

2023

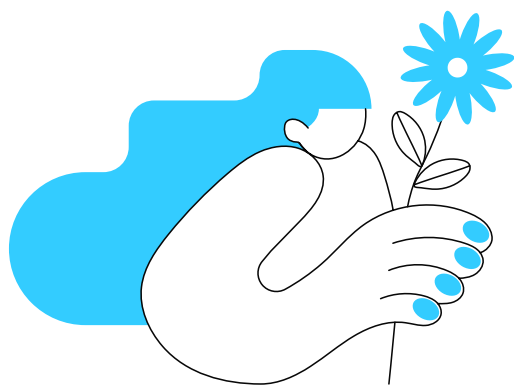
Memoria Anual
y Estados Financieros



Zurich Santander
Seguros Generales Chile S.A.



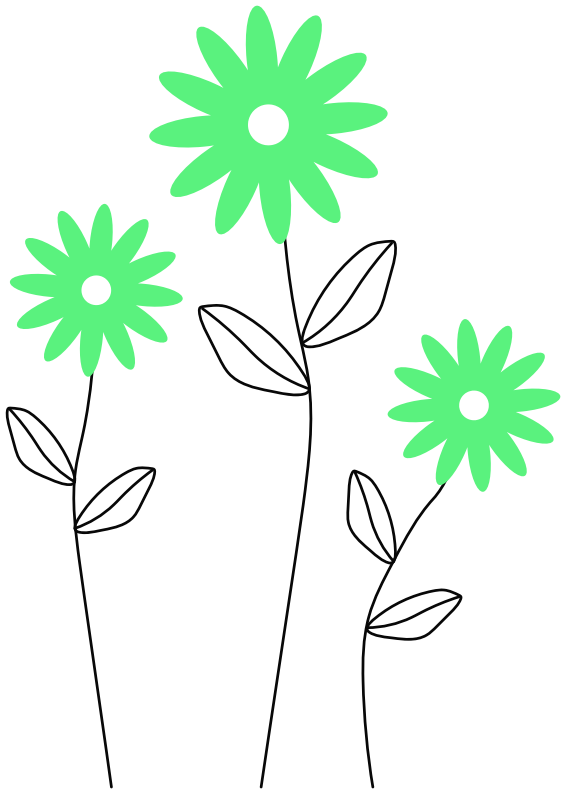
SEGUROS CHILE



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 Auditoria y asesorías Ltda.
Suscripción de la Memoria	La aprobación de la memoria fue hecha en sesión extraordinaria de Directorio de fecha 27 de marzo de 2024.

Índice



1.

INTRODUCCIÓN

- 5 Nuestros logros
- 6 Nuestros principales indicadores
- 6 Carta del Gerente General

2.

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

- 10 Actividades y negocios
- 10 Información histórica de la entidad
- 11 Misión, visión y valores
- 12 Documentos constitutivos y propiedad de la Entidad
- 13 Reaseguradores
- 14 Hechos relevantes
- 14 Hechos posteriores
- 15 Objetivos estratégicos

3.

GOBERNANZA

- 17 Estructura de gobierno
- 23 Gestión de riesgos
- 26 Ética y Anticorrupción
- 28 Protección de los datos y ciberseguridad
- 29 Protección de los Derechos Humanos

4.

PROTEGEMOS LO QUE MÁS IMPORTA

- 31 Oferta de valor
- 33 Negocio sostenible
- 34 Experiencia de Clientes
- 35 Tecnología, innovación y digitalización

5.

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

- 37 Estrategia
- 39 Análisis de materialidad

6.

COLABORADORES

- 42 Atracción del talento
- 42 Desarrollo profesional
- 44 Diversidad e inclusión
- 47 Cultura y Clima Laboral
- 49 Bienestar y seguridad
- 50 Relaciones sociales y laborales

7.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

- 52 Impacto en nuestros grupos de interés
- 53 Impacto en la comunidad
- 59 Proveedores
- 61 Cuidado del Planeta

8.

RESULTADOS ECONÓMICO-FINANCIEROS

- 66 Contexto de mercado
- 67 Principales indicadores financieros
- 68 Inversión ESG

9.

NORMATIVAS Y LINEAMIENTOS

- 70 Índice GRI
- 79 Estándares SASB

10.

ESTADOS FINANCIEROS

- 81 Informe de los Auditores Independientes
- 83 Estado de Situación Financiera
- 87 Estado de Resultado Integral
- 89 Estado de Flujos de Efectivo
- 92 Estado Patrimonial

11.

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

1. Introducción

- Nuestros logros
- Nuestros principales indicadores
- Carta del Gerente General

Nuestros logros

Robustecimos nuestra oferta de protección con cobertura de hospitalización a los clientes que toman crédito automotriz a través de Santander Consumer Finance, de esta forma les garantizamos el pago de sus cuotas ante situaciones inesperadas.

En nuestra primera incursión en el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP), logramos llegar a **más de 140 mil clientes** con un proceso de contratación fácil y expedito.

Englobado en una estrategia de digitalización a nivel Compañía, **habilitamos en nuestro sitio web el denuncia y seguimiento** de los siniestros en todos nuestros productos, simplificando así el paso a paso de este proceso a nuestros clientes.

Se inició la operación en la **nueva plataforma CRM**, mejorando la trazabilidad de las interacciones de nuestros clientes con la Compañía y así poder brindarles un mejor servicio.

Generamos **más de 225 mil nuevos negocios** que entregaron más protección y seguridad a nuestros clientes y sus familias con productos más adecuados a sus necesidades.

Enfocados en brindar una mejor atención a nuestros clientes hemos generado capacidades internas con **mayor nivel de especialización y expertiz**, y se optimizaron procesos de gestión interna que permitieron reducir los tiempos de resolución de los requerimientos de nuestros clientes.

Enfocados en el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores, **augmentamos en 10% la movilidad interna** respecto al año anterior, reflejándose en promociones a un nuevo rol y movimientos interáreas.

Continuamos posicionándonos como lugar de preferencia para trabajar en el segmento de jóvenes profesionales. Esto se vio reflejado en la obtención del **lugar n°17 de mejores empresas para trabajar sub 35** y logrando el puesto **n° 1 en banca-seguros**.

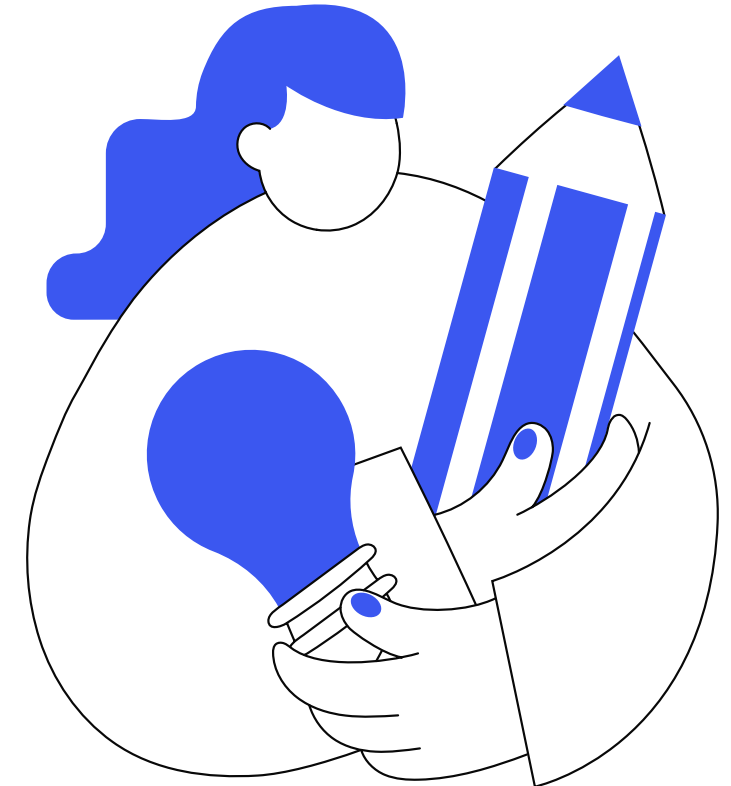
Logramos una **participación de más del 60% de los colaboradores**, en actividades y voluntariados de apoyo a la comunidad, en alianza con Fundaciones que apoyan principalmente a jóvenes en el desarrollo de la educación y la inclusión al mundo laboral.

Gracias a la recomendación de nuestros clientes por medio del Transaccional Net Promoter Score (TNPS) logramos un excelente resultado del 67%, que muestra un positivo **crecimiento del 5% respecto al año anterior**.

Nuestros principales indicadores

Nuestros principales indicadores	Unidad de medida	2023
Prima Directa	MMCLP	102.348
Rentabilidad Patrimonio	%	24,6%
Rentabilidad de las Inversiones	%	2,5%
Cartera de pólizas digitales (1)	%	92%
TNPS	%	67%
Colaboradores (2)	Cantidad	58
Mujeres en posiciones de liderazgo	%	40%
Brecha salarial entre géneros	%	1,3%
Porcentaje de colaboradores que participaron en voluntariado	%	61%
Porcentaje de compras realizadas a proveedores nacionales	%	94%
Proporción de activos ESG sobre el total de cartera de inversiones	%	39,57%

(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).



Carta del Gerente General



“ Mejoramos 5 pts la recomendación de nuestros clientes, alcanzando un 67% 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 2023, en que la presentamos los principales resultados de nuestro desempeño económico, del negocio, social y ambiental.

NUESTROS LOGROS

En 2023 logramos excelentes resultados en todas las dimensiones del negocio. Agradezco el compromiso y la dedicación de todos los colaboradores de Zurich Santander Chile, por entregar cada día lo mejor de sí mismos, trabajando con excelencia y preocupados de brindar un gran servicio por medio de la protección de los clientes.

Destaco que hemos logrado avances importantes en nuestra estrategia de transformación del Negocio, que junto al Banco Santander estamos llevando a cabo bajo el Plan Estratégico Aconcagua.

Este año continuamos brindando una amplia oferta de seguros para proteger a las personas y las empresas. Como Compañía nos aseguramos de siempre poner a los clientes en el centro, entendiendo sus necesidades y adaptándonos a sus planes a futuro.

De esta forma, englobado en una estrategia de digitalización a nivel Compañía, habilitamos en nuestro sitio web el denuncia y seguimiento de los siniestros en todos nuestros productos, simplificando así el paso a paso y entregando mayor conocimiento de este proceso a nuestros clientes. Así también, iniciamos la operación con una nueva plataforma de CRM, lo que nos permite seguir mejorando la trazabilidad de las interacciones de nuestros clientes con Zurich Santander para brindarles siempre un mejor servicio.

Por otra parte, incorporamos la mirada sostenible en el diseño de nuestros productos y procesos, porque para nosotros es un desafío desarrollar servicios y seguros sostenibles que se adapten a las distintas necesidades de nuestros clientes.

También, robustecimos nuestra oferta de protección con cobertura de hospitalización a los clientes que toman un crédito automotriz a través de Santander Consumer Finance, de esta forma les garantizamos el pago de sus cuotas ante situaciones inesperadas.

Además, durante el 2023, logramos llegar a más de 140 mil clientes con un proceso de contratación fácil y expedito, a través del producto SOAP.

Y en nuestro desafío de seguir entregando siempre la mejor oferta de valor y servicio a clientes, destaco que respecto al año anterior crecimos 5pts en el Transactional Net Promoter Score (TNPS), logrando un excelente resultado de 67%.

Centrándonos en nuestros colaboradores, gracias a quienes hemos podido cumplir con los desafíos del año, realizando los proyectos estratégicos de la Compañía y logrando el 100% de los indicadores de gestión y KPI del negocio, continuamos promoviendo el desarrollo de cada uno de ellos, entregando en diversas herramientas y programas. Y destacamos que aumentamos en 10% la movilidad interna respecto al año anterior, reflejándose en promociones a un nuevo rol y movimientos interáreas.

Creemos que potenciar cada vez más a nuestros colaboradores, con una mirada de formación continua, bienestar integral e inclusión nos llevó también a recibir el reconocimiento que nos ubica como una de las mejores empresas para trabajar para jóvenes profesionales: Employers for Youth (EFY), 1° lugar en el mercado asegurador y 17° a nivel general en Chile.

Y para finalizar, en cuanto al vínculo con la comunidad, destacamos la alianza que hemos construido con dos organizaciones que otorgan oportunidades a jóvenes que se encuentran en situación de vulnerabilidad socioeconómica. Siendo una Fundación Belén Educa, con la cual llevamos más de 10 años de trabajo y mediante la cual incentivamos la continuidad de estudios superiores y Fundación Forge, con la que llevamos 4 años de trabajo conjunto, sumándonos a la iniciativa regional de Zurich Santander y recibiendo el acompañamiento de Z Zurich Foundation, para reducir la brecha entre los jóvenes en situación de vulnerabilidad y el mercado de trabajo. Además, destaco que el 61% de los colaboradores en Chile, fueron voluntarios en estas acciones y en otras más realizadas durante el año en beneficio de la sociedad.

RESULTADOS ECONÓMICO-FINANCIEROS

El resultado atribuible en 2023 a los accionistas fue de MM\$ 19.786.580, lo que supone una disminución de 17,2% respecto al año anterior. Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. cerró con una prima directa de MM\$ 102.347.381, con una disminución de 26,7% en relación al ejercicio 2022. El resultado de inversiones generó MM\$ 4.165.205, lo que supone un 45,6% de aumento con respecto al año anterior. Al 31 de diciembre de 2023 el patrimonio neto de la Compañía fue de MM\$ 66.721.425, manteniendo indicadores de solvencia en 2,37 veces y el endeudamiento financiero en 0,82 veces, cifras completamente alineadas con la estrategia de solvencia y los requerimientos patrimoniales del Grupo y el regulador.

Para 2024, continuaremos trabajando por una misión que nos une: el compromiso con las personas, protegiéndolas y apoyando sus proyectos para que puedan afrontar la vida con mayor seguridad.

Herbert Philipp Rodríguez
Gerente General
Zurich Santander Chile

2. Perfil de la Compañía

- Actividades y negocios
- Información histórica de la entidad
- Misión, visión y valores
- Documentos constitutivos y propiedad de la Entidad
- Reaseguradores
- Hechos relevantes
- Hechos posteriores
- Objetivos estratégicos

Actividades y negocios

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.

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

Información histórica de la entidad

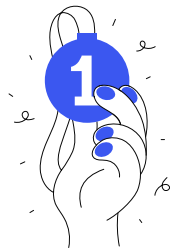
Zurich Santander Seguros Generales Chile S.A. es una sociedad anónima cerrada, con domicilio legal en Santiago con giro Asegurador del primer grupo. La Superintendencia de Valores y Seguros, actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF), autorizó su existencia y aprobó sus estatutos mediante Resolución 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.



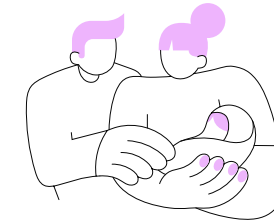
Misión, visión y valores

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.



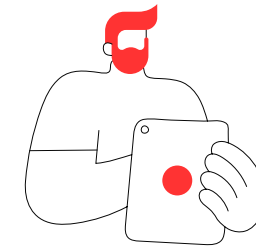
Excelencia

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.**



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.**

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 22.987, 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 2023 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 2023 la compañía administra los siguientes Reaseguradores a través del Corredor de Reaseguro “Aon Chile Corredores de Reasegueros Limitada”:

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

- 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 (Canopius 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 Reasegueros, 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 relevantes



Durante el ejercicio que finalizó el 31 de diciembre de 2023, destacamos los siguientes hechos esenciales:

26 de enero de 2023: Informamos citación a Junta Extraordinaria de Accionistas para pronunciarse respecto de la modificación de la composición del Directorio de la Sociedad de conformidad a la reforma de estatutos aprobada por CMF.

23 de febrero de 2023: Informamos acuerdos de la Junta Extraordinaria de Accionistas, la que con ocasión de la modificación de estatutos sociales, acordó la nueva composición de miembros del Directorio.

04 de abril de 2023: Informamos citación a Junta Ordinaria de Accionistas a celebrarse el día 24 de abril de 2023.

26 de abril de 2023: Informamos los acuerdos alcanzados en Junta Ordinaria de Accionistas, no distribución dividendos definitivos, composición del directorio y designación de empresa de auditoría externa.

28 de abril de 2023: Informamos la creación de la Gerencia de Transformación y cambios en la administración, dando cuenta que doña Araceli Vázquez asume como Gerente de Operaciones y Tecnología y don Marcelo Manes como Gerente de Transformación.

01 de junio de 2023: 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.

27 de julio de 2023: Informamos cambios en la administración, dando cuenta de la designación de don Manuel Chaparro como Gerente de Riesgos.

23 de octubre de 2023: Informamos citación a Junta Extraordinaria de Accionistas para pronunciarse sobre la distribución de dividendos eventuales con cargo a las utilidades retenidas del ejercicio anterior.

10 de noviembre de 2023: Informamos cambios en la administración, dando cuenta de la salida de la Gerente de Finanzas de la compañía, doña Sabrina Otero.

01 de diciembre de 2023: Informamos el acuerdo adoptado por Junta Extraordinaria de Accionistas para el pago de un dividendo eventual de \$644.280.- (pesos chilenos), por cada acción que corresponde a un total de \$9.900.000.000 (pesos chilenos), por el total de las 15.366 acciones suscritas y pagadas, con cargo a las utilidades retenidas del ejercicio que terminó el 31 de diciembre de 2022.

01 de diciembre de 2023: Informamos el acuerdo adoptado por el Directorio para el pago de un dividendo provisorio con cargo a las utilidades del ejercicio que concluye el 31 de diciembre de 2023, por un monto de \$6.700.000.000 (pesos chilenos), que corresponde a \$436.028 por cada acción.

20 diciembre de 2023: Informamos cambios en la administración, dando cuenta de la renuncia de don Juan Manuel Criado como director de la sociedad a partir de la fecha de su comunicación al directorio, esto es el día 19 de diciembre.

