes	+	2.890.823	1.801.526
5.15.22.00	Activo por impuestos diferidos	+	8.583.745	7.944.975
5.15.30.00	Otros activos	+	2.009.108	809.131
5.15.31.00	Deudas del personal	+	0	0
5.15.32.00	Cuentas por cobrar intermediarios	+	0	0
5.15.33.00	Deudores relacionados	+	0	0
5.15.34.00	Gastos anticipados	+	0	0
5.15.35.00	Otros activos	+	2.009.108	809.131

Continúa ▼



▼ Continuación

Estado de situación financiera			Periodo Actual	Periodo Anterior
5.20.00.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	+	273.786.215	274.677.412
5.21.00.00	Total Pasivo	+	196.095.259	200.382.359
5.21.10.00	Pasivos financieros	+	1.110.631	613.362
5.21.20.00	Pasivos no corrientes mantenidos para la venta	+	0	0
5.21.30.00	Total Cuentas de seguros	+	157.646.321	163.475.278
5.21.31.00	Reservas técnicas	+	98.670.480	106.585.454
5.21.31.10	Reserva de riesgo en curso	+	86.660.818	88.343.621
5.21.31.20	Reservas seguros previsionales	+	0	0
5.21.31.21	Reservas rentas vitalicias	+	0	0
5.21.31.22	Reservas seguro invalidez y sobrevivencia	+	0	0
5.21.31.30	Reserva matemática	+	0	0
5.21.31.40	Reserva valor del fondo	+	0	0
5.21.31.50	Reserva rentas privadas	+	0	0
5.21.31.60	Reserva de siniestros	+	9.860.824	17.085.476
5.21.31.70	Reserva catastrófica de terremoto	+	834.603	961.123
5.21.31.80	Reserva de insuficiencia de prima	+	1.314.235	195.234
5.21.31.90	Otras reservas técnicas	+	0	0
5.21.32.00	Deudas por operaciones de seguro	+	58.975.841	56.889.824
5.21.32.10	Deudas con asegurados	+	3.255.215	3.124.342
5.21.32.20	Deudas por operaciones reaseguro	+	36.211.507	35.234.867
5.21.32.30	Deudas por operaciones por coaseguro	+	4.785.183	3.517.496
5.21.32.31	Primas por pagar por operaciones de coaseguro	+	4.785.183	3.517.496
5.21.32.32	Siniestros por pagar por operaciones de coaseguro	+	0	0
5.21.32.40	Ingresos anticipados por operaciones de seguros	+	14.723.936	15.013.119
5.21.40.00	Otros pasivos	+	37.338.307	36.293.719
5.21.41.00	Provisiones	+	27.477.077	19.321.918
5.21.42.00	Otros pasivos	+	9.861.230	16.971.801
5.21.42.10	Impuestos por pagar	+	1.260.247	3.877.925
5.21.42.11	Cuentas por pagar por impuestos	+	1.260.247	3.877.925

Continúa ▼



▼ Continuación

Estado de situación financiera			Periodo Actual	Periodo Anterior
5.21.42.12	Pasivo por impuestos diferidos	+	0	0
5.21.42.20	Deudas con relacionados	+	2.163.328	1.795.176
5.21.42.30	Deudas con intermediarios	+	4.714.157	9.588.408
5.21.42.40	Deudas con el personal	+	856.355	997.399
5.21.42.50	Ingresos anticipados	+	0	0
5.21.42.60	Otros pasivos no financieros	+	867.143	712.893
5.22.00.00	Total Patrimonio	+	77.690.956	74.295.053
5.22.10.00	Capital pagado	+	16.503.513	16.503.513
5.22.20.00	Reservas	+	0	0
5.2230.00	Resultados acumulados	+	62.975.997	61.630.842
5.22.31.00	Resultados acumulados periodos anteriores	+	51.260.842	48.544.262
5.22.32.00	Resultado del ejercicio	+	17.945.155	19.786.580
5.22.33.00	Dividendos	-	6.230.000	6.700.000
5.22.40.00	Otros ajustes	+	-1.788.554	-3.839.302