29 de diciembre de 2023: Informamos cambios en la administración, dando cuenta de la designación de don Sergio Bórquez como Gerente de Finanzas de la sociedad.

Hechos posteriores

No existen hechos posteriores que informar.

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 al 55% de las ventas Open Market (OM).

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 internos y externos, de manera eficiente.

7

Convertirnos en un lugar para trabajar de preferencia en el mercado atrayendo, reteniendo y desarrollando a los talentos, brindando la mejor experiencia en el viaje del colaborador en la Compañía.



3. Gobernanza

- Estructura de gobierno
- Gestión de riesgos
- Ética y Anticorrupción
- Protección de los datos y ciberseguridad
- Protección de los Derechos Humanos

Estructura de gobierno

En todos los niveles de la Compañía impulsamos una identidad corporativa que valora y promueve prácticas éticas y sostenibles. Este compromiso no solo guía nuestras decisiones y operaciones, sino que también refleja nuestro firme compromiso de contribuir de manera positiva en el entorno en el que operamos.

Directorio

La Compañía está administrada por un Directorio compuesto de cinco directores titulares y cinco directores suplentes. Por las características del tipo societario de la Compañía, los accionistas debidamente representados, eligen a los respectivos directores que los representen, quienes velan por el correcto funcionamiento de la sociedad y desarrollo del objeto social. A su vez, el Directorio elige al presidente, vicepresidente y al secretario de este. Asimismo, la sociedad cuenta con altos ejecutivos que, junto al Directorio, encabezan la administración liderados por el accionista controlador de la Compañía.

Entre las responsabilidades que asume el Directorio y conforme a la legislación local, fija reuniones mensuales para el tratamiento de temas estratégicos al funcionamiento de la Compañía. La marcha de los negocios es un tema propio del Directorio, por lo que en cada sesión se realiza una presentación sobre su estado quedando registrado y de ello se lleva registro en las actas respectivas. Si la situación

lo requiere, se desarrollan sesiones adicionales. 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 si es de 45 minutos o 2 horas y la información de datos de conexión para las sesiones remotas. Asimismo, en la Junta Ordinaria de cada año, se informa a los accionistas en forma detallada y de acuerdo con la normativa local, el resultado de los negocios en el ejercicio anterior, de ello también hay registro en el acta correspondiente.

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 respectivas 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.

De este modo, la Compañía opera con un alto grado de estabilidad, lo cual asegura la adopción de políticas consistentes en el tiempo.

Composición

El Directorio está compuesto por cinco directores titulares y cinco directores suplentes, que duran tres años en sus cargos, quienes son designados por la junta ordinaria de accionistas.

Directores titulares al 31 de diciembre de 2023 (1)

Nombre	Profesión	Cumple función ejecutiva
Claudio Alberto Chiesa Presidente	Licenciado en <i>Business Economics</i>	Si
Gustavo Bortolotto Vicepresidente	Empresario	Si
Carmen Martínez Briongos	Ingeniera Industrial	Si
Francisco del Cura	Licenciado en Ciencias Económicas y Actuario de Seguros	Si
Juan Manuel Criado (2)	Licenciado en Marketing	Si

(1) Fecha de nombramiento: 24-04-23. Antigüedad en el puesto: 1 año. Los Directores no tienen fecha de cesación.
(2) El director comunicó su renuncia al Directorio con fecha 19 de diciembre de 2023.

Directores suplentes al 31 de diciembre de 2023

Arancha Jorquera Villa

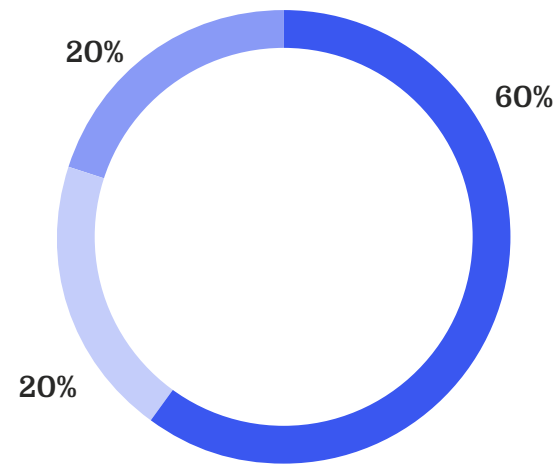
Ana Puche Lázaro

Eduardo Feldman Maur

Agustin Sevilla Traba

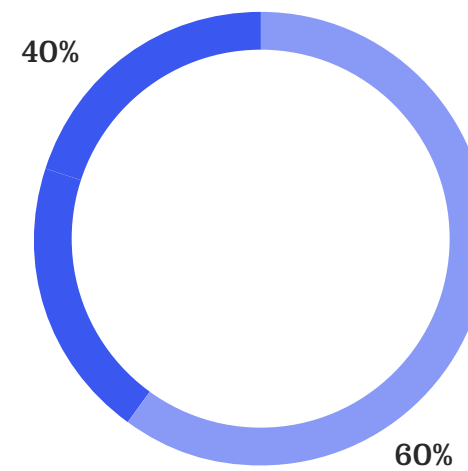
Santiago Alvarez Bartolome

Directores titulares por nacionalidad



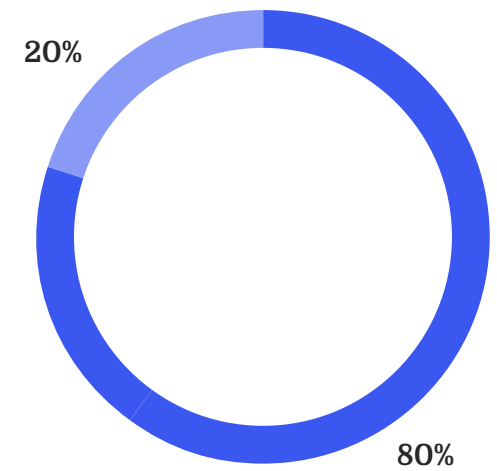
■ Nacionalidad española
■ Nacionalidad argentina
■ Nacionalidad italiana

Directores titulares por edad



■ Entre 30 y 50 años
■ Más de 50 años

Directores titulares por género



■ Hombres
■ Mujeres

Proceso de designación del Directorio

Este proceso cumple con los requerimientos establecidos en la legislación local. En este sentido, es designado por los accionistas, habitualmente en la Junta Ordinaria, que tiene lugar una vez al año dentro del primer cuatrimestre. 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. Los mismos son nombrados para desempeñar sus funciones como directores por tres años. Los directores no reciben remuneración por su función.

Capacitación

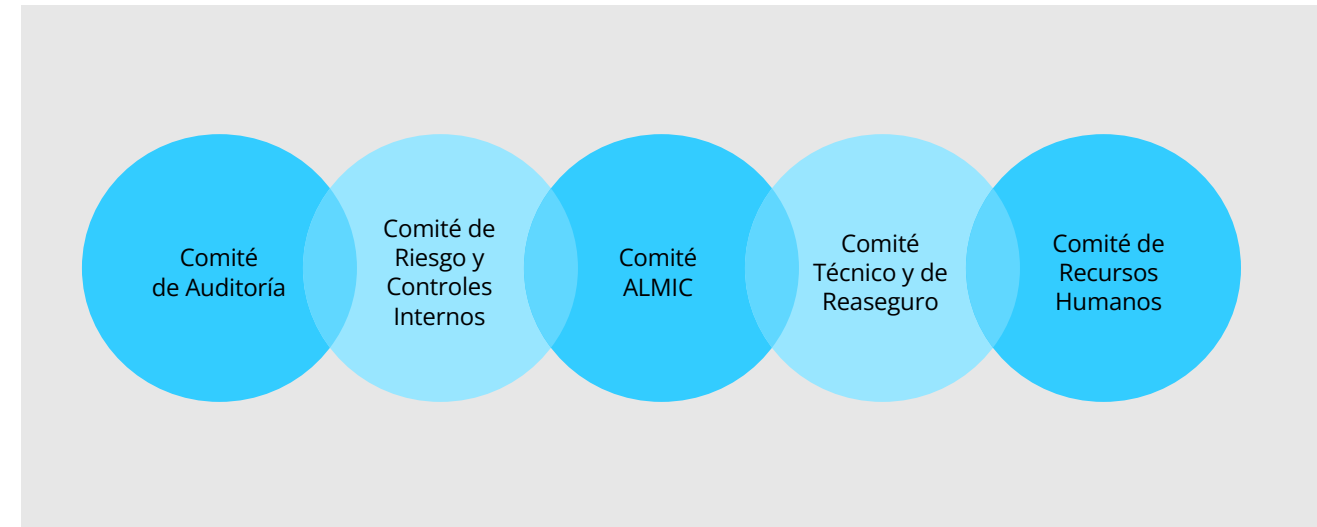
Los Directores son capacitados en temas relacionados a cambios normativos o de mercado. En 2023 se han realizado capacitaciones relacionadas con la libre competencia y las modificaciones a la ley de delitos económicos, entre otras.

Comités

En Chile contamos con cinco comités que operan bajo la supervisión del Directorio, con el fin de garantizar una efectiva organización, control y seguimiento de la estrategia corporativa.

Los temas relevantes tratados en las reuniones de cada comité sobre los impactos de la Compañía sobre la economía, las personas y el ambiente son reportados al Directorio y en caso de que corresponda, son sometidos a su aprobación.

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. Se debe considerar que en los comités participan determinados Directores, quienes deben exponer en la sesión ordinaria de Directorio inmediatamente siguiente aquellas inquietudes críticas que pudiesen surgir.



Comité de Auditoría

El rol de este comité es de vigilancia. Su propósito es asegurar que auditoría interna mantenga un plan de auditoría basado en riesgos para todas las áreas materiales, para examinar y evaluar la efectividad de los sistemas, controles internos, procesos y procedimientos de generación de informes de la Compañía. El plan de auditoría interna debería ser presentado al Directorio para su aprobación. Los encuentros de este comité son trimestrales.

Comité de Riesgos y Controles Internos

La responsabilidad de este comité es representar al Directorio en la supervisión del ambiente de control interno, la administración del riesgo, la identificación de riesgos estratégicos, la revisión regular de las estrategias y políticas y el cumplimiento regulatorio. Asegurar un enfoque integrado en materias de gestión de riesgo y control. Este comité se reúne de manera trimestral y cuenta con la presencia del Gerente General.



Comité de inversión y administración de activos y pasivos – ALMIC (*Assets, Liabilities and Investments Management Committee*)

Su principal objetivo es preparar decisiones y asesorar al Directorio en materias relacionadas con la administración de los activos invertidos por la Compañía, tomando en consideración sus obligaciones legales y contractuales. El comité reporta al Directorio de la Compañía y depende de él. En caso de encontrarse con temas no resueltos o salirse de los límites autorizados, se debe escalar este asunto al Directorio.

Comité Técnico y de Reaseguro

A través de este comité se apoya al Directorio en el desempeño de sus actividades con respecto a la definición e implementación de políticas de suscripción de riesgos, políticas de liquidación de siniestros, política de reaseguros y políticas actuariales en conformidad con los estatutos y la legislación local.

Comité de Recursos Humanos

Este comité cumple la función de apoyar al Directorio en el desempeño de sus actividades con respecto a las políticas de selección, remuneración, capacitación, compensación y evaluación de la alta gerencia y colaboradores en general. Además de las políticas de difusión, comunicación corporativa, y relación con el Asegurado. Por otra parte, cumple el rol de establecer y supervisar la implementación de estrategias y políticas mencionadas.

Conflictos de intereses

Para un mejor funcionamiento de la Administración de la Compañía, contamos con una política global de conflicto de intereses y compromisos externos, la cual es aplicable a todos los colaboradores de la Compañía, incluyendo al Directorio. El Directorio está sujeto a las distintas políticas internas que regulan el tratamiento de los eventuales conflictos de intereses. Además, se sujeta a las disposiciones de la legislación local sobre la materia. En el campo de esta última, se exigen diversas gestiones de divulgación, dentro de las que destaca la información que debe entregarse a los accionistas de la sociedad.

Buenas prácticas de Gobierno Corporativo

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.

Comité Ejecutivo

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

Este año, el organigrama de la Compañía tuvo algunos cambios. La gerencia de transformación, recientemente creada, reemplazó a la gerencia de negocios digitales. A través de este cambio, buscamos potenciar las iniciativas de innovación con impacto tanto para la mejora de nuestras capacidades como para lograr eficiencia en nuestros procesos.

Para asegurar que los cuadros gerenciales cuenten con reemplazos adecuados, contamos con un proceso anual de revisión de planes de sucesión, donde se incluye la posición del Gerente General y cargos clave de la Compañía. En este proceso participan los equipos regionales de las funciones y jerarquías acorde para proponer sucesores para esas posiciones, incluyendo una vista global del grupo. 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.

CARGO	NOMBRE
Gerente General	Herbert Philipp
Gerente de Finanzas	Sabrina Otero
Gerente Comercial	Carlos Delpiano
Gerente de Operaciones y Tecnología	Araceli Vázquez
Gerente de Productos	Rafael Blauth
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 de Inversiones	Roger Mogrovejo
Fiscal	Mauricio Santos

Organigrama



Gerente General
Herbert Philipp



Gerente de Finanzas
Sabrina Otero



Gerente Comercial
Carlos Delpiano



Gerente de Operaciones
y Tecnología
Araceli Vázquez



Gerente de Productos
Rafael Blauth



Fiscal
Mauricio Santos



Gerente Inversiones
Roger Mogrovejo



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

Gestión de riesgos

En un contexto de administración de riesgos cada vez más exigente, incorporamos las mejores prácticas establecidas por 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 los “Principios de Gobierno Corporativo y Sistemas de Gestión de Riesgo y Control Interno” contenido en las Normas de Carácter General (NCG) 309, NCG 325, NCG 408, NCG 454 y NCG 461.

Tomando como marco estos lineamientos, es que cada riesgo identificado cuenta con su plan de mitigación, priorizando aquellos de mayor exposición y de alto o medio impacto. Este enfoque, con sus procesos y prácticas, son transversales a toda la Compañía con el fin de reducir los niveles de riesgos y garantizar la seguridad y sostenibilidad de las operaciones.

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)*, que establece un marco de gobernabilidad en línea con el Grupo Zurich. Los procedimientos y metodologías para la gestión de riesgos aplican a todas las operaciones y relaciones de la empresa considerando las Tres Líneas de Defensa. Cada una de ellas funciona de manera independiente con sus roles y responsabilidades.

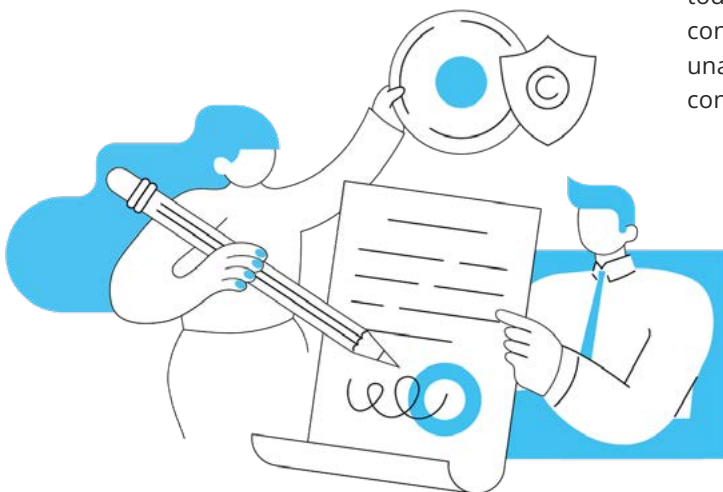
1. Primera Línea de Defensa: la conforman los tomadores de riesgo quienes administran el negocio.

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 para la gestión del riesgo.

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.

Dentro del marco de gestión, contamos con metodologías y herramientas para evaluar los distintos riesgos que afectan al negocio:

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



El equipo regional de riesgos se reúne quincenalmente para trabajar colaborativamente en oportunidades de mejora, para identificar y transmitir buenas prácticas y así entregar una visión transversal a los equipos.

Gobernanza de la gestión de riesgos

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, solvencia 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. También que tengan acceso a toda la información relevante y estén sujetas a revisiones periódicas de efectividad.

El Comité Ejecutivo también juega un rol fundamental ya que 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 de aquellos riesgos identificados, en especial aquellos que afectan estratégicamente nuestro negocio. Por último, promueve y comunica una cultura robusta de gestión del riesgo dentro sus Gerencias.

Riesgos identificados

A través de distintas herramientas para la gestión de riesgos, identificamos distintos riesgos y oportunidades que por su impacto podrían suponer una amenaza para el negocio. Estos riesgos están enfocados en temas macroeconómicos, geopolíticos, sociales, reputacionales, regulatorios, ciberseguridad, resiliencia, terceras partes, personas, datos y negocio.

Entre los principales riesgos propios de la actividad aseguradora cabe destacar los siguientes:

Riesgo técnico del seguro: se refiere a las posibles pérdidas que podrían surgir como resultado de la falta de primas adecuadas debido a errores en los modelos de tarificación y/o suscripción, provocando una mayor siniestralidad a la estimada; o bien, a insuficiencia de las reservas técnicas.

Riesgo de crédito: se refiere a la pérdida financiera que enfrenta la Compañía si un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumple con sus obligaciones contractuales. La exposición de la Compañía se origina principalmente de las cuentas por cobrar a clientes y reaseguradores; así como también, de los instrumentos de inversión.

Riesgo de liquidez: se refiere a la posibilidad de que no se cuente con suficiente dinero en efectivo para cumplir con sus obligaciones en su vencimiento; o bien, que deba incurrir en costos excesivos para afrontarlas.

Riesgo de mercado: da cuenta a las posiciones financieras de la empresa, cuando el valor o flujo de dinero dependen de los mercados financieros. La Compañía se expone al riesgo de mercado a través de sus inversiones ante posibles variaciones de precios de renta variable, bienes raíces, tasas de interés, spreads y tipos de cambio.

Riesgo operacional: se refiere a la eventualidad de sufrir pérdidas financieras debido a fallos en los procedimientos, individuos o sistemas, ya sea en respuesta a acontecimientos internos o externos.

Riesgo de ciberseguridad y seguridad de la información: se refiere a los distintos peligros informáticos y mayores exposiciones en materia de datos, que pueden producir situaciones de amenaza al negocio, como robos o intrusiones que comprometan los datos o ataques externos que impidan el funcionamiento de los sistemas y/o dañen la reputación de la Compañía.

Riesgo legal y regulatorio: el riesgo legal corresponde al riesgo de pérdidas ante cambios legales o regulatorios que afecten las operaciones de la Compañía, así como pérdidas derivadas del incumplimiento o falta de apego de esta a las normas legales y regulatorias vigentes de cualquier naturaleza.

Riesgo Grupo: deriva de la pertenencia de la aseguradora a un grupo económico o financiero, local o internacional, y está asociado a las pérdidas a que se expone la Compañía por transacciones u operaciones con empresas relacionadas.

En relación con la gestión de los riesgos de capital y liquidez, monitoreamos nuestro margen de solvencia siguiendo las exigencias regulatorias y de acuerdo con el apetito de riesgo definido por Grupo Zurich. De este modo, identificamos posibles desvíos y se proponen acciones según se requiera. En este sentido, realizamos una vez al año el ejercicio de autoevaluación de riesgos y solvencia 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 también nos permite identificar los riesgos estratégicos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos del negocio.

Riesgos no financieros

Nuestras actividades están expuestas a diversos riesgos no financieros relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Por ello disponemos de mecanismos de identificación y evaluación, así como de prevención y mitigación de los impactos más significativos. Además, contamos con procedimientos para la verificación y control de efectividad de las medidas implementadas.

A través de la metodología de generación de perfiles, priorizamos cinco riesgos de sostenibilidad para ser monitoreados en todas las transacciones comerciales. Ellos están relacionados con la vulneración de los Derechos Humanos, el tráfico de armas, construcción de presas, negocios en el sector petrolero, minero y del gas. Para cada una de estas áreas de actuación, el Grupo Zurich ha establecido su posicionamiento y mejores prácticas de mitigación.

Buscamos contribuir positivamente con la sociedad trabajando de forma proactiva con nuestros clientes y otros partners para asegurar las mejores prácticas de negocio, responsables, sostenibles y de buen gobierno, así como para proteger la reputación de la Compañía. En este sentido, contamos con un equipo conformados por responsables de las áreas

de compliance y riesgos, que toman las decisiones en responsabilidad social (*CR Decision Group*). Son quienes evalúan los riesgos ESG y proporcionan directrices y acciones de mitigación.

A través de la herramienta *Enterprise Risk Management* (ERM) realizamos distintas evaluaciones de riesgos con enfoque en sostenibilidad (*Total Risk Profile*) incluyendo riesgos de cambio climático.

En 2023 realizamos, por primera vez, una evaluación de riesgos en materia de sostenibilidad, identificándose riesgos asociados a temas regulatorios, reputacionales, ambientales, entre otros. Así, se elaboran los respectivos planes de acción y monitoreo continuo.

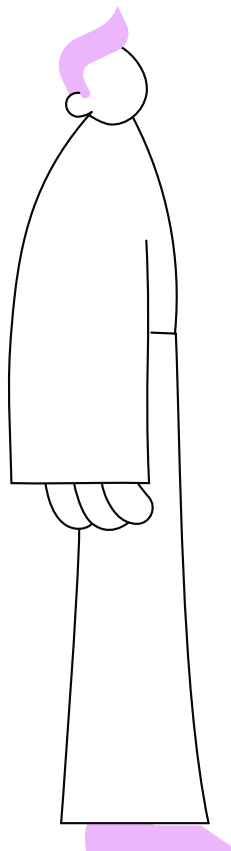
En relación con la gestión del clima de carteras de seguros y reaseguros, monitoreamos nuestra exposición a riesgo según los cúmulos por zona cresta (áreas en las que hay mayor exposición), y contamos con acceso a herramientas de geo codificación del Grupo Zurich y de su broker de reaseguros.

Difusión de una cultura de gestión de riesgos

Para garantizar la continuidad del negocio, contamos con un plan basado en lineamientos sobre el manejo de crisis ante determinados eventos y con estrategias de recuperación enfocadas en 4 grandes pilares, siendo uno de ellos los riesgos asociados a eventos de la naturaleza y temas sociales. Además, contamos un ejercicio anual enfocado en ciberseguridad y otros ejercicios de recuperación establecidos en el plan de continuidad. De esta manera se determinan lecciones aprendidas y se establecen acciones de mejora en caso de ser necesario.

Considerando la transversalidad de la gestión del riesgo en todas las áreas del negocio, continuamos promoviendo una cultura de riesgo de manera activa, en distintas instancias, como, por ejemplo: Escuelas de negocio, el programa de cultura de riesgos "Embajadores de Riesgos", semana de Riesgos y *Compliance*, entre otros, con un alto nivel de satisfacción y participación de los colaboradores.

Ética y Anticorrupción



Respetar las normas, los principios de buena conducta, y cumplir con los estándares éticos son pilares fundamentales que guían nuestras operaciones. En este marco, en Zurich Santander gestionamos nuestro negocio en cumplimiento con el Código de conducta de la organización a nivel global, que aplica a todos los colaboradores del Grupo Zurich, sus empresas y sus filiales en todo el mundo.

Este Código contiene los valores, normas clave y reglas básicas de conducta en base a los estándares éticos, legales y profesionales más exigentes, así como las consecuencias del incumplimiento de alguna de las normas que este contiene. De este Código, además, se desprenden una serie de políticas corporativas para asegurar una gestión transparente en todo el Grupo.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Alineados a la política global de lucha contra el soborno y la corrupción del Grupo (*Group Policy: Anti-Bribery and Anti-Corruption*), desde Zurich Santander asumimos el compromiso de gestionar un negocio justo y responsable con un enfoque de tolerancia cero. Además, nos comprometemos a prohibir cualquier forma de soborno o corrupción, y toda conducta comercial que pueda crear

la apariencia de una influencia inadecuada, esperando lo mismo de todos los terceros que realicen negocios.

La debida diligencia de personas asociadas y de pagos a terceros, los regalos, entretenimientos y otras ventajas son aspectos considerados en la política, estableciendo el marco global que aborda las áreas comunes de riesgo.

La identificación local de los riesgos de soborno y corrupción permite al Grupo Zurich determinar y aplicar las medidas y controles apropiados y proporcionales para mitigar estos riesgos. Como consecuencia, reconocemos que los estándares locales pueden diferir de los globales; dependiendo de los riesgos, las operaciones comerciales, las leyes y las regulaciones aplicables de nuestro país.

En este sentido, en Grupo Zurich, cada operación tiene establecida su política o estándar local anti-soborno y anti-corrupción, además de contar con un profesional de *Compliance* responsable de velar por el cumplimiento de la norma local. Por eso, disponemos de políticas, procedimientos y controles para detectar y gestionar, los posibles conflictos de intereses, libre competencia, corrupción, el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Por otra parte, desarrollamos evaluaciones de manera permanente de los controles para la anticorrupción por parte de un tercero independiente. De este modo, certificamos la efectividad de las políticas, procedimientos y controles asociados.

En cumplimiento con la Ley 20.393, implementamos un Modelo de Prevención de Delitos de la persona jurídica el cual se encuentra certificado por una empresa independiente.

Prevención contra el blanqueo de capitales

Desde Grupo Zurich se impulsan medidas preventivas para que todas las entidades legales que forman parte del Grupo, sus productos y servicios no sean utilizados para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.

Asimismo, cuenta con una Política (*Group Policy: Anti-Money Laundering and Counter-Terrorist Financing*), marco de apoyo se consideran requisitos mínimos que deben cumplirse global y localmente, y un sistema global para prevenir y detectar situaciones de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo para evitar consecuencias reputacionales derivadas de esta conducta. 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.

Cada país cuenta con un manual específico de prevención del blanqueo de capitales adaptado a las regulaciones locales asegurando así que se cumpla con las leyes y la normativa vigente incluyendo la figura del oficial de cumplimiento y sus funciones.

Los principales lineamientos que contienen los procedimientos locales incluyen el conocimiento del cliente, la capacitación de los colaboradores, la identificación de las Personas Expuestas Políticamente (PEPs), la realización de auditorías, los reportes de operaciones sospechosas o inusuales y el monitoreo sobre devoluciones de prima y de pagos de siniestro.

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. Nos regimos por lo establecido en la política para la elección y realizamos una due diligence, verificando antecedentes de soborno y

corrupción, y su reputación. Esta política establece un marco general de control para garantizar que las donaciones financiadas por Zurich Santander sean debidamente aprobadas, rastreadas y reportadas.

Cabe destacar que las políticas mencionadas, además de ser aprobadas por el Directorio, se actualizan anualmente o cuando las circunstancias lo requieren, por ejemplo, si hay cambios en las políticas de Grupo Zurich que deban trasladarse a nivel local.

Capacitación

Para garantizar el cumplimiento de las políticas y del Código de Conducta incluimos capacitaciones dentro del plan de formación sobre el mencionado Código, ética, la lucha contra el soborno, la corrupción y la prevención del blanqueo de capitales y crimen financiero que incluye temáticas como TES (*Trade and Economic Sanctions*), AML (*Anti-money laundering & counter terrorist financing*) y ABC (*Anti-bribery and anti-corruption*). Todos los colaboradores deben conocer y entender el compromiso de la Compañía de cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. Es por ello que el 100% de quienes pertenecen a Zurich Santander fueron capacitados en estas temáticas.

El nivel de concienciación debe ser proporcional a la función y el nivel directivo que cumple cada colaborador considerando los riesgos inherentes asociados a su función. Es por ello que los miembros del Comité Ejecutivo Regional y los Comités de Dirección locales fueron capacitados en temas de anticorrupción y ética. Adicionalmente, para las áreas con mayor exposición a riesgo y también para los miembros del Directorio, realizamos capacitaciones de refuerzo en materia de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, cumplimiento tributario y delitos financieros.

Además de estos espacios de formación, contamos con mecanismos de asesoramiento y planteo de inquietudes accesible a todos los colaboradores. A través de campañas implementadas durante el año promovemos la política de reporte de inquietudes.

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

Disponemos del canal de denuncias *Zurich Ethics Line* mediante el cual todos los colaboradores de la Compañía pueden realizar denuncias sobre posibles conductas que puedan violar alguno de los aspectos detallados en los reglamentos, políticas internas y en el Código de Conducta. Para el resto de los grupos de interés tenemos el canal de la página web <https://www.zurichsantander.cl/linea-de-denuncias-ley-20-393/>.

Nuestra política de Reportes de Inquietudes determina el tratamiento de las denuncias. Los canales de denuncia son anónimos, la información es confidencial y para garantizar la confidencialidad son administradas por el proveedor externo *Navex*.

Durante 2023 no recibimos denuncias por casos públicos de corrupción, soborno, o el blanqueo de capitales.

Protección de los datos y ciberseguridad

Contamos con estándares de protección de datos personales para identificar, prevenir y comunicar cualquier uso indebido de datos, y proteger a nuestros colaboradores y clientes.

A nivel regional adherimos a la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de Grupo Zurich y al Código de Conducta que declara el compromiso del Grupo con la conservación y uso de los datos de los clientes en forma segura. En dicha política reconocemos nuestras responsabilidades con el correcto cumplimiento de las leyes y normativas sobre protección y privacidad de datos. En este sentido, nos comprometemos a proteger los datos personales y a respetar los derechos de privacidad, que aplica a las relaciones con cliente, proveedores, colaboradores y terceros.

A su vez, desde la Gerencia de Riesgos y Control Interno trabajamos en la prevención y detección temprana de posibles casos de fraude que pudieran afectar al negocio, principalmente en la gestión de respuestas a incidentes y la resiliencia cibernética. En concordancia con este enfoque, además estamos trabajando para adherirnos a la actualización de la Ley 19.628 de protección de datos personales, con especial énfasis en resguardar la privacidad de nuestros clientes. Nuestra intención es seguir incrementando la conciencia entre nuestras partes interesadas sobre el uso adecuado de los datos.

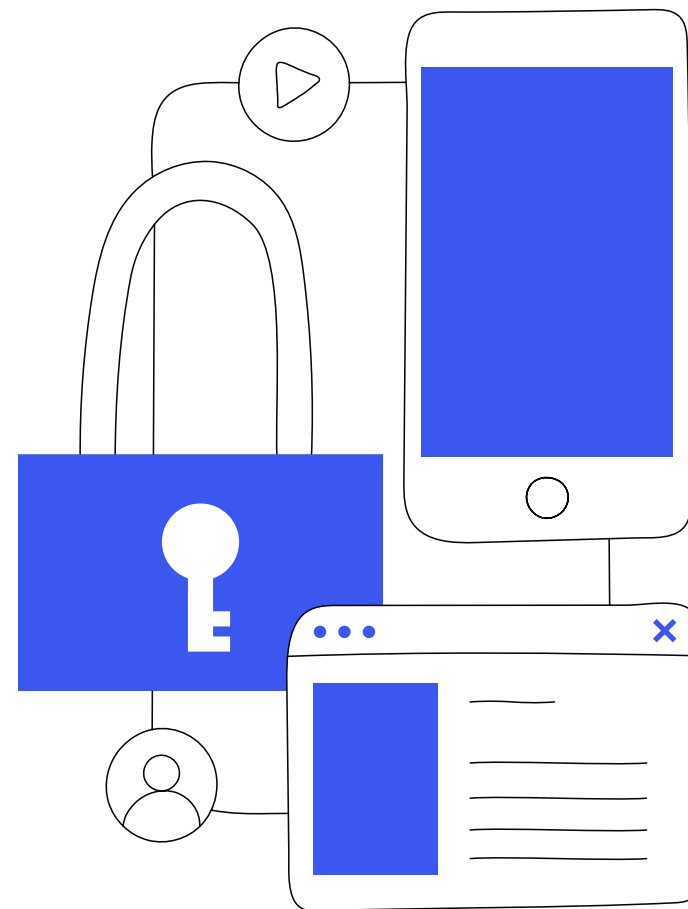
Por su parte, para los contratos celebrados con terceros disponemos de cláusulas y anexos específicos relacionados a la protección de datos.

Durante 2023 no registramos reclamos relacionados con violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Construyendo una cultura interna basada en la seguridad y la protección de los datos

Organizamos cursos anuales mandatorios para todos los colaboradores de la Compañía y también para grupos específicos. Anualmente implementamos una escuela de negocios cuyo tema principal es la protección y privacidad de datos personales; y de forma trimestral, realizamos comunicaciones internas difundiendo diferentes notas en relación a estas temáticas.

A su vez, realizamos ejercicios trimestrales de phishing, en los que tenemos definidos niveles de tolerancia sobre sus resultados. Los resultados son reportados al Comité de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad y monitoreados por el equipo de Riesgos. En caso de detectar oportunidades de mejora, contamos con un protocolo de notificación y contacto a los usuarios y un plan de capacitación predeterminado.



Protección de los Derechos Humanos

El respeto y la promoción de los Derechos Humanos es una prioridad en todas nuestras operaciones y filiales, alineados con los compromisos del Grupo Zurich. Además, seguimos e implementamos las mejores prácticas y a los principales estándares internacionales, rechazamos toda clase de negocios relacionados con el trabajo infantil, el trabajo forzoso, las malas condiciones de salud y seguridad, o la remuneración injusta.

En esta línea, los Principios Rectores sobre los Derechos Humanos y Comerciales, las directrices de la OCDE para empresas multinacionales y los diez principios de Pacto Global de Naciones Unidas constituyen la base de nuestro Código de Conducta que define la identidad corporativa basada en la ética e integridad, y tiene como objetivo cuidar la confianza de nuestros clientes y otras partes interesadas.

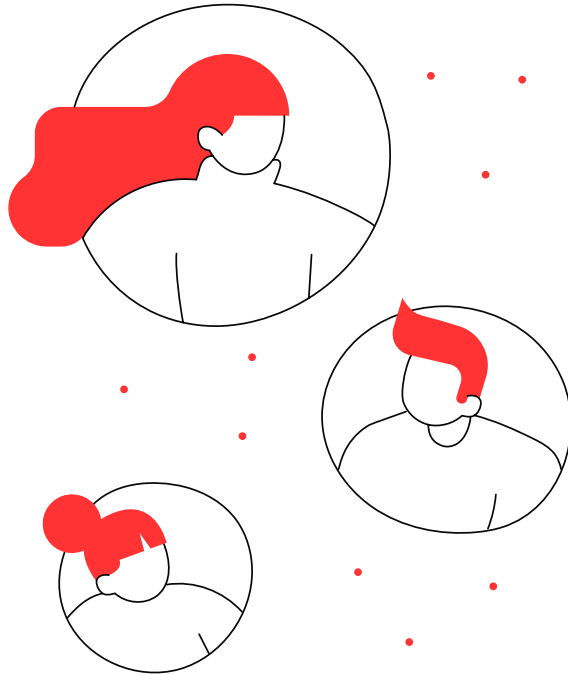
Bajo este marco, el Código incorpora aspectos relativos a la protección de los derechos humanos. Entre ellos, reconoce el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva, incorpora el compromiso de eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación a través de la creación de un ambiente de trabajo respetuoso y libre de cualquier forma de discriminación o acoso; y, además, describe la tolerancia cero ante cualquier forma de trabajo forzoso, obligatorio o infantil.

Estos lineamientos son de conocimiento para todos los colaboradores de todos los países en los que el Grupo opera. Además, disponemos el canal de denuncias *Zurich Ethics Line* para recibir y tratar acusaciones por casos de vulneración de derechos humanos.

Por otra parte, en Zurich Santander adherimos a la Política de Suscripción del Grupo mediante la cual se excluyen los riesgos relacionados con la fabricación, venta, distribución o almacenamiento de armas en racimo o minas antipersonal; y los

relacionados con la construcción de presas, con operaciones de petróleo y gas y con operaciones mineras. De esta manera, evitamos los negocios relacionados con armas prohibidas, así como riesgos sociales, políticos o ambientales inaceptables de proyectos específicos de construcción de presas, y eludimos los riesgos que impliquen daños a áreas protegidas o hábitats naturales críticos, al igual que la corrupción y abusos contra los derechos humanos.