Estado de Resultado Integral

Estado de resultados		Periodo Actual	Periodo Anterior
5.31.10.00 Margen de contribución	+	40.126.547	42.244.985
5.31.11.00 Prima retenida	+	89.017.290	61.519.740
5.31.11.10 Prima directa	+	133.660.440	102.347.781
5.31.11.20 Prima aceptada	+	0	0
5.31.11.30 Prima cedida	-	-44.643.150	-40.828.041
5.31.12.00 Variación de reservas técnicas	-	3.293.209	35.191.920
5.31.12.10 Variación reserva de riesgo en curso	+	4.284.918	35.541.269
5.31.12.20 Variación reserva matemática	+	0	0
5.31.12.30 Variación reserva valor del fondo	+	0	0
5.31.12.40 Variación reserva catastrófica de terremoto	+	169.033	-202.342
5.31.12.50 Variación reserva insuficiencia de prima	+	-1.160.742	-147.007
5.31.12.60 Variación otras reservas técnicas	+	0	0
5.31.13.00 Costo de siniestros	-	-38.730.878	-31.225.353
5.31.13.10 Siniestros directos	+	-48.858.319	-38.612.786
5.31.13.20 Siniestros cedidos	-	10.127.441	7.387.433
5.31.13.30 Siniestros aceptados	+	0	0
5.31.14.00 Costo de rentas	-	0	0
5.31.14.10 Rentas directas	+	0	0
5.31.14.20 Rentas cedidas	+	0	0
5.31.14.30 Rentas aceptadas	+	0	0
5.31.15.00 Resultado de intermediación	-	5.438.771	-802.474
5.31.15.10 Comisión agentes directos	+	0	0
5.31.15.20 Comisión corredores y retribución asesores previsionales	+	-12.637.995	-17.889.873
5.31.15.30 Comisiones de reaseguro aceptado	+	0	0
5.31.15.40 Comisiones de reaseguro cedido	-	18.076.766	17.087.399
5.31.16.00 Gastos por reaseguro no proporcional	-	-19.747.119	-20.381.863
5.31.17.00 Gastos médicos	-	0	0
5.31.18.00 Deterioro de Seguros	-	855.274	-2.056.985
5.31.20.00 Costos de administración	-	-21.892.543	-21.245.131
5.31.21.00 Remuneraciones	+	-4.174.528	-4.160.492
5.31.22.00 Otros costos de administración	+	-17.718.015	-17.084.639
5.31.30.00 Resultado de inversiones	+	3.831.101	4.165.205



▼ Continuación

Estado de resultados		Periodo Actual	Periodo Anterior	
5.31.31.00	Resultado neto inversiones realizadas	+	-148.511	-16.913
5.31.31.10	Inversiones inmobiliarias	+	-30	513
5.31.31.20	Inversiones financieras	+	-148.481	-17.426
5.31.32.00	Resultado neto inversiones no realizadas	+	105.039	299.765
5.31.32.10	Inversiones inmobiliarias	+	0	0
5.31.32.20	Inversiones financieras	+	105.039	299.765
5.31.33.00	Resultado neto inversiones devengadas	+	3.312.736	3.983.984
5.31.33.10	Inversiones inmobiliarias	+	140.166	135.002
5.31.33.20	Inversiones financieras	+	3.375.709	4.028.211
5.31.33.30	Depreciación	-	0	0
5.31.33.40	Gastos de gestión	-	-203.139	-179.229
5.31.34.00	Resultado neto inversiones por seguros con cuenta única de inversiones	+	0	0
5.31.35.00	Deterioro de inversiones	-	561.837	-101.631
5.31.40.00	Resultado técnico de seguros	+	22.065.105	25.165.059
5.31.50.00	Otros ingresos y egresos	+	-77.157	-9.501
5.31.51.00	Otros ingresos	+	11.618	1.588
5.31.52.00	Otros gastos	-	-88.775	-11.089
5.31.61.00	Diferencia de cambio	+	-41.147	-14.557
5.31.62.00	Utilidad (pérdida) por unidades reajustables	+	1.073.090	-19.628
5.31.70.00	Resultado de operaciones continuas antes de impuesto renta	+	23.019.891	25.121.373
5.31.80.00	Utilidad (pérdida) por operaciones discontinuas y disponibles para la venta (netas de impuesto)	+	0	0
5.31.90.00	Impuesto renta	-	-5.074.736	-5.334.793
5.31.00.00	Resultado del periodo	+	17.945.155	19.786.580
Estado otro resultado integral				
5.32.10.00	Resultado en la evaluación propiedades, muebles y equipos	+		
5.32.20.00	Resultado en activos financieros	+	2.809.244	99.464
5.32.30.00	Resultado en coberturas de flujo de caja	+		
5.32.40.00	Otros resultados con ajuste en patrimonio	+		
5.32.50.00	Impuesto diferido	+	-758.496	-33.827
5.32.00.00	Total Otro resultado integral	+	2.050.748	65.637
5.30.00.00	Resultado integral		19.995.903	19.852.217