De esta forma, nos comprometemos a cumplir todas las normas comerciales y económicas aplicables. Además, esperamos lo mismo de todos los terceros con los que realizamos negocios. Como parte de este compromiso, mantenemos a nivel local el Marco global de Sanciones Comerciales y Económicas (*Trade and Economic Sanctions, TES*) del Grupo Zurich.

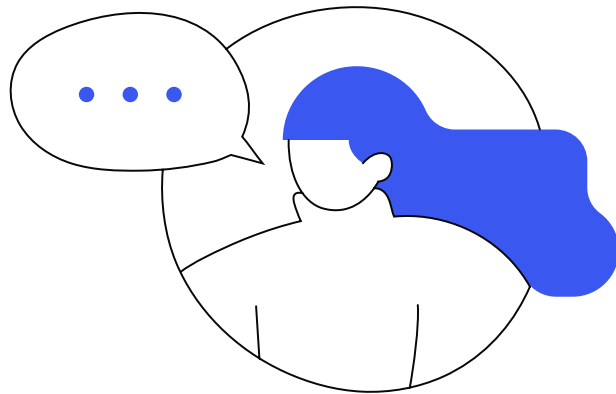


4. Protegemos lo que más importa

Oferta de valor
Negocio sostenible
Experiencia de Clientes
Tecnología, innovación y digitalización

Oferta de valor

Queremos asegurar que cada interacción con nuestros clientes sea positiva. Para lograrlo, contamos con un modelo de relación basado en un servicio impecable y un acompañamiento valorado por nuestros usuarios.



Zurich Santander Seguros Generales S.A. tiene como objetivo 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, se entenderá dentro de su objeto todas las actividades afines o complementarias al giro asegurador y reasegurador conforme al artículo 4 del Decreto con Fuerza de Ley N°251.

La Compañía desde sus inicios busca satisfacer las necesidades de seguros Generales a los clientes del Banco Santander, con una amplia oferta de productos disponibles. En este sentido, nos interesa proveer soluciones financieras y de protección, de fácil acceso al público, con una alta automatización y estabilidad en sus resultados técnicos.

Siendo una Compañía de tamaño medio, contamos con una participación en el mercado de 2,06% en términos de prima de directa. A través de esta Compañía comercializamos principalmente Seguros de Cesantía y Seguros de Terremoto y Tsunami.

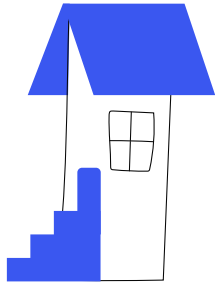
Contamos con una variada oferta pensada y diseñada para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Desde productos innovadores hasta servicios personalizados, nos esforzamos por ser la elección ideal para cada uno.

10% de crecimiento
en Primas

Seguros Individuales

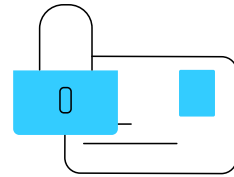
Seguros contratados por clientes no relacionados con operaciones crediticias.

Hogar

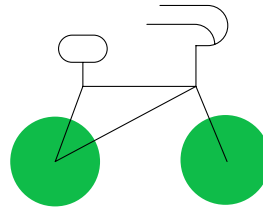


Fraude

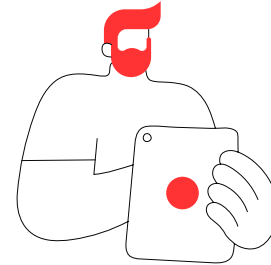
(Robo en cajero)



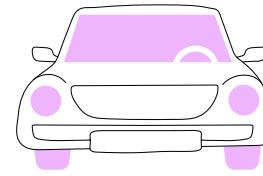
Micromovilidad



PYMEs Daños



SOAP



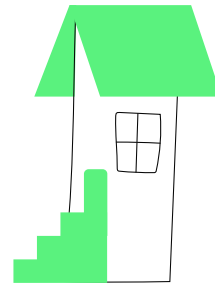
Seguros asociados a Créditos

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

Cesantía



Incendio y sismo



Pólizas (1)	2023	2022
Cantidad de pólizas emitidas	314.193	369.146
Cantidad de pólizas en stock	1.634.534	1.481.559

(1) Los datos consideran pólizas Open Market (OM) y Credit Related (CR).

Negocio sostenible

Nos comprometemos a ofrecer una propuesta de valor responsable y a proporcionar la información completa sobre las condiciones de nuestros servicios. Creemos que hay que continuar trabajando en la inclusión de grupos vulnerables, por lo que contamos con productos accesibles que se adaptan a diversas necesidades.

En este sentido, presentamos el nuevo Seguro “Cuota Protegida”, que está relacionado a los créditos automotrices vendidos a través de Santander Consumer Finance. Adicional a la cobertura de Cesantía o Incapacidad temporal, incorporamos la protección de Hospitalización, la cual aplicará a los clientes que queden hospitalizados por más de 24 horas. De esta forma, entregaremos aún más protección a nuestros clientes, garantizando el pago de cuotas del crédito en caso de una situación inesperada.

En línea con nuestra constante dedicación para acercar la sostenibilidad a nuestros clientes y brindar una propuesta de valor con impacto social y ambiental positivo, continuamos ofreciendo el Seguro de Accidentes Scooter y Bici. De este modo, nos adaptamos a sus necesidades y contribuimos en reducir la huella de carbono promoviendo el uso de vehículos con emisiones cero.

Nos importa cuidar a nuestros clientes manteniendo relaciones transparentes y de confianza. Por eso tenemos procesos de contratación y postventa con información completa de los productos: alcance de coberturas, exclusiones, servicios adicionales, deducibles, costos y procesos para pagar reclamaciones, entre otros.

- Kit de bienvenida para los productos *Open Market*, *Credit Related*, Previdencia y Planes Odontológicos con las coberturas contratadas detalladas, sus exclusiones y las sumas aseguradas de cada una de ellas.
- Las asistencias incluídas en el producto (en caso de que corresponda).
- El costo del seguro.
- Las medidas de seguridad que debe cumplir (para los seguros de vivienda e integral de comercio).
- La selección de los medios de pago.
- Las condiciones generales y particulares del seguro (con la posibilidad de descargarla).
- Las condiciones generales de las asistencias (con la posibilidad de descargarla), en caso de que estén incluídas en el producto.

Experiencia de Clientes

Como aseguradora, nos ocupamos de proporcionar a nuestros clientes soluciones de calidad que satisfagan sus necesidades y contribuyan positivamente en sus vidas y en la comunidad.

En ese sentido, mantenernos comunicados es fundamental para atender sus consultas y resolver sus inquietudes. Para ello, disponemos de diferentes canales de contacto prevaleciendo el uso de los canales digitales que agilizan la gestión.

Canales de atención

- *Contact Center* – Banco Santander
- Formulario de atención Web Zurich Santander
- Teleservicio – Zurich Santander
- Online banking – Banco Santander
- Atención en sucursal– Zurich Santander

Para los casos de atención excepcionales como podría ser un siniestro por catástrofes naturales, coordinamos videollamadas.

Cabe destacar, que el 50% de la atención a clientes se realiza por el Teleservicio y en menor medida asisten de forma presencial a la sucursal.

Contamos con una Política de Atención al Cliente y Reclamos que 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 marco, desarrollamos un modelo de atención posventa que incluye tanto el registro de solicitudes y reclamos como el registro de las respuestas proporcionadas por nuestros clientes. En cumplimiento a la normativa vigente, trimestralmente reportamos un informe a la Comisión para el Mercado Financiero. También presentamos informes bimestrales al Comité de Experiencia de Clientes para validar los planes de acción por el Gerente General y su línea directa. Por último, 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.

Zurich Santander Seguros Chile aceptó la intervención del Defensor del Asegurado cuando los clientes le presenten reclamos en relación a los contratos celebrados con la Compañía. Para ello los clientes utilizan los formularios disponibles en las oficinas de Zurich Santander Seguros Chile o a través de la página web DDACHile.

Permanentemente realizamos encuestas por teléfono para conocer la satisfacción de nuestros clientes. Buscamos medir el nivel de recomendación en distintos puntos de contacto, como ventas, asistencias, siniestros, cancelaciones y atención en el Contact Center. La mayoría de los puntos de contacto superaron la meta existente para el año 2023.

Para asegurarnos que nuestros clientes reciban una atención de calidad, capacitamos a los colaboradores en habilidades de servicio y resolución de situaciones difíciles.

Por otra parte, continuamos con el convenio acordado con el Círculo de Experiencia de Clientes de la Universidad Adolfo Ibáñez, para potenciar a nuestros colaboradores en temáticas como diseño y gestión de servicios, y de modelos para medir la experiencia de clientes. Gracias a lo anterior, colaboradores pueden asistir a workshops con temáticas como: Diseño de Servicios, Gestión de Servicios, Diseño de modelos para medir la experiencia de clientes, entre otros.

67% TNPS

Fuimos reconocidos como la aseguradora N° 1 en el Estudio de Empatía 2023

Según el estudio somos una de las marcas que equilibran de mejor manera la tecnología y la humanidad en el rubro de seguros¹.

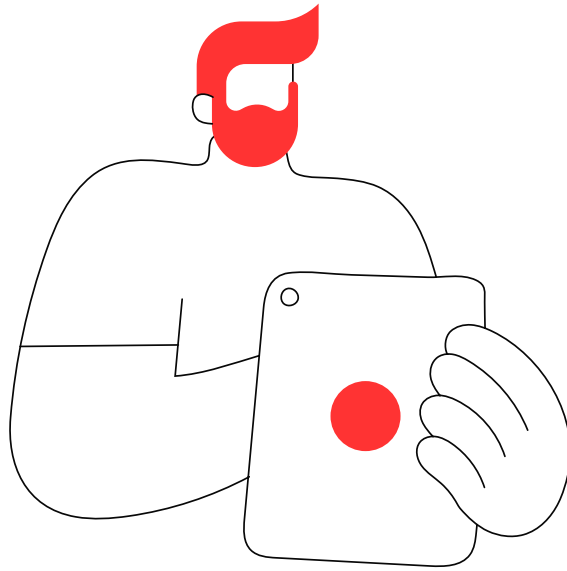
¹ En el estudio se midieron 115 marcas de cuatro industrias diferentes, a través de una encuesta a 1.500 personas complementado con 8 focus groups.

Tecnología, innovación y digitalización

A través de la tecnología, buscamos optimizar la manera en que llegamos a nuestros clientes por canales digitales y brindarles el soporte y atención que necesitan.

Desde este año, contamos con una herramienta integradora CRM (Zendesk) que permite concentrar todas las solicitudes de los clientes y generar respuestas, lo que permite tener una trazabilidad de la interacción y asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio que perseguimos. Implementamos la solicitud de asistencias Dental, Hogar o Urgencias Médicas a través de *WhatsApp* y la denuncia de siniestros de forma digital en nuestra web, así como en la del Banco Santander.

Por otro lado, modificamos nuestra plataforma de nuevos productos haciéndola de una manera más amigable tanto para el ejecutivo de ventas como para los clientes. Además, realizamos comunicaciones permanentes en las que incentivamos a los clientes a que utilicen nuestros canales digitales para realizar distintas gestiones, logrando eficientizar los tiempos de atención y resolución de reclamos y facilitando soluciones en línea.



Digitalización	Unidad de medida	2023	2022
Cartera de pólizas digitales (1)	%	92%	87%
Porcentaje de pólizas digitales vendidas sobre el total de pólizas vendidas (1)	%	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).

Nota: El dato de 2022 ha sido ajustado dado que este año se amplió el alcance de los datos, utilizando la información de las 2 plataformas que se ocupan para los productos de CR. Hasta 2022 sólo se contaba con parte de esta información.

5. Estrategia de Sostenibilidad

- Estrategia
- Análisis de materialidad

Estrategia

En Zurich Santander queremos impactar positivamente en la sociedad donde operamos y en nuestros clientes mediante una Estrategia de Sostenibilidad basada en tres ejes de trabajo clave.

Nuestro Statement:

En Zurich Santander queremos impactar positivamente en la sociedad donde operamos y en nuestros clientes:

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

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad cuenta con un alcance regional y busca reflejar nuestra contribución con 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 2020.

En 2023 nos sumamos a la Mesa de Finanzas Verdes, organismo público y privado, liderado por el Ministerio de Hacienda en Chile. En este espacio, en el marco del “Acuerdo Verde”, se establecieron compromisos de promoción de temáticas y prácticas de desarrollo sustentable desde el gobierno corporativo.



Estrategia de Sostenibilidad y sus 3 ejes de trabajo:

1. Liderar desde un gobierno responsable.

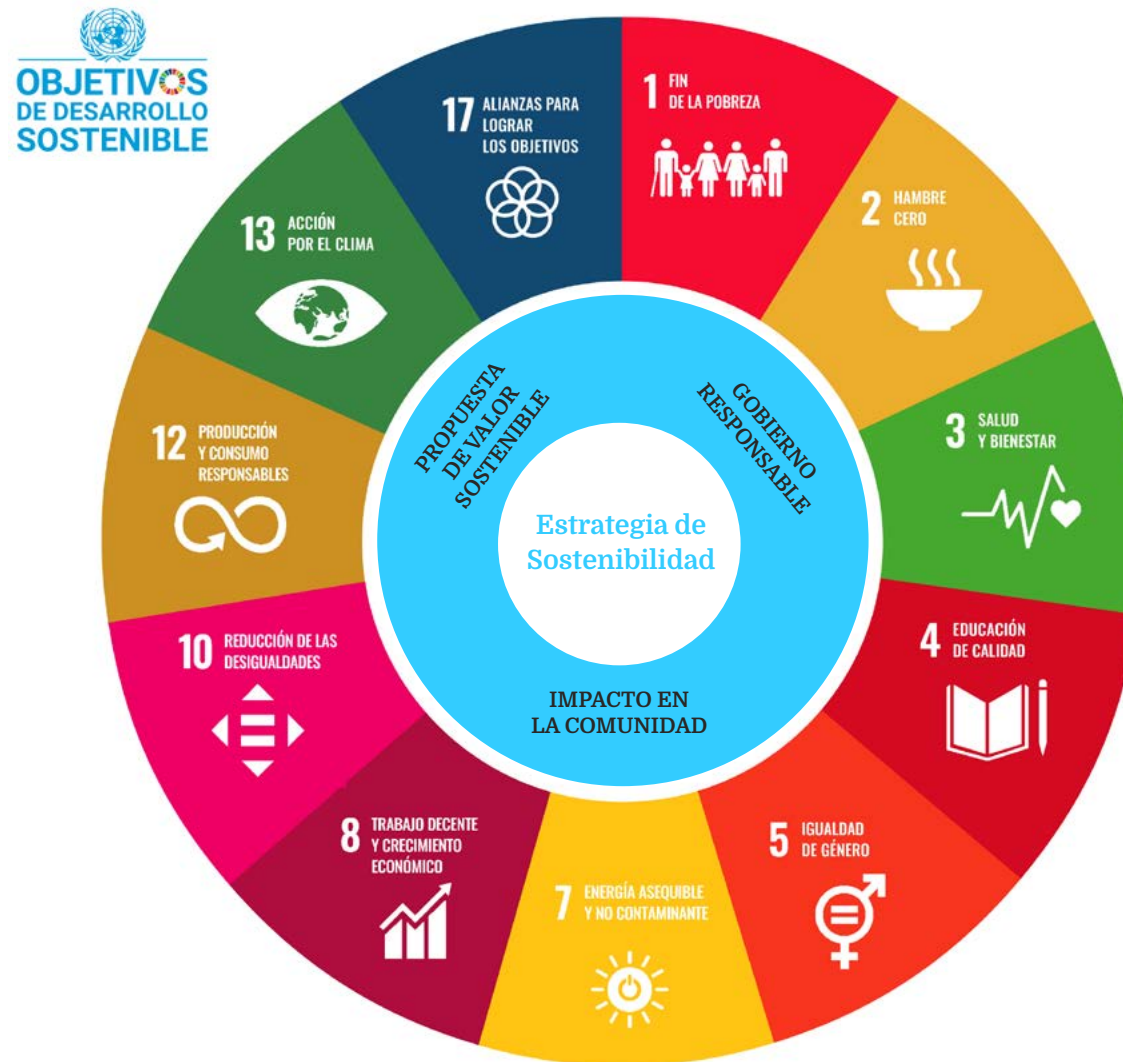
Con la mirada puesta en una gestión basada en los criterios ESG (*Environmental, Social and Governance*), la sostenibilidad toma protagonismo en las decisiones creando valor en todos los niveles de la Compañía e involucrando a los principales grupos de interés.

2. Desarrollar una propuesta de valor sostenible.

Estar a la altura de las exigencias y cambios constantes del mercado y de la sociedad implica que trabajemos para la transformación de nuestros productos en propuestas ESG innovadoras, inclusivas y enfocadas en nuestros clientes, así como en desarrollar soluciones para involucrar a nuestros clientes en propuestas de impacto sostenible.

3. Generar impacto en la comunidad.

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



Gobernanza y gestión de la sostenibilidad

Nuestra gestión de la sostenibilidad se desarrolla de forma integral en todas las áreas de la Compañía y es el Comité Ejecutivo quien aprueba y promueve una estrategia de negocio sostenible.

Para impulsar y coordinar esta Estrategia, contamos con una Subgerencia de Sostenibilidad y Comunicaciones. Además, funciona como líder local de sostenibilidad para impulsar y reportar las iniciativas locales y regionales.

Por último, fomentamos la construcción de una cultura sostenible por medio de la formación en esta temática. En 2023, el 100% de los colaboradores se capacitaron en sostenibilidad, como el impacto socioambiental, apoyo a la comunidad y gestión de residuos.

Análisis de materialidad

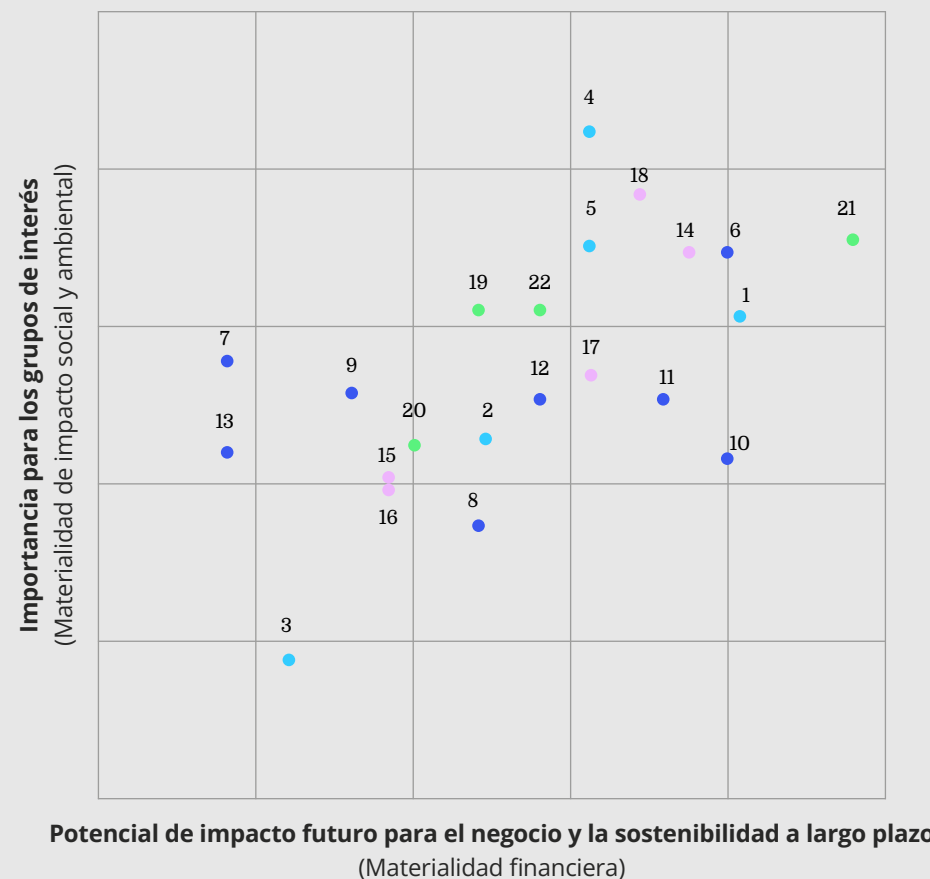
Durante 2023 se llevó a cabo la actualización del Análisis de Materialidad de Zurich Santander a nivel regional, con el objetivo de identificar y priorizar los temas materiales que representan los impactos más significativos de la Compañía. Para ello, el proceso se basó en los lineamientos de los Estándares 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 en una encuesta online. En Chile, participaron de la encuesta 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.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



- Innovación, digitalización y automatización
- Ciberseguridad y privacidad de los datos
- Inversiones bajo criterios ESG
- Experiencia y satisfacción de clientes
- Oferta de productos responsable, accesible e inclusiva
- Ética y transparencia
- Gobernanza
- Competencia leal
- Promoción y respeto de los Derechos Humanos
- Desempeño económico sostenible
- Cultura y concientización sobre sostenibilidad
- Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero
- Gestión de riesgos
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Educación financiera y de seguros
- Cadena de valor responsable
- Inclusión social
- Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados
- Acción climática y transición hacia la descarbonización
- Protección y preservación de la biodiversidad
- Gestión de los recursos y residuos
- Eficiencia energética

- Propuesta responsable hacia los clientes
- Liderazgo desde un gobierno corporativo comprometido
- Impacto positivo en la sociedad
- Gestión ambiental

Como resultado, en Chile podemos mencionar que los temas que fueron priorizados como de mayor importancia fueron:

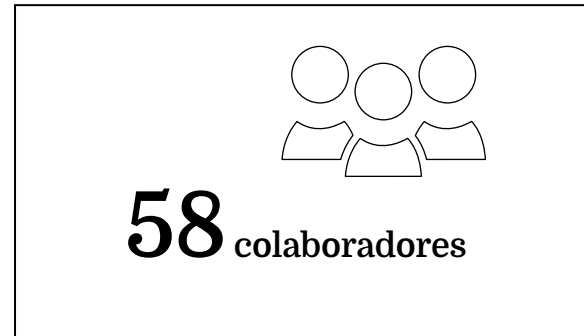
- Gestión de los recursos y residuos
- Ética y transparencia

- Experiencia y satisfacción de clientes
- Atracción, desarrollo y bienestar de los empleados
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Innovación, digitalización y automatización

6. Colaboradores

- Atracción y selección de personas
- Desarrollo profesional
- Diversidad e inclusión
- Cultura y Clima Laboral
- Bienestar y seguridad
- Relaciones sociales y laborales

En Zurich Santander reconocemos la importancia de incorporar la sostenibilidad en el vínculo que establecemos con nuestros colaboradores, ya que ellos ocupan una posición central en todas nuestras acciones, desempeñando un papel fundamental en el logro del éxito organizacional. Manteniendo nuestra identidad, nos alineamos regionalmente para impulsar distintas iniciativas que impactan en el crecimiento de la Compañía y hacer que sea un lugar de respeto, compromiso y buen ambiente laboral para trabajar.



Número de personas por antigüedad laboral	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	1	-	1	5
Gerencia	3	2	3	-	-	8
Jefatura	2	1	1	-	2	6
Administrativos	1	-	1	1	-	3
Otros profesionales	19	3	2	5	-	29
Otros técnicos	2	3	-	2	-	7

Atracción y selección de personas

6 jóvenes
se incorporaron
a nuestro equipo

50% de incremento en
cupos disponibles para estos
programas

80% de *line managers*
capacitados en el *framework*
de liderazgo

Nos proponemos atraer al mejor talento, tanto externamente como desarrollando a quienes componen los distintos equipos y potenciando sus habilidades. Para ello contamos con una propuesta de valor atractiva para que seamos elegidos como un buen lugar para trabajar.

Programa DeZSpeg

Impulsamos el programa DeZSpeg en alianza con *First Job* y Fundación Forge, permitiendo que jóvenes profesionales desarrollen una primera experiencia laboral durante un año en nuestra Compañía. De acuerdo con su desempeño y a las vacantes disponibles, pueden incorporarse a la dotación de Zurich Santander.

Desarrollo profesional

Promovemos el desarrollo individual de cada uno de los colaboradores, anclados en diversas herramientas y programas: capacitación para fortalecimiento de conocimientos y habilidades, evaluación de desempeño y coaching para líderes.

Capacitación:

Para asegurar un estándar de conocimiento y las competencias técnicas base para cada colaborador confeccionamos un plan de capacitación ajustada para cada área.

En 2023 lanzamos a nivel local la plataforma regional de capacitaciones Zurich Santander University. Allí, fomentamos la realización de cursos asociados a Onboarding, Ciclo de MyPDC (*Performance Development Cycle*) y herramientas tecnológicas.

Apalancados en el Programa Regional, generamos iniciativas locales para líderes enmarcadas en el *Framework* de Liderazgo. De esta manera buscamos potenciar tres competencias claves: comunicación efectiva, innovación y visión estratégica.

Además, basado en la dinámica fluctuante del mercado, realizamos cuatro talleres introductorios de Metodologías Ágiles como métodos para incorporar en el día a día.

Por otro lado, en "My Learning eBook" disponemos de cursos para todos los colaboradores orientados a cinco pilares: Competencias Transversales, Herramientas Tecnológicas, Nuestro Negocio, WellneZS y Liderazgo.

Alianzas para la formación

Potenciamos nuestra alianza con la Universidad Adolfo Ibáñez, a través de su Centro de Experiencia y Servicios (CES). Por otra parte, mantenemos la alianza con Escuela de Seguros para gestionar cursos y capacitaciones según demanda.

100%
de colaboradores
capacitados

30,13 horas
promedio de formación
por colaborador

Promedio de horas de formación	2023
Colaboradores totales	30,13
Por sexo	
Hombres	28,30
Mujeres	32,02
Por categoría laboral	
Top Management	48,40
Upper Management	n/a*
Middle Management	34,33
Junior Management	26,74
Operational	28,78

*No hay colaboradores en esa categoría laboral.

Desarrollo de Talento

Enfocados en dar visibilidad a los colaboradores de sus posibilidades de carrera y sucesión dentro de la Compañía implementamos un modelo de desarrollo de talento. En modelo consta de formación en conocimientos y habilidades apalancándonos en una matriz de competencias por cargo y área.

Además, nos alineamos al plan de desarrollo individual que se impulsa desde el Grupo Zurich. Acompañamos a los colaboradores y Line Managers en la construcción y monitoreo de su Individual *Development Plan* (IPD) a través de *workshops*, *feedback*, conversaciones de carrera y revisión de fin de año.

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.

Coaching

Para las posiciones ejecutivas o de mandos medios, desarrollamos programas de coaching acorde al plan de desarrollo identificado y a las acciones que se definan en el Comité de Talento Trimestral.

57% de movilidad dentro de la Compañía

3 colaboradores participaron del programa de coaching

Diversidad e inclusión

La diversidad e inclusión enriquecen la toma de decisiones estratégicas y la gestión de la Compañía al integrar diversas perspectivas. Este enfoque está presente en todos los procesos de colaboradores promoviendo la igualdad de oportunidades sin hacer distinción por cuestiones de discapacidad, género, raza, etnia, religión, edad, orientación sexual o cualquier otro aspecto.

Alineados al Código de Conducta del Grupo Zurich y a nuestro Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, desalentamos cualquier práctica de discriminación y contemplamos procedimientos específicos de investigación especial en caso de darse una posible situación de conducta ilícita.

Además, contamos con un colaborador del equipo de personas certificado como “Gestor de Equidad e Inclusión”, otorgada por Chile Valora, comisión que evalúa y certifica las competencias laborales de trabajadores.

El gestor de inclusión posee las competencias necesarias para la implementación de estrategias de inclusión laboral sostenibles, siendo responsable de coordinar y gestionar planes y acciones de capacitación, todo desde un enfoque de derechos bajo las normativas vigentes.

Por otro lado, nuestra política de reclutamiento y selección vela por el cumplimiento de la Ley 21.015 de Inclusión Laboral.



Fuimos reconocidos como la mejor aseguradora para mujeres profesionales menores de 35 años

Fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar para mujeres profesionales en la encuesta *Employers for Youth (EFY) FEM* con el 1° lugar en el mercado asegurador y 7° a nivel general.

Personas por género	Mujeres	Hombres	Total
Alta Gerencia	2	3	5
Gerencia	3	5	8
Jefatura	2	4	6
Administrativo	2	1	3
Otros profesionales	14	15	29
Otros técnicos	4	3	7

Número de personas por rango de edad	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	-	-	3	2	-	-	5
Gerencia	-	2	4	2	-	-	8
Jefatura	1	-	2	2	1	-	6
Administrativos	-	-	1	2	-	-	3
Otros profesionales	5	14	7	3	-	-	29
Otros técnicos	1	1	3	1	1	-	7

Monitoreamos los siguientes indicadores en nuestra gestión de diversidad e inclusión:

40% de mujeres en posiciones de liderazgo.

1,3% de brecha salarial entre géneros.

Número de personas por nacionalidad	Chilenos	Extranjeros	Total
Alta Gerencia	4	1	5
Gerencia	8	-	8
Jefatura	6	-	6
Administrativos	3	-	3
Otros profesionales	24	5	29
Otros técnicos	6	1	7

15 graduadas
de la tercera edición de
Líderes que Inspiran

Capacitación:

Con el fin de fomentar una cultura diversa e inclusiva, los equipos de Personas y de Comunicación y Sostenibilidad fueron capacitados por Fundación Ronda, una organización experta en la temática.

Además, desarrollamos charlas testimoniales para sensibilizar a los equipos y promover la inclusión de personas con discapacidad.

Programa Líderes que Inspiran, Mujeres Zurich Santander

Por tercer año consecutivo desarrollamos este programa con la participación de 15 mujeres de la Compañía. Este fue facilitado por mujeres líderes participantes de la edición anterior y guiadas por el área de personas.

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.

Lanzamos el Programa Embajadores de Equidad

A través de sesiones de encuentros y reencuentros involucramos a hombres de la Compañía en instancias de conversaciones dinámicas de crecimiento personal y refuerzo de valores dedicadas principalmente a temáticas de equidad de género e inclusión.

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.

Relanzamos el **manual de interculturalidad** con información actualizada para orientar a colaboradores extranjeros sobre distintas dimensiones de la legislación chilena.

Cultura y Clima Laboral

Impulsamos el diálogo permanente con todas las personas que conforman Zurich Santander, como aliados en nuestro propósito de posicionarnos como una Compañía con una identidad sólida y colaborativa, con foco en la experiencia cliente.

Pilares de nuestra comunicación interna

- Los *Human Resources Business Partners* de cada gerencia cumplen un rol fundamental en detectar las necesidades y tener el pulso de los equipos.
- Desayunos “Cafezitos” mensuales con colaboradores de distintas áreas y miembros del Equipo Ejecutivo para compartir novedades del negocio y levantar inquietudes.
- Canales digitales: Correo corporativo, LinkedIn, Intranet, *Townhall* regional y local y *Workplace*.

Gestión del clima laboral

Nos preocupamos por mantener un ambiente laboral saludable y nos ocupamos de aplicar anualmente una encuesta para medir la percepción de clima laboral. Mediante “*Survey Experience*” medimos la satisfacción de siete dimensiones para identificar los focos de mejora.

Dimensiones evaluadas en la encuesta de clima laboral

Compromiso

Estrategia y Valores

Efectividad del Manager

Liderazgo

Diversidad, inclusión y bienestar

Sostenibilidad de las personas

Entorno de trabajo

Obtuvimos un **92%** de participación.

Alcanzamos un índice del **92%** manteniendo nuestra posición competitiva con respecto al estándar del Grupo y la región.



42 colaboradores
premiados por el
Programa *Recognize*

21 colaboradores
premiados por su
antigüedad en la
Compañía

Programa Recognize

Premiamos a nuestros colaboradores como reconocimiento por su alto desempeño, su compromiso, su aporte innovador y su rol inspirador, entre otras categorías. A través del Programa Regional Recognize elegimos y votamos a los colaboradores destacados por cada semestre.

Además, contamos con un reconocimiento a la permanencia en la Compañía, mediante el cual se entrega un bono en función a los años de antigüedad.

RecogniZSe - Categorías

-  Gold Award
-  Innovation at ZSIA
-  Inspirational Leadership
-  Excellence in Execution
-  Team collaboration
-  Risk Culture
-  Applause



Bienestar y seguridad

33% de incremento
en el uso del permiso
Parental Leave

34% de colaboradores
usaron el beneficio de
Programa NómadeZS

Beneficios

En Zurich Santander nos esforzamos por promover el bienestar integral de nuestros colaboradores y sus familias. Ofrecemos una amplia gama de beneficios que fomentan la dedicación, el compromiso y la satisfacción. Incluyen aspectos relacionados a bonos y aguinaldos, vida y salud, descuentos en seguros, educación, bienestar y momentos importantes de la vida.

Mediante nuestro E-Book de beneficios acercamos la información de forma fácil y didáctica para nuestros colaboradores. Este año hemos incorporado: descuentos en la contratación de seguros de la Compañía en temas de hospitalización, protección personal, protección del hogar, seguros catastróficos, de salud y seguro oncológico, entre otros.

Bienestar personal

Nos importa la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, por ello ofrecemos:

- Jornada laboral de 40 horas semanales (5 horas menos que las establecidas en el país).
- Permisos especiales por: familiar, nacimiento, fallecimiento, entre otros.
- Modelo híbrido de trabajo: 2 días de trabajo presenciales 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.

Comité Paritario de Higiene y Salud (CPHS)

Es el responsable de desarrollar actividades relacionadas a la gestión de la seguridad y la salud velando por mejorar las condiciones actuales y brindando nuevas herramientas para bienestar de cada uno.



En 2023 recibimos la certificación del sistema de Gestión de Calidad PEC Estándar de la Mutual de Seguridad. Este sistema busca promover y apoyar nuestras iniciativas orientadas a mejorar el ambiente laboral, verificando el cumplimiento legal y controlando nuestros indicadores en materia de seguridad y salud en el trabajo, favoreciendo la disposición de ambientes libres de riesgos para los colaboradores.

Relaciones sociales y laborales

Capacitaciones en salud y seguridad

A través del Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) desarrollamos capacitaciones sobre temas de salud y prevención para toda la Compañía.

Capacitaciones en salud y seguridad 2023

Tema abordado	Modalidad de dictado	Participación del total de los colaboradores
Primeros auxilios psicológicos	Virtual	40%
Prevención de Riesgos	Virtual	Integrantes del CPHS
Manejo de extintores portátiles	Virtual	Toda la Compañía
Taller práctico sobre uso de extintores	Virtual	1%
Taller preventivo de cáncer de mama y próstata	Virtual	60%
Feria Bienestar Integral	Presencial	75%
Jornada de Salud preventiva	Presencial	55%
Charla Beneficios y Uso del Seguro Complementario de Salud	Virtual	47%

Todos nuestros colaboradores están bajo convenio colectivo con vigencia hasta 31 de octubre del 2024. La Dirección del Trabajo es la encargada en el país de regular los procesos de negociación colectiva.



7. Compromiso con la sociedad

- Impacto en nuestros grupos de interés
- Impacto en la comunidad
- Proveedores
- Cuidado del Planeta

Impacto en nuestros grupos de interés

Nos proponemos la creación de valor a largo plazo con impacto positivo en las comunidades donde estamos presentes. Así, queremos construir relaciones sólidas y basadas en la ética con nuestros proveedores y las organizaciones sociales, así como también promover una gestión responsable con el ambiente.