Estado de Flujos de Efectivo

Estado de flujos de efectivo		Periodo Actual	Periodo Anterior	
Flujo de efectivo de las actividades de la operación [sinopsis]				
Ingresos de las actividades de la operación [sinopsis]				
7.31.11.00	Ingreso por prima de seguro y coaseguro	+	175.274.629	186.473.854
7.31.12.00	Ingreso por prima reaseguro aceptado	+	0	0
7.31.13.00	Devolución por rentas y siniestros	+	22.207	15.196
7.31.14.00	Ingreso por rentas y siniestros reasegurados	+	3.099.018	1.443.788
7.31.15.00	Ingreso por comisiones reaseguro cedido	+	0	0
7.31.16.00	Ingreso por activos financieros a valor razonable	+	315.205.236	330.530.067
7.31.17.00	Ingreso por activos financieros a costo amortizado	+	912.933	909.744
7.31.18.00	Ingreso por activos inmobiliarios	+	0	0
7.31.19.00	Intereses y dividendos recibidos	+	0	0
7.31.20.00	Préstamos y partidas por cobrar	+	0	0
7.31.21.00	Otros ingresos de la actividad aseguradora	+	12.065	1.536.726
7.31.00.00	Ingresos de efectivo de la actividad aseguradora	+	494.526.088	520.909.375
Egresos de las actividades de la operación [sinopsis]				
7.32.11.00	Egreso por prestaciones seguro directo y coaseguro	+	68.545.703	64.226.429
7.32.12.00	Pago de rentas y siniestros	+	40.289.168	47.915.827
7.32.13.00	Egreso por comisiones seguro directo	+	29.975.270	37.349.049
7.32.14.00	Egreso por comisiones reaseguro aceptado	+		
7.32.15.00	Egreso por activos financieros a valor razonable	+	297.916.344	320.933.445
7.32.16.00	Egreso por activos financieros a costo amortizado	+	485.753	614.306
7.32.17.00	Egreso por activos inmobiliarios	+	0	0
7.32.18.00	Gasto por impuestos	+	22.505.971	18.885.281
7.32.19.00	Gasto de administración	+	14.472.497	5.414.267
7.32.20.00	Otros egresos de la actividad aseguradora	+	0	9.021.418
7.32.00.00	Egresos de efectivo de la actividad aseguradora	-	474.190.706	504.360.022
7.30.00.00	Flujo de efectivo neto de actividades de la operación	+	20.335.382	16.549.353

Continúa ▼



▼ Continuación

Estado de flujos de efectivo		Periodo Actual	Periodo Anterior
Flujo de efectivo de las actividades de inversión [sinopsis]			
Ingresos de actividades de inversión [sinopsis]			
7.41.11.00	Ingresos por propiedades, muebles y equipos	+	0
7.41.12.00	Ingresos por propiedades de inversión	+	0
7.41.13.00	Ingresos por activos intangibles	+	0
7.41.14.00	Ingresos por activos mantenidos para la venta	+	0
7.41.15.00	Ingresos por participaciones en entidades del grupo y filiales	+	0
7.41.16.00	Otros ingresos relacionados con actividades de inversión	+	0
7.41.00.00	Ingresos de efectivo de las actividades de inversión	+	0
Egresos de actividades de inversión [sinopsis]			
7.42.11.00	Egresos por propiedades, muebles y equipos	+	170.929
7.42.12.00	Egresos por propiedades de inversión	+	0
7.42.13.00	Egresos por activos intangibles	+	890.435
7.42.14.00	Egresos por activos mantenidos para la venta	+	
7.42.15.00	Egresos por participaciones en entidades del grupo y filiales	+	0
7.42.16.00	Otros egresos relacionados con actividades de inversión	+	0
7.42.00.00	Egresos de efectivo de las actividades de inversión	-	1.061.364
7.40.00.00	Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	+	-1.061.364
Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento [sinopsis]			
Ingresos de actividades de financiamiento [sinopsis]			
7.51.11.00	Ingresos por emisión de instrumentos de patrimonio	+	0
7.51.12.00	Ingresos por préstamos a relacionados	+	0
7.51.13.00	Ingresos por préstamos bancarios	+	0
7.51.14.00	Aumentos de capital	+	0
7.51.15.00	Otros ingresos relacionados con actividades de financiamiento	+	0
7.51.00.00	Ingresos de efectivo de las actividades de financiamiento	+	0
Egresos de actividades de financiamiento [sinopsis]			
7.52.11.00	Dividendos a los accionistas	+	16.600.000
7.52.12.00	Intereses pagados	+	0
7.52.13.00	Disminución de capital	+	0
7.52.14.00	Egresos por préstamos con relacionados	+	0
7.52.15.00	Otros egresos relacionados con actividades de financiamiento	+	0



▼ Continuación

Estado de flujos de efectivo			Periodo Actual	Periodo Anterior
7.52.00.00	Egresos de efectivo de las actividades de financiamiento	-	16.600.000	16.600.000
7.50.00.00	Flujo de efectivo neto de actividades de financiamiento	+	-16.600.000	-16.600.000
7.60.00.00	Efecto de las variaciones de los tipo de cambio	+		
7.70.00.00	Aumento (disminución) de efectivo y equivalentes		2.674.018	-363.253
7.71.00.00	Efectivo y efectivo equivalente		982.386	1.345.639
7.72.00.00	Efectivo y efectivo equivalente		3.656.404	982.386
7.80.00.00	Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo [sinopsis]			
7.81.00.00	Caja		0	0
7.82.00.00	Bancos		3.656.404	982.386
7.83.00.00	Equivalente al efectivo		0	0



Estado de Cambios en el Patrimonio

PERIODO ACTUAL

Periodo Actual	[600000] Estado de Cambios en el Patrimonio – Estados Financieros Individuales	Patrimonio								
		Capital Pagado	Reservas				Resultados Acumulados			
			Sobre precio de acciones	Reserva ajuste por calce	Reserva descalce seguros CUI	Otras reservas	Resultados acumulados periodos anteriores	Resultado del ejercicio		
	Patrimonio previamente reportado	16.503.513	0	0	0	0	0	48.544.262	13.086.580	61.630.842
	Ajustes periodos anteriores	0	0	0	0	0	0		0	0
	Ajustes por Correcciones de Errores o Cambios Contables		0	0	0	0	0			
	Patrimonio	16.503.513	0	0	0	0	0	48.544.262	13.086.580	61.630.842
	Resultado integral	0	0	0	0	0	0	0	17.945.155	17.945.155
	Resultado del periodo	0	0	0	0	0	0	0	17.945.155	17.945.155
	Ingresos (gastos) registrados con abono (cargo) a patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Resultado en la evaluación propiedades, muebles y equipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Resultado en activos financieros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Resultado en coberturas de flujo de caja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Otros resultados con ajuste en patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Impuesto diferido	0	0	0	0	0	0		0	0
	Otro resultado integral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Transferencias a resultados acumulados	0	0	0	0	0	0	13.086.580	-13.086.580	0
	Operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	0	-10.370.000	-6.230.000	-16.600.000
	Aumento (disminución) de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Distribución de dividendos	0	0	0	0	0	0	10.370.000	6.230.000	16.600.000
	Otras operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambios en reservas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Transferencia de patrimonio a resultado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Otros Ajustes		0	0	0	0	0			
	Patrimonio	16.503.513	0	0	0	0	0	51.260.842	11.715.155	62.975.997

Continúa ▼



▼ Continuación

Periodo Actual	[600000] Estado de Cambios en el Patrimonio – Estados Financieros Individuales	Patrimonio					
		Otros ajustes					
		Resultado en la evaluación de propiedades, muebles y equipos	Resultados en activos financieros	Resultado en cobertura de flujo de caja	Otros resultados con ajuste en patrimonio		
	Patrimonio previamente reportado	0	-3.839.302	0	-3.839.302	74.295.053	
	Ajustes periodos anteriores	0	0	0	0	0	
	Ajustes por Correcciones de Errores o Cambios Contables	0					
	Patrimonio	0	-3.839.302	0	-3.839.302	74.295.053	
	Resultado integral	0	2.050.748	0	2.050.748	19.995.903	
	Resultado del periodo	0	0	0	0	17.945.155	
	Ingresos (gastos) registrados con abono (cargo) a patrimonio	0	2.809.244	0	2.809.244	2.809.244	
	Resultado en la evaluación propiedades, muebles y equipos	0	0	0	0	0	
	Resultado en activos financieros	0	2.809.244	0	2.809.244	2.809.244	
	Resultado en coberturas de flujo de caja	0	0	0	0	0	
	Otros resultados con ajuste en patrimonio	0	0	0	0	0	
	Impuesto diferido	0	-758.496	0	-758.496	-758.496	
	Otro resultado integral	0	2.050.748	0	2.050.748	2.050.748	
	Transferencias a resultados acumulados	0	0	0	0	0	
	Operaciones con los accionistas	0	0	0	0	-16.600.000	
	Aumento (disminución) de capital	0	0	0	0	0	
	Distribución de dividendos	0	0	0	0	16.600.000	
	Otras operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	
	Cambios en reservas	0	0	0	0	0	
	Transferencia de patrimonio a resultado	0	0	0	0	0	
	Otros Ajustes	0	0		0	0	
	Patrimonio	0	-1.788.554	0	-1.788.554	77.690.956	