Un pilar fundamental de nuestra gestión sostenible se basa en la generación de espacios de diálogo con todos nuestros grupos de interés.

Grupo de interés	¿Cómo nos relacionamos?
Clientes	A través de las sucursales del Banco Santander, el Contact Center de atención telefónica (600 320 3000) y el sitio web del Banco Santander (www.santander.cl). También contamos con una sucursal de atención específica de Zurich Santander, ubicada en Nueva York 54. Por último, mediante el sitio www.zurichsantander.cl los clientes pueden realizar denuncias de siniestros de Salud y Cesantía, realizar consultas y reclamos.
Comunidad	Trabajamos con las instituciones, ONGs y aliados para construir relaciones a largo plazo y poder contribuir a las necesidades locales que se presenten, fomentando el diálogo y la comunicación periódica.
Proveedores	A través de una política de proveedores, establecemos un proceso para cada etapa de contratación de servicios con terceros, de acuerdo con niveles de autorización, roles y responsabilidades claras. Buscamos sostener conversaciones abiertas con nuestros proveedores para establecer relaciones fundamentadas en la comunicación y la transparencia, mediante reuniones presenciales y virtuales, correos electrónicos, llamados telefónicos y comunicación vía WhatsApp.
Colaboradores	A través de canales como la Intranet Corporativa, los comunicados internos por correo electrónico y las reuniones realizadas periódicamente (tanto de toda la Compañía, como de las distintas gerencias). Por su parte, los colaboradores y equipos pueden transmitir sus sugerencias y comentarios a través del buzón específico de comunicación, como también reportar sus 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, Line Managers Teléfonos: 228224286, 800914603 Zurich Ethics Line: https://zurichethicsline.alertline.eu/
Socios y accionistas	A través de reuniones de carácter periódico, Junta de Accionistas, así como de la Memoria Anual y Estados Financieros de Zurich Santander que está disponible en formato digital en el sitio web de la Compañía. En dicha página, también están disponibles las Estándares y Directorio, así como las clasificaciones de Riesgos.
Autoridades	A través de la cooperación con los organismos oficiales, apoyando la implantación de las normativas; respondiendo a los requerimientos solicitados con respuestas completas, veraces y oportunas.
Medios de comunicación hacia la sociedad	Según sea el requerimiento, respondemos a los medios según la temática en colaboración con Banco Santander o Grupo Zurich. Otras comunicaciones publicadas en medios de comunicación relevantes para la comunidad son coordinadas junto a Banco Santander. Además, en el sitio web está disponible la información de la Compañía, incluyendo Estatutos, Código de Ética y Conducta.

Impacto en la comunidad

Participación de **61%**
de nuestros colaboradores
en actividades de
voluntariado

En el marco de nuestro Plan Estratégico y Estrategia de Sostenibilidad a nivel regional, enmarcados en el Plan Aconcagua, nos proponemos tener un rol activo con impacto positivo en las comunidades donde estamos presentes en Chile.

Trabajamos en alianza con instituciones de la sociedad civil, procurando construir relaciones de largo plazo. Buscamos contribuir a resolver necesidades locales, junto a entidades especialistas y reconocidas, promoviendo el diálogo y la comunicación periódica.

Estas alianzas, nos permiten orientar nuestra inversión social a diversas iniciativas de impacto comunitario. En la medida de lo posible, promovemos también la articulación de esos proyectos con acciones de nuestro voluntariado corporativo.

El compromiso asumido con la comunidad lo compartimos con todos los colaboradores de la Compañía. Esto lo hacemos a través de los canales de internos de comunicación, *NewZS* e Intranet, así como también por medio de iniciativas abiertas a la participación voluntaria, y en los ciclos de capacitación y de *onboarding*.

Aporte Donación	Aporte relacionamiento comunitario	Total Inversión Social
57.775.912 CLP	9.834.612 CLP	67.610.524 CLP

Nuestros aliados



Se sumaron este 2023



2.250 estudiantes beneficiados por los programas junto a la fundación Belén Educa



Aporte a la educación e inclusión social

Nuestro compromiso con la comunidad hace foco en la educación y la juventud. Entre nuestras alianzas con organizaciones sociales, destacamos el vínculo construido con la Fundación Belén Educa y la Fundación Forge.

Fundación Belén Educa

Seguimos fortaleciendo nuestra alianza, con el propósito de incentivar a los jóvenes en el inicio de su proceso de educación superior, orientándolos en sus inquietudes tanto académicas y laborales, como personales. Dentro de las acciones que realizamos en conjunto, se encuentran:

- **Programa de Tutorías:** acompañamos a 20 estudiantes del último año escolar del colegio Cardenal Juan Francisco Fresno. Esta iniciativa se propone contribuir en el desarrollo profesional, laboral y académico de los jóvenes, e incentivarlos a continuar con sus estudios superiores. Los tutores también visitaron la Feria Técnico Profesional, en la que los estudiantes presentaron sus proyectos de especialización.

- **Cuando asisto, aprendo:** Promueve el compromiso de las familias y estudiantes con su asistencia en todo el ciclo escolar. Este año reconocimos a 1.874 estudiantes con mejor asistencia, mediante salidas pedagógicas y recreativas. También concientizamos a apoderados y docentes, sobre la importancia de la asistencia escolar para el desarrollo integral y la prevención de la inasistencia y la deserción.
- **Charlas vocacionales:** Por medio de conversatorios realizados por colaboradores de la Compañía, fomentamos la importancia de la continuidad de estudios, en cursos que van de primero a cuarto medio, logrando inspirar y motivar a 150 estudiantes, del Colegio Lorenzo Sazié.



Fundación Forge

Llevamos 4 años de trabajo conjunto, sumándonos a la iniciativa regional de Zurich Santander y recibiendo el acompañamiento de Z Zurich Foundation. Así, realizamos diversas acciones para reducir la brecha entre los jóvenes en situación de vulnerabilidad y el mercado de trabajo. Lo hacemos mediante iniciativas que se focalizan en el desarrollo de habilidades socioemocionales y digitales clave para los trabajos del futuro y la adaptación a escenarios cambiantes.

- **Entrevistas simuladas:** brindamos entrenamiento, herramientas y orientación a 33 jóvenes de Fundación Forge, para que tengan mejores perspectivas de empleabilidad cuando inicien su búsqueda laboral. La principal herramienta utilizada fue la de juego de roles.
- **Forge en casa:** jóvenes de la fundación Forge nos visitaron en nuestras oficinas y compartieron una mañana con colaboradores, quienes les dieron a conocer las características de nuestro negocio y les mostraron nuestras instalaciones.

- **Taller de educación financiera:** asesoramos a más de 150 jóvenes sobre el uso de productos bancarios, y sobre las cuestiones a tener en cuenta tanto en la relación con el banco, como con sus productos y con el dinero.
- **Taller de derecho laboral:** asesoramos a 76 jóvenes sobre el marco legal dentro del mundo laboral, abordando los derechos y responsabilidades como trabajador.
- **Panel de Empresas:** 50 jóvenes recibieron charlas inspiracionales por parte de voluntarios con trayectoria significativa de mérito y desarrollo personal y laboral. Éstos expusieron su trayectoria, motivando a trabajar por los propósitos personales de cada uno.

336 jóvenes
impactados junto a la
fundación Forge



Donaciones y recaudaciones

Intervención artística Escuela Santa Lucía:

En alianza con Fundación Ronda, apoyamos a la Escuela Santa Lucía de la Fundación Luz, con la donación de implementos educativos. Así promovemos la autonomía e inclusión de niños, niñas y jóvenes con discapacidad visual y sus docentes. Beneficiamos a 61 estudiantes y nuestros voluntarios participaron de un evento de cuentacuentos, con música en vivo.

Recaudación de fondos por los incendios en Chile:

Realizamos donaciones para apoyar las zonas afectadas del sur del país. Entregando 114 kits de alimentación y 18 kits de higiene a MovidosxChile, para familias de las localidades de Ránquil y Vilcún. También contribuimos con la alimentación semanal a 41 familias de las localidades de Santa Juana y Florida, a través de la fundación Gastronomía Social.

Apadrina un sueño: Contribuimos con 100 regalos navideños para estudiantes de la Escuela Santa Lucía, de la Fundación Luz. Participaron 27 voluntarios de la Compañía.

Día del niño en la comunidad René Schneider:

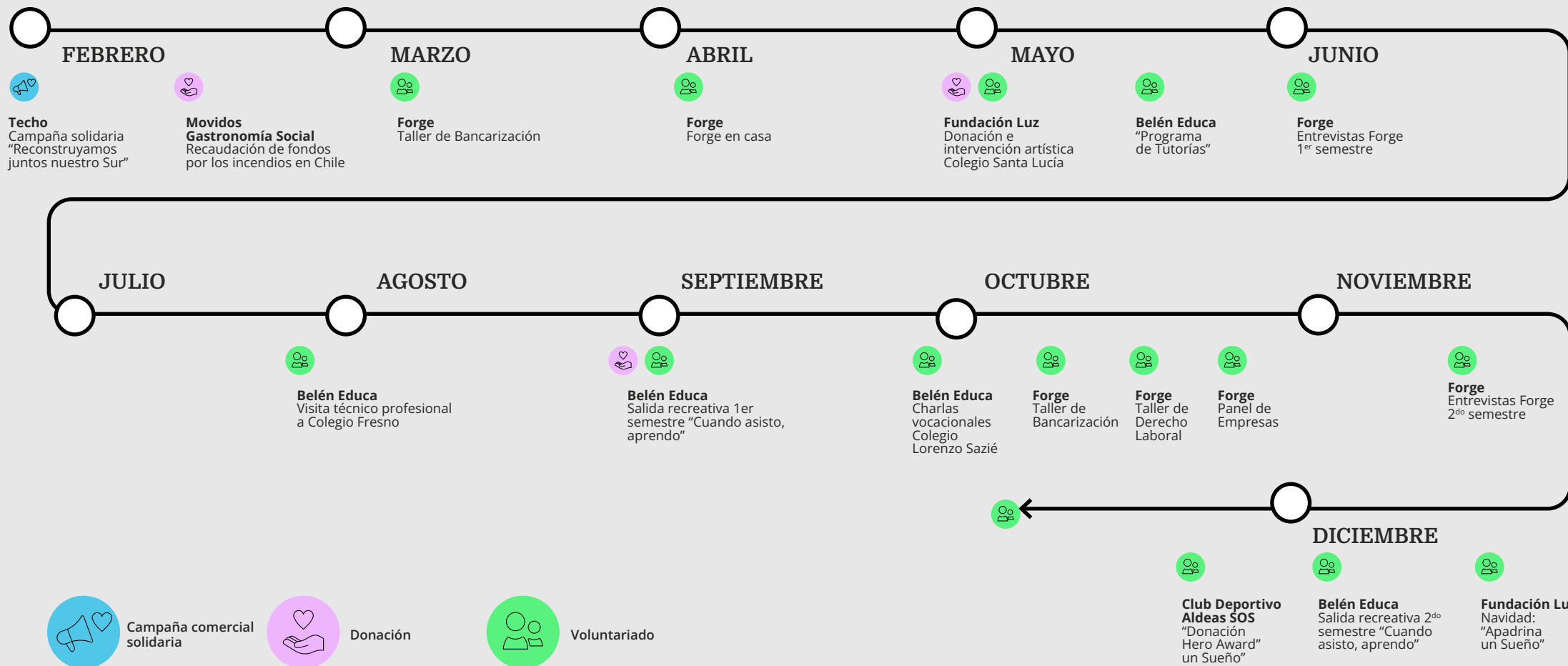
Junto a Fundación Ronda y el apoyo de una panadería local, los niños y sus familias vivieron una jornada de cocina de panes dulces y salados, transformándose en grandes chefs. 60 niños fueron beneficiados junto a sus representantes.

Club polideportivo Aldeas Infantiles:

Acompañamos la iniciativa "Aldeas Sport Club" de Aldeas SOS Quilpué y Ciudad del Sol. Contribuimos con el premio Hero Award, junto a aportes de nuestros colaboradores, por medio del financiamiento de la Z Zurich Foundation. Este proyecto, contempla la apertura de un club polideportivo. El objetivo es que la población infantil y juvenil en situación de vulnerabilidad pueda practicar diversos deportes como baloncesto, fútbol, vóleybol, *trekking*, béisbol, juegos tradicionales, entre otros.



Este fue nuestro recorrido solidario 2023





Iniciativas comerciales con impacto en la comunidad

Protagonistas: Este año cerramos la formación en herramientas de liderazgo y autocuidado, de más de 300 mujeres cuidadoras vulnerables de ocho comunas en tres regiones de Chile, por medio de una campaña comercial solidaria del Seguro Empresa Protegida fue efectuada junto a la Corredora de Seguros Santander y Z *Zurich Foundation*. Este programa, desarrollado por Fundación Ronda, tuvo un aporte cercano a los USD120.000 durante 2022 y 2023.

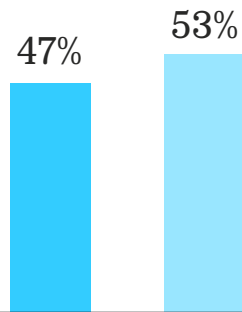
Donación de árboles Zurich Santander por Seguro de Viaje: Para impulsar la mitigación de la huella de carbono, realizamos la campaña socioambiental plantando un árbol por cada póliza de Seguro de Viaje vendida durante noviembre hasta alcanzar los 2.300 árboles. El éxito de la campaña culminó con el total de árboles (tope máximo) sembrados junto a la Corporación Cultiva.



Proveedores

237 proveedores activos

22% de proveedores son considerados críticos para nuestro negocio



● Proveedores son PYMEs

● Proveedores grandes empresas

Nuestros proveedores son aliados estratégicos que contribuyen al desarrollo del negocio. En esta línea, nos esforzamos por mantener una relación sólida y duradera basada en la confianza, respeto y transparencia en todo lo que hacemos juntos.

La cartera de proveedores está compuesta por empresas de diversos rubros: liquidadores de siniestros, empresas de tecnología, industria de la salud, reaseguradores, empresas de asistencia, bancos y corredoras, entre otros. Asimismo, estos rubros conforman el mapeo de proveedores críticos y no críticos de acuerdo a sus operaciones significativas.

Destacamos nuestra contribución al desarrollo económico de Chile gracias a que el 94% de nuestras compras se realizan a proveedores nacionales. Además, una gran proporción de nuestros proveedores, un 47%, son empresas PyMEs, las que cumplen un rol significativo en la actividad económica del país.

Política de compras

La Política de Compras está alineada a nivel regional y rige para todos los proveedores que contratamos. Además, se complementa con un procedimiento integral de selección y contratación.

Algunas de las condiciones establecidas en ambos documentos son:

- Contar con al menos 3 cotizaciones, siendo una de ellas de una empresa nacional
- Firmar el formulario de conflictos de interés
- Realizar a todos los proveedores el *screening* de *compliance* de acuerdo con la ley 20.393 donde se determina si tienen juicios, lavados de dinero o alguna otra cuestión irregular.
- Aplicar el *Risk Assessment* a los proveedores considerados críticos para el negocio.
- Seleccionar al proveedor que presente la mejor relación precio/calidad, que sea idóneo para los servicios solicitados y que se encuentren alineados con la cultura de sostenibilidad.

El **100%** de proveedores están informados sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción

Nos apoyamos en el Código de Conducta de Grupo Zurich para describir en los contratos las obligaciones que tienen los proveedores. Es de destacar, que en las cláusulas contractuales no permitimos subcontrataciones, salvo en casos específicos los cuales deben quedar especificados en los contratos. En esos casos, los estándares laborales que son exigidos a los subcontratistas de nuestros proveedores son los mismos a los exigidos a los proveedores directos.

Porcentaje de compras realizadas a proveedores nacionales	2023	2022
Porcentaje sobre el total del gasto	94%	92%

Gestión de proveedores

A los proveedores que prestan servicios inherentes al negocio, les brindamos una inducción al momento de comenzar el servicio.

En 2023 implementamos una herramienta de gestión de proveedores la cual permite agilizar los procesos de administración. La misma cuenta con tres módulos:

- *Procurement to pay*
- *Vendors Management*
- Generación y administración de contratos que se implementará el próximo año.

Por otro lado, los pagos se realizan de acuerdo con los parámetros indicados en la ley 21.131 y siguiendo los procesos definidos por el área de tesorería. En su mayoría, se efectúan antes de los 30 días.

Iniciativas para una Cadena de valor sostenible

Creamos una Guía de Regalos Sostenibles para promover las compras responsables considerando los siguientes criterios: elegir productos hechos por PYMEs, emprendedores, artesanos, fundaciones u ONG; privilegiar que su fabricación sea con materiales sustentables; y apoyar el desarrollo de la economía circular. Nuestro objetivo es que en las compras se contemple al menos uno de los puntos mencionados, de este modo estaremos entregando reconocimientos enmarcados en el camino de la sostenibilidad.

Por otra parte, impulsamos un plan piloto para un grupo de proveedores seleccionados como “Proveedores Sostenibles” con el objetivo de trabajar colaborativamente para mejorar nuestras prácticas en materia de sostenibilidad. Nos concentramos en temas relativos a la gestión ambiental, a la diversidad e inclusión, buenas prácticas laborales, y bienestar social, entre otros.

Evaluación de proveedores

Evaluamos anualmente a nuestros proveedores críticos a efectos de establecer un control de calidad.

Por otra parte, el área de *Compliance* realiza *due diligences*, a través del cual se evalúa si cumplen con las normas legales, analizamos sus finanzas, sus sistemas de seguridad de la información, evaluamos los riesgos en sus operaciones y revisamos si cumplen con lo acordado en los contratos. Estas evaluaciones son determinantes para la continuidad contractual. De ser necesario, armamos un plan de acción para el tratamiento de las oportunidades de mejora y así remediar la situación y/o minimizar los posibles riesgos.

Por último, los proveedores que son considerados críticos para el negocio, se les aplica un *Risk Assessment* visión 360, impulsado desde el área de Procurement.

38% de proveedores críticos alcanzados por el *Risk Assessment* durante 2023

Cuidado del Planeta

Compromiso ambiental

Asumimos el compromiso de abordar los desafíos y oportunidades ambientales, centrándonos en la eficiencia energética, la acción climática y la transición hacia la descarbonización. Nuestra responsabilidad se manifiesta en incorporar cada vez más prácticas ambientales en nuestras operaciones y oficinas. Alineados a la política ambiental del Grupo Zurich, buscamos soluciones en conjunto con nuestros colaboradores y toda la cadena de valor, con el objetivo de contribuir a la protección y preservación de la biodiversidad entre otros temas. Además, nos esforzamos en la gestión sostenible de los recursos y residuos, buscando un impacto positivo en nuestro entorno y en la comunidad en general.

Nuestro desafío local es potenciar y trabajar en el marco de los seis ejes de la política ambiental regional del Grupo Zurich.

Ejes Política Ambiental

Clientes y socios del negocio

Operaciones

Abastecimiento y compras

Gestión de inversión

Rendición de cuentas

Participación de los grupos de interés

Mitigación de Huella de carbono

Nos sumamos a los lineamientos del Grupo Zurich en el compromiso que asume para disminuir nuestro impacto en el cambio climático y en avanzar hacia una transición contra la descarbonización. Bajo ese marco impulsamos acciones y desarrollamos estrategias que contribuyan a minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones. Así, buscamos desarrollar soluciones de seguros innovadoras que impacten en una economía baja en carbono.

En este camino, realizamos la campaña “NueZStro Bosque” para disminución de la huella de carbono por medio del seguro de viaje. Durante un mes incentivamos la plantación de un árbol por cada póliza vendida hasta alcanzar un total de 2.300 árboles. A través de esta acción fomentamos la reforestación y agregamos valor a la comunidad mediante la regeneración de bosques nativos, la creación y mejoramiento de espacios públicos y campañas ambientales. Para asegurar la sostenibilidad de la iniciativa generamos un trabajo en conjunto con la Fundación Cultiva quien estuvo a cargo de las plantaciones y asumió la responsabilidad del riego durante 7 años. Con 2.300 árboles donados se estima una captura de CO₂ de 1.150 toneladas en 20 años.

Por otra parte, continuamos trabajando en la digitalización de nuestros procesos para reducir el uso de papel en nuestras operaciones. De la misma manera, propiciamos las reuniones virtuales para disminuir la demanda interna de viajes.

En la transición hacia la descarbonización estamos avanzando en la construcción de la huella de carbono a través de la elaboración del inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero





Gestión energética e hídrica

Para reducir el consumo directo e indirecto de energía, todas las luminarias disponibles en las oficinas y edificios son LED y cuentan con control automático de prendido y apagado. Del mismo modo, funcionan los equipos de aires y calefacciones siendo habilitados solo cuando hay ocupación en cada uno de los pisos. A su vez, cuentan con luces de sensores de movimiento en áreas comunes.

En relación al uso eficiente del agua contamos con llaves de agua con sensor y/o botón con apagado automático, implementadas en nuestras oficinas ubicadas en Nueva York y Bombero Ossa.

Consumo de energía y agua	Unidad de medida	2023	2022
Energía eléctrica	kWh	120.380	123.960
Consumo de agua	m3	7.101	N/D

Gestión de residuos

Impulsamos una gestión ambiental responsable y para ello realizamos una medición especializada de los residuos al interior de nuestras oficinas ubicadas en Bombero Ossa y Nueva York, comuna de Santiago. En este sentido, contamos con una alianza con la empresa Bzero como socio estratégico para el avance del modelo de gestión de residuos.

En la búsqueda permanente de generar consciencia respecto a los residuos que generamos a diario, en cada piso contamos con un "Punto Limpio" en el cual clasificamos los residuos en plásticos duros, papel y cartón, Tetrapak, latas y vidrios; orgánicos y residuos en general. Realizamos mediciones que contribuyen a hacer un uso correcto del punto limpio en cada oficina.

Con el fin de mejorar año tras año nuestras métricas, implementamos capacitaciones permanentes a los equipos, incluyendo los nuevos ingresos en el *onboarding*, sobre la disposición correcta de residuos y su impacto ambiental. Además, contamos con delegados por piso, quienes orientan la manera adecuada de reciclar y promovemos concursos para reforzar los conocimientos.

A partir de este año, iniciamos una medición de los kilogramos de residuos que se destinan a relleno sanitario, lo que nos permite tener un seguimiento de métricas.

Al mismo tiempo, generamos alianzas con empresas y organizaciones a las que entregamos materiales reciclables y retiran los residuos para su disposición final conforme a las obligaciones contractuales y legislativas.

- Recupac: Cartón, Papeles, aluminio, Tetrapak
- Kyklos: Latas, Plásticos, Tetrapak, Cartón, papeles, Vidrios
- Recipet: PET
- Greenplast: Otros Plásticos
- Cristalerías Toro: Vidrio
- Armony: Orgánicos
- Eco Retorna: Orgánicos

Residuos generados 2023 (en kg)	Cartón	Papel	Vidrio	Plástico	Residuos metálicos	Tetrapack	Residuos orgánicos	Total
Total	631	152	79	95	43	6	339	1.343

1,3 toneladas de residuos
hemos evitado enviar a relleno
sanitario, gracias a la alianza
junto a BZero

Eco-equivalencias

La valoración de los residuos generados en su edificio durante el año 2023 tuvo un impacto ambiental equivalente a:



4.382 Kwh
Energía
evitada



24 m³
Agua
evitada



13
Árboles
no talados



1.308 kg
Co2 no
emitico



Iniciativas de concientización

En Zurich Santander queremos extender nuestro compromiso ambiental hacia los diferentes grupos de interés con los que interactuamos.

Así, realizamos mensualmente comunicaciones a nuestros colaboradores bajo la consigna “Cultura Sostenible en Casa”. El principal objetivo es que los colaboradores puedan interiorizar y llevar a su hogar la sostenibilidad.

Además, nos preocupamos por fortalecer esta cultura en las oficinas a través de diferentes iniciativas. Algunas de ellas tienen que ver con los hábitos que promovemos, como el uso de tazas y botellas reutilizables para el consumo de agua y café en las oficinas, las cuales son entregadas por el equipo de Personas en el onboarding, además de los insumos de oficina como cuadernos y lápices, que son cero plásticos y de materiales amigable con el ambiente. Asimismo, todas las impresoras de las oficinas cuentan con clave, y desarrollamos procesos digitalizados, como la firma digital de documentos internos, libros contables, entre otros, provocando una disminución de un 75% en las impresiones y 80% en consumo de papel.

8. Resultados económico-financieros

- Contexto de mercado
- Principales indicadores financieros
- Inversión ESG

Contexto de mercado

Según el “Reporte Global de Seguros 2023: Capturando la siguiente ola de crecimiento en América Latina”¹, la región está en movimiento y las oportunidades en el mercado de seguros de la región son amplias y prometedoras. Las economías están en una rápida expansión, con una clase media emergente y una creciente conciencia entre los consumidores sobre el valor de la protección financiera, que han convertido a la región en un territorio fértil para que las aseguradoras prosperen.

Primero, el mercado de seguros latinoamericano tiene un valor de USD 174 mil millones, convirtiéndose en la región de más rápido crecimiento en seguros, aunque su participación actual en las primas globales aún es baja (2% vs total). Además, América Latina es altamente rentable (medida por la rentabilidad financiera), en comparación con el promedio mundial y todos los demás mercados aseguradores importantes, incluidos América del Norte y Europa. Generó más de USD 10 mil millones en ganancias en 2022, recuperándose del golpe de la pandemia.

Segundo, todos los mercados de seguros en la región muestran un crecimiento de primas más rápido que el crecimiento del PIB nominal en los últimos años. No obstante, es importante tener en cuenta que la región comprende un conjunto diverso de países y mercados de seguros, algunos notablemente más maduros que otros, con riesgos diferentes.

Tercero, 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, que cada vez se está reduciendo por el incremento de la penetración de seguros a mayor ritmo que en otras regiones.

Cuarto, los corredores y agentes son los canales de distribución dominantes en América Latina. En el segmento de seguros de no vida, representan entre 50-80% del GWP, según el país. Las compañías de seguros ahora tienen un papel crucial para ayudar a los corredores a adaptarse aún más a las herramientas digitales y satisfacer las nuevas expectativas de los clientes.

Quinto, las aseguradoras locales lideran los mercados de seguros en la región, particularmente en seguros de vida. En general, las aseguradoras globales poseen solo 23% del mercado de seguros de salud y 28% del mercado de seguros de vida, con una posición más fuerte del mercado de ‘no vida’ del 45%.

Por último, el negocio de seguros en la región depende en gran medida de los ingresos financieros por inversiones, lo que hace que la eficiencia operativa sea una excelente oportunidad para que la industria mejore sus márgenes. No obstante, lanzar con éxito una agenda de eficiencia se ha convertido en un desafío importante para las aseguradoras de la región.

Para seguir captando el potencial, 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.

¹Fuente: Reporte Global de Seguros 2023: Capturando la siguiente ola de crecimiento en América Latina. McKinsey & Company. Septiembre, 2023.

Principales indicadores financieros

Indicadores financieros	Unidad de medida	2023	2022	2021
Prima Directa	Millones	102.348	139.715	124.714
Resultado de Inversiones	Millones	4.165	2.860	93
Resultado del ejercicio	Millones	19.787	23.886	12.872
Activo Total	Millones	274.677	296.805	239.697
Inversiones Totales	Millones	115.823	116.043	83.341
Reservas Técnicas	Millones	106.585	145.317	118.984
Patrimonio Millones	Millones	74.295	63.877	56.055
Endeudamiento (Pasivo exigible / Patrimonio)	Veces	2,37	3	2,78
Rentabilidad Patrimonio	%	24,6%	42,60%	23,90%
Rentabilidad de las Inversiones	%	2,5%	3,40%	0,10%

Composición total de la Prima Directa	2023 (millones de pesos)	2022 (millones de pesos)	% de 2022 a 2023
Prima Directa por Ramo			
Incendio	3.368	2.808	20%
Otros Riesgos Adicionales a incendio	3.495	2.967	18%
Terremoto y Tsunami	57.494	51.345	12%
Otros Riesgos de la Naturaleza	5.791	5.480	6%
Robo	15.982	14.066	14%
Cristales	30	29	3%
Responsabilidad Civil Hogar y Condominios	307	256	20%
Responsabilidad Civil Industria, Infraestructura y Comercio	1.125	876	28%
Equipo electrónico	374	292	28%
Salud	2.120	0	
SOAP	1.021	78	1.209%
Accidentes personales	425	118	260%
Seguro Cesantía	17.768	19.993	-11%
Seguro de asistencia	81	83	-2%
Otros seguros	-7.033	41.324	-117%
Total	102.348	139.715	-27%

Inversión ESG

39,57% del total de nuestras inversiones tienen calificación ESG.

En Zurich Santander Chile contamos con lineamientos del Grupo Zurich relacionados a metas en materia de sostenibilidad. En particular, existen objetivos a alcanzar en reducción de emisiones de CO2 asociados a la tenencia de bonos corporativos para 2025. Así, buscamos trabajar para hacer crecer la participación de activos calificados como ESG en relación con el total de nuestro portafolio de activos.

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.



9. Normativas y lineamientos

- Índice GRI
- Estándares SASB

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 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	Perfil de la Compañía: Actividades y negocios / Perfil de la Compañía: Información histórica de la entidad
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Identificación de la entidad / Nota 1
	2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Identificación de la entidad / Nota 1
	2-4	Actualización de la información	Nota 1
	2-5	Verificación externa	Nota 2
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Protegemos lo que más importa: Oferta de valor / Compromiso con la sociedad: Proveedores / Nota 3
	2-7	Empleados	Colaboradores / Colaboradores: Diversidad e inclusión / Nota 4
	2-9	Estructura y composición de gobernanza	Gobernanza: Estructura de gobierno / Nota 5
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobernanza: Estructura de gobierno
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza: Estructura de gobierno / Nota 5
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobernanza: Estructura de gobierno / Gobernanza: Gestión de riesgos / Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Gobernanza: Estructura de gobierno / Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia
	2-15	Conflictos de interés	Gobernanza: Estructura de gobierno
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Gobernanza: Estructura de gobierno / Gobernanza: Ética y Anticorrupción
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobernanza: Estructura de gobierno	
2-19	Políticas de remuneración	Gobernanza: Estructura de gobierno / Colaboradores: Desarrollo profesional / Nota 6	

Continúa ▼

Continuación ▼

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA	
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Gobernanza: Estructura de gobierno / Nota 6
	2-21	Ratio de compensación total anual	Nota 7
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Introducción: Carta del Gerente General / Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia
	2-23	Compromisos y políticas	Gobernanza: Gestión de riesgos / Gobernanza: Ética y Anticorrupción / Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos / Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia / Compromiso con la sociedad: Proveedores / Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Gobernanza: Gestión de riesgos / Gobernanza: Ética y Anticorrupción / Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos / Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia / Compromiso con la sociedad: Proveedores / Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	Gobernanza: Gestión de riesgos / Gobernanza: Ética y Anticorrupción / Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobernanza: Ética y Anticorrupción / Nota 8
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 9
	2-28	Afiliación a asociaciones	Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia / Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia / Estrategia de Sostenibilidad: Análisis de materialidad / Compromiso con la sociedad: Impacto en nuestros grupos de interés
2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos / Colaboradores: Relaciones sociales y laborales / Nota 10	
TEMAS MATERIALES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad: Análisis de materialidad
	3-2	Listado de temas materiales	Estrategia de Sostenibilidad: Análisis de materialidad
Innovación, digitalización y automatización			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protegemos lo que más importa: Tecnología, innovación y digitalización
Ciberseguridad y privacidad de los datos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Protección de los datos y ciberseguridad
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Gobernanza: Protección de los datos y ciberseguridad

Continúa ▼

Continuación ▼

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES			
Inversiones bajo criterios ESG			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Resultados económico-financieros: Inversión ESG
Experiencia y satisfacción de clientes			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	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 / Nota 11
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 12
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 13
	Indicador propio	Indicador T-NPS	Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes
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: Impacto en 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: Impacto en la comunidad
OfeÉtica y transparencia			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Ética y Anticorrupción
Gobernanza			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Estructura de gobierno / Gobernanza: Gestión de riesgos / Gobernanza: Ética y Anticorrupción / Gobernanza: Protección de los datos y ciberseguridad / Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos

Continúa ▼

Continuación ▼

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		SECCIONES / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES			
Competencia leal			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: 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	Nota 14
Promoción y respeto de los Derechos Humanos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Gobernanza: Gestión de riesgos / Gobernanza: 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	Gobernanza: Gestión de riesgos / Gobernanza: 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 ESG
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gobernanza: Gestión de riesgos / Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 15
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 16
Cultura y concientización sobre sostenibilidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible / Estrategia de Sostenibilidad: Estrategia Estrategia de Sostenibilidad: Análisis de materialidad / Colaboradores: Desarrollo profesional Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad / Compromiso con la sociedad: Cuidado del Planeta

Continúa ▼

Continuación ▼

ESTÁNDAR GRI		CONTENIDO	SECCIONES / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES			
Anticorrupción y lucha contra el lavado de dinero			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Ética y Anticorrupción / Compromiso con la sociedad: Proveedores
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Gobernanza: Ética y Anticorrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza: Ética y Anticorrupción Compromiso con la sociedad: Proveedores
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Gobernanza: Ética y Anticorrupción
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 17
Gestión de riesgos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Gestión de riesgos
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Estructura de gobierno / Colaboradores: Diversidad e inclusión
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Gobernanza: Estructura de gobierno / Colaboradores: Diversidad e inclusión
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Colaboradores: Diversidad e inclusión / Nota 18
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: Impacto en la comunidad
	Indicador propio	Personas capacitadas en educación financiera	Compromiso con la sociedad: Impacto en 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

Continúa ▼

Continuación ▼

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		SECCIONES / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES			
Inclusión social			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos / Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible / Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes / Compromiso con la sociedad: Impacto en 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: Impacto en la comunidad
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible / Colaboradores / Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad / Compromiso con la sociedad: Proveedores / Resultados económico-financieros: Principales indicadores financieros / Resultados económico-financieros: Inversión ESG
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos / Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Gobernanza: Protección de los Derechos Humanos / Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible / Protegemos lo que más importa: Experiencia de Clientes / Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad
	Indicador propio	Empleados socialmente comprometidos	Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad
	Indicador propio	Valor económico destinado a ayuda socioambiental	Compromiso con la sociedad: Impacto en la comunidad
	Indicador propio	Personas impactadas directamente en causas benéficas	Compromiso con la sociedad: Impacto en 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
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	Nota 19

Continúa ▼

Continuación ▼

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		SECCIONES / RESPUESTA
TEMAS MATERIALES			
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 / Nota 20
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

Notas

1. 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. La Memoria se realiza de forma anual, de acuerdo con los requerimientos legales. En caso de realizarse alguna actualización de información publicada previamente, se explicita a lo largo de la Memoria.

2. No se realiza verificación externa de la Memoria.

3. En 2023 no hubo cambios significativos en la cadena de suministros de la organización.

4. Informamos la cantidad de colaboradores al 31 de diciembre de cada año. Todos los colaboradores trabajan a tiempo completo. 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.

5. Los directores titulares no son independientes.

6. 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. 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.

7. 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 empleados, 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 empleados.

8. Para el diálogo con la comunidad, trabajamos con las instituciones, ONGs y aliados para construir relaciones a largo plazo y poder contribuir a las necesidades locales que se presenten, fomentando el diálogo y la comunicación periódica. Al mismo tiempo, cualquier persona u organización puede acercarse a Zurich Santander mediante los números telefónicos y direcciones físicas de las oficinas que figuran en las páginas webs tanto de Zurich Santander como del Banco Santander.

9. Durante 2023 no registramos ningún incumplimiento significativo a las leyes o regulaciones por parte de Zurich Santander.