PERIODO ANTERIOR

Periodo Anterior	[600000] Estado de Cambios en el Patrimonio – Estados Financieros Individuales	Patrimonio								
		Capital Pagado	Reservas				Resultados Acumulados			
			Sobre precio de acciones	Reserva ajuste por calce	Reserva descalce seguros CUI	Otras reservas	Resultados acumulados periodos anteriores	Resultado del ejercicio		
	Patrimonio previamente reportado	16.503.513	0	0	0	0	0	34.558.392	16.720.109	51.278.501
	Ajustes periodos anteriores	0	0	0	0	0	0		0	0
	Ajustes por Correcciones de Errores o Cambios Contables		0	0	0	0	0			
	Patrimonio	16.503.513	0	0	0	0	0	34.558.392	16.720.109	51.278.501
	Resultado integral	0	0	0	0	0	0	0	19.786.580	19.786.580
	Resultado del periodo	0	0	0	0	0	0	0	19.786.580	19.786.580
	Ingresos (gastos) registrados con abono (cargo) a patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Resultado en la evaluación propiedades, muebles y equipos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Resultado en activos financieros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Resultado en coberturas de flujo de caja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Otros resultados con ajuste en patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Impuesto diferido	0	0	0	0	0	0		0	0
	Otro resultado integral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Transferencias a resultados acumulados	0	0	0	0	0	0	16.720.109	-16.720.109	0
	Operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	0	-2.734.239	-6.700.000	-9.434.239
	Aumento (disminución) de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Distribución de dividendos	0	0	0	0	0	0	2.734.239	6.700.000	9.434.239
	Otras operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cambios en reservas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Transferencia de patrimonio a resultado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Otros Ajustes		0	0	0	0	0			
	Patrimonio	16.503.513	0	0	0	0	0	48.544.262	13.086.580	61.630.842



▼ Continuación

Periodo Anterior	[600000] Estado de Cambios en el Patrimonio – Estados Financieros Individuales	Patrimonio					
		Otros ajustes					
		Resultado en la evaluación de propiedades, muebles y equipos	Resultados en activos financieros	Resultado en cobertura de flujo de caja	Otros resultados con ajuste en patrimonio		
	Patrimonio previamente reportado	0	-3.904.939	0	0	-3.904.939	63.877.075
	Ajustes periodos anteriores	0	0	0	0	0	0
	Ajustes por Correcciones de Errores o Cambios Contables	0		0	0		
	Patrimonio	0	-3.904.939	0	0	-3.904.939	63.877.075
	Resultado integral	0	65.637	0	0	65.637	19.852.217
	Resultado del periodo	0	0	0	0	0	19.786.580
	Ingresos (gastos) registrados con abono (cargo) a patrimonio	0	99.464	0	0	99.464	99.464
	Resultado en la evaluación propiedades, muebles y equipos	0	0	0	0	0	0
	Resultado en activos financieros	0	99.464	0	0	99.464	99.464
	Resultado en coberturas de flujo de caja	0	0	0	0	0	0
	Otros resultados con ajuste en patrimonio	0	0	0	0	0	0
	Impuesto diferido	0	-33.827	0	0	-33.827	-33.827
	Otro resultado integral	0	65.637	0	0	65.637	65.637
	Transferencias a resultados acumulados	0	0	0	0	0	0
	Operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	-9.434.239
	Aumento (disminución) de capital	0	0	0	0	0	0
	Distribución de dividendos	0	0	0	0	0	9.434.239
	Otras operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	0
	Cambios en reservas	0	0	0	0	0	0
	Transferencia de patrimonio a resultado	0	0	0	0	0	0
	Otros Ajustes	0	-	0	0	0	0
	Patrimonio	0	-3.839.302	0	0	-3.839.302	74.295.053