10. La proporción de la plantilla cubierta por convenio colectivo alcanza al 100%.

11. El 100% de los productos ofrecidos por Zurich Santander cumple con los procedimientos de información requeridos.

12. Durante 2023 no registramos casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

13. Durante 2023 no registramos casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

14. Durante 2023 no registramos acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia

15. 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 81,6 UF. Por concepto de comisión la persona pagará entre 1,47% y 1,69% 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.

16. Durante 2023 no recibimos asistencia financiera por parte del gobierno.

17. Durante 2023 no realizamos contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

18.

Brecha salarial por cargo	2022	2023
Alta Gerencia	5,1%	7,6%
Gerencia	-4,4%	3,8%
Jefatura	7,8%	1,8%
Administrativo	10,7%	9,7%
Otros profesionales	7,3%	9,8%
Otros técnicos	3,0%	-1,8%

19.

Colaboradores evaluados en desempeño (1)	2023
Por sexo	
Hombres	100%
Mujeres	84%
Por categoría laboral	
Top Management	100%
Upper Management	n/a (2)
Middle Management	100%
Junior Management	85%
Operational	100%

(1) Considera a los empleados activos a la fecha de evaluación en cada país, que contarán con los criterios para ser parte de la evaluación (antigüedad mayor a 3 meses).

(2) No hay colaboradores en esa categoría laboral.

20. Entre julio y noviembre de 2023 se generó un total de 621 kg de basura en las oficinas.

Estándares SASB

Tema	Parámetro de contabilidad	Secciones de la Memoria 2023 / 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 2023 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	Ratio: 61,22
	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	Protegemos lo que más importa: Negocio sostenible.
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	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 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.
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.	Gobernanza: 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.

10. Estados financieros

- Informe de los Auditores Independientes
- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultado Integral
- Estado de Flujos de Efectivo
- Estado Patrimonial

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 2023 y 2022 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 2023 y 2022 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 2023, 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, 22 de febrero de 2024

Estado de Situación Financiera

Estado de situación financiera		Periodo Actual	Periodo Anterior
5.10.00.00	Activo	274.677.412	296.805.251
5.11.00.00	Inversiones financieras	115.823.944	116.043.342
5.11.10.00	Efectivo y efectivo equivalente	982.386	1.345.639
5.11.20.00	Activos financieros a valor razonable	104.836.775	105.201.198
5.11.30.00	Activos financieros a costo amortizado	10.004.783	9.496.505
5.11.40.00	Préstamos	0	0
5.11.41.00	Avance tenedores de pólizas	0	0
5.11.42.00	Préstamos otorgados	0	0
5.11.50.00	Inversiones seguros cuenta única de inversión (CUI)	0	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	0
5.12.00.00	Inversiones inmobiliarias	2.470.247	2.225.903
5.12.10.00	Propiedades de inversión	0	0
5.12.20.00	Cuentas por cobrar leasing	2.061.568	2.061.568
5.12.30.00	Propiedades, muebles y equipos de uso propio	408.679	164.335
5.12.31.00	Propiedades de uso propio	0	0
5.12.32.00	Muebles y equipos de uso propio	408.679	164.335
5.13.00.00	Activos no corrientes mantenidos para la venta	0	0
5.14.00.00	Cuentas activos de seguros	141.643.316	165.669.276
5.14.10.00	Cuentas por cobrar de seguros	99.832.623	125.080.713
5.14.11.00	Cuentas por cobrar asegurados	90.643.148	121.529.569
5.14.12.00	Deudores por operaciones de reaseguro	8.652.239	3.450.427
5.14.12.10	Siniestros por cobrar a reaseguradores	5.263.488	2.476.723
5.14.12.20	Primas por cobrar reaseguro aceptado	0	0
5.14.12.30	Activo por reaseguro no proporcional	3.388.751	973.704
5.14.12.40	Otros deudores por operaciones de reaseguro	0	0
5.14.13.00	Deudores por operaciones de coaseguro	537.236	100.717
5.14.13.10	Primas por cobrar por operaciones de coaseguro	0	0
5.14.13.20	Siniestros por cobrar por operaciones de coaseguro	537.236	100.717
5.14.14.00	Otras Cuentas por Cobrar	+	+

Continúa ▼

▼ Continuación

Estado de situación financiera			Periodo Actual	Periodo Anterior
5.14.20.00	Participación del reaseguro en las reservas técnicas	+	41.810.693	40.588.563
5.14.21.00	Participación del reaseguro en la reserva riesgos en curso	+	39.369.289	38.592.839
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	+	2.393.177	1.995.724
5.14.27.00	Participación del reaseguro en la reserva de insuficiencia de primas	+	48.227	0
5.14.28.00	Participación del reaseguro en otras reservas técnicas	+	0	0
5.15.00.00	Otros activos	+	14.739.905	12.866.730
5.15.10.00	Intangibles	+	4.184.273	3.300.887
5.15.11.00	Goodwill	+	0	0
5.15.12.00	Activos intangibles distintos a goodwill	+	4.184.273	3.300.887
5.15.20.00	Impuestos por cobrar	+	9.746.501	8.234.851
5.15.21.00	Cuenta por cobrar por impuestos corrientes	+	1.801.526	1.939.956
5.15.22.00	Activo por impuestos diferidos	+	7.944.975	6.294.895
5.15.30.00	Otros activos	+	809.131	1.330.992
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	+	809.131	1.330.992
5.20.00.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	+	274.677.412	296.805.251
5.21.00.00	Pasivo	+	200.382.359	232.928.176
5.21.10.00	Pasivos financieros	+	613.362	979.138
5.21.20.00	Pasivos no corrientes mantenidos para la venta	+	0	0
5.21.30.00	Cuentas pasivos de seguros	+	163.475.278	192.671.008
5.21.31.00	Reservas técnicas	+	106.585.454	145.316.566
5.14.13.20	Reserva de riesgo en curso	+	88.343.621	119.252.724
5.21.31.20	Reservas seguros previsionales	+	0	0

Continúa ▼

▼ Continuación

Estado de situación financiera			Periodo Actual	Periodo Anterior
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	+	17.085.476	25.339.678
5.21.31.70	Reserva catastrófica de terremoto	+	961.123	724.164
5.21.31.80	Reserva de insuficiencia de prima	+	195.234	0
5.21.31.90	Otras reservas técnicas	+	0	0
5.21.32.00	Deudas por operaciones de seguro	+	56.889.824	47.354.442
5.21.32.10	Deudas con asegurados	+	3.124.342	2.214.942
5.21.32.20	Deudas por operaciones reaseguro	+	35.234.867	29.342.050
5.21.32.30	Deudas por operaciones por coaseguro	+	3.517.496	2.375.697
5.21.32.31	Primas por pagar por operaciones de coaseguro	+	3.517.496	2.375.697
5.21.32.32	Siniestros por pagar por operaciones de coaseguro	+	0	0
5.21.32.40	Ingresos anticipados por operaciones de seguros	+	15.013.119	13.421.753
5.21.40.00	Otros pasivos	+	36.293.719	39.278.030
5.21.41.00	Provisiones	+	19.321.918	14.285.525
5.21.42.00	Otros pasivos	+	16.971.801	24.992.505
5.21.42.10	Impuestos por pagar	+	3.877.925	3.269.471
5.21.42.11	Cuentas por pagar por impuestos corrientes	+	3.877.925	3.269.471
5.21.42.12	Pasivo por impuestos diferidos	+	0	0
5.21.42.20	Deudas con relacionados	+	1.795.176	2.438.120
5.21.42.30	Deudas con intermediarios	+	9.588.408	10.672.258
5.21.42.40	Deudas con el personal	+	997.399	753.238
5.21.42.50	Ingresos anticipados	+	0	0
5.21.42.60	Otros pasivos no financieros	+	712.893	7.859.418
5.22.00.00	Patrimonio	+	74.295.053	63.877.075
5.22.10.00	Capital pagado	+	16.503.513	16.503.513
5.22.20.00	Reservas	+	0	0
5.22.30.00	Resultados acumulados	+	61.630.842	51.278.501

Continúa ▼

▼ Continuación

Estado de situación financiera			Periodo Actual	Periodo Anterior
5.22.31.00	Resultados acumulados periodos anteriores	+	48.544.262	34.558.392
5.22.32.00	Resultado del ejercicio	+	19.786.580	23.885.870
5.22.33.00	Dividendos	-	6.700.000	7.165.761
5.22.40.00	Otros ajustes	+	-3.839.302	-3.904.939

Estado de Resultado Integral

Estado de resultados			Periodo Actual	Periodo Anterior
5.31.10.00	Margen de contribución	+	42.244.985	38.841.669
5.31.11.00	Prima retenida	+	61.519.740	96.915.059
5.31.11.10	Prima directa	+	102.347.781	139.714.701
5.31.11.20	Prima aceptada	+	0	0
5.31.11.30	Prima cedida	-	-40.828.041	-42.799.642
5.31.12.00	Variación de reservas técnicas	-	35.191.920	-2.871.650
5.31.12.10	Variación reserva de riesgo en curso	+	35.541.269	-2.864.891
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	+	-202.342	-6.759
5.31.12.50	Variación reserva insuficiencia de prima	+	-147.007	0
5.31.12.60	Variación otras reservas técnicas	+	0	0
5.31.13.00	Costo de siniestros	-	-31.225.353	-40.985.890
5.31.13.10	Siniestros directos	+	-38.612.786	-46.654.830
5.31.13.20	Siniestros cedidos	-	7.387.433	5.668.940
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	-	-802.474	2.892.456
5.31.15.10	Comisión agentes directos	+	0	0
5.31.15.20	Comisión corredores y retribución asesores previsionales	+	-17.889.873	-17.240.368
5.31.15.30	Comisiones de reaseguro aceptado	+	0	0
5.31.15.40	Comisiones de reaseguro cedido	-	17.087.399	20.132.824
5.31.16.00	Gastos por reaseguro no proporcional	-	-20.381.863	-16.673.256
5.31.17.00	Gastos Medicos	-	0	0
5.31.18.00	Deterioro de Seguros	-	-2.056.985	-435.050
5.31.20.00	Costos de administración	-	-21.245.131	-17.890.544
5.31.21.00	Remuneraciones	+	-4.160.492	-3.484.441
5.31.22.00	Otros costos de administración	+	-17.084.639	-14.406.103

Continúa ▼

▼ Continuación

Estado de resultados		Periodo Actual	Periodo Anterior	
5.31.30.00	Resultado de inversiones	+	4.165.205	2.860.463
5.31.31.00	Resultado neto inversiones realizadas	+	-16.913	-96.654
5.31.31.10	Inversiones inmobiliarias	+	513	281
5.31.31.20	Inversiones financieras	+	-17.426	-96.935
5.31.32.00	Resultado neto inversiones no realizadas	+	299.765	800.967
5.31.32.10	Inversiones inmobiliarias	+	0	0
5.31.32.20	Inversiones financieras	+	299.765	800.967
5.31.33.00	Resultado neto inversiones devengadas	+	3.983.984	2.085.946
5.31.33.10	Inversiones inmobiliarias	+	135.002	124.685
5.31.33.20	Inversiones financieras	+	4.028.211	2.119.318
5.31.33.30	Depreciación	-	0	0
5.31.33.40	Gastos de gestión	-	-179.229	-158.057
5.31.34.00	Resultado neto inversiones por seguros con cuenta única de inversiones	+	0	0
5.31.35.00	Deterioro de inversiones	-	-101.631	70.204
5.31.40.00	Resultado técnico de seguros	+	25.165.059	23.811.588
5.31.50.00	Otros ingresos y egresos	+	-9.501	-15.527
5.31.51.00	Otros ingresos	+	1.588	0
5.31.52.00	Otros gastos	-	-11.089	-15.527
5.31.61.00	Diferencia de cambio	+	-14.557	41.864
5.31.62.00	Utilidad (pérdida) por unidades reajustables	+	-19.628	5.622.071
5.31.70.00	Resultado de operaciones continuas antes de impuesto renta	+	25.121.373	29.459.996
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	-	-5.334.793	-5.574.126
5.31.00.00	Resultado del periodo	+	19.786.580	23.885.870
Estado otro resultado integral				
5.32.10.00	Resultado en la evaluación propiedades, muebles y equipos	+		
5.32.20.00	Resultado en activos financieros	+	99.464	-1.784.759
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	+	-33.827	486.433
5.32.00.00	Total Otro resultado integral	+	65.637	-1.298.326
5.30.00.00	Resultado integral		19.852.217	22.587.544

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	+	186.473.854	175.746.806
7.31.12.00	Ingreso por prima reaseguro aceptado	+	0	0
7.31.13.00	Devolución por rentas y siniestros	+	15.196	89.766
7.31.14.00	Ingreso por rentas y siniestros reasegurados	+	1.443.788	1.165.065
7.31.15.00	Ingreso por comisiones reaseguro cedido	+	0	0
7.31.16.00	Ingreso por activos financieros a valor razonable	+	330.530.067	231.951.852
7.31.17.00	Ingreso por activos financieros a costo amortizado	+	909.744	536.850
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	+	1.536.726	5.727.730
7.31.00.00	Ingresos de efectivo de la actividad aseguradora	+	520.909.375	415.218.069
Egresos de las actividades de la operación [sinopsis]				
7.32.11.00	Egreso por prestaciones seguro directo y coaseguro	+	64.226.429	57.847.519
7.32.12.00	Pago de rentas y siniestros	+	47.915.827	39.214.865
7.32.13.00	Egreso por comisiones seguro directo	+	37.349.049	26.213.434
7.32.14.00	Egreso por comisiones reaseguro aceptado	+		
7.32.15.00	Egreso por activos financieros a valor razonable	+	320.933.445	252.747.724
7.32.16.00	Egreso por activos financieros a costo amortizado	+	614.306	330.869
7.32.17.00	Egreso por activos inmobiliarios	+	0	0
7.32.18.00	Gasto por impuestos	+	18.885.281	18.988.467
7.32.19.00	Gasto de administración	+	5.414.267	12.250.370
7.32.20.00	Otros egresos de la actividad aseguradora	+	9.021.418	
7.32.00.00	Egresos de efectivo de la actividad aseguradora	-	504.360.022	407.593.248
7.30.00.00	Flujo de efectivo neto de actividades de la operación	+	16.549.353	7.624.821
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	0,00
7.41.12.00	Ingresos por propiedades de inversión	+	0	0,00

Continúa ▼

▼ Continuación

Estado de flujos de efectivo		Periodo Actual	Periodo Anterior	
7.41.13.00	Ingresos por activos intangibles	+	0	0,00
7.41.14.00	Ingresos por activos mantenidos para la venta	+	0	0,00
7.41.15.00	Ingresos por participaciones en entidades del grupo y filiales	+	0	0,00
7.41.16.00	Otros ingresos relacionados con actividades de inversión	+	0	0,00
7.41.00.00	Ingresos de efectivo de las actividades de inversión	+	0	0,00
Egresos de actividades de inversión [sinopsis]				
7.42.11.00	Egresos por propiedades, muebles y equipos	+	312.606	78.610
7.42.12.00	Egresos por propiedades de inversión	+	0	
7.42.13.00	Egresos por activos intangibles	+	0	61.171
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	0
7.42.16.00	Otros egresos relacionados con actividades de inversión	+	0	0
7.42.00.00	Egresos de efectivo de las actividades de inversión	-	312.606	139.781
7.40.00.00	Flujo de efectivo neto de actividades de inversión	+	-312.606	-139.781
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	0,00
7.51.12.00	Ingresos por préstamos a relacionados	+	0	0,00
7.51.13.00	Ingresos por préstamos bancarios	+	0	0,00
7.51.14.00	Aumentos de capital	+	0	0,00
7.51.15.00	Otros ingresos relacionados con actividades de financiamiento	+	0	0
7.51.00.00	Ingresos de efectivo de las actividades de financiamiento	+	0	0
Egresos de actividades de financiamiento [sinopsis]				
7.52.11.00	Dividendos a los accionistas	+	16.600.000	7.600.000
7.52.12.00	Intereses pagados	+	0	0
7.52.13.00	Disminución de capital	+	0	0
7.52.14.00	Egresos por préstamos con relacionados	+	0	0
7.52.15.00	Otros egresos relacionados con actividades de financiamiento	+	0	0
7.52.00.00	Egresos de efectivo de las actividades de financiamiento	-	16.600.000	7.600.000
7.50.00.00	Flujo de efectivo neto de actividades de financiamiento	+	-16.600.000	-7.600.000
7.60.00.00	Efecto de las variaciones de los tipo de cambio	+		

Continúa ▼

▼ Continuación

Estado de flujos de efectivo		Periodo Actual	Periodo Anterior
7.70.00.00	Aumento (disminución) de efectivo y equivalentes	-363.253	-114.960
7.71.00.00	Efectivo y efectivo equivalente	1.345.639	1.460.599
7.72.00.00	Efectivo y efectivo equivalente	982.386	1.345.639
7.80.00.00	Componentes del efectivo y equivalentes al final del periodo [sinopsis]		
7.81.00.00	Caja	0	938
7.82.00.00	Bancos	982.386	1.344.701
7.83.00.00	Equivalente al Efectivo		

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	34.558.392	16.720.109	51.278.501
	Ajustes periodos anteriores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Ajustes por Correcciones de Errores o Cambios Contables	0	0	0	0	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	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	0	0	0	0
	Patrimonio	16.503.513	0	0	0	0	0	48.544.262	13.086.580	61.630.842

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	-3.904.939	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	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	0
	Patrimonio	0	-3.839.302	0	0	-3.839.302	74.295.053

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	29.286.821	12.871.571	22.699.826
	Ajustes periodos anteriores	0	0	0	0	0	0		0	0
	Ajustes por Correcciones de Errores o Cambios Contables	0	0	0	0	0	0			
	Patrimonio	16.503.513	0	0	0	0	0	29.286.821	12.871.571	42.158.392
	Resultado integral	0	0	0	0	0	0	0	23.885.870	23.885.870
	Resultado del periodo	0	0	0	0	0	0	0	23.885.870	23.885.870
	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	12.871.571	-12.871.571	0
	Operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	0	-7.600.000	-7.165.761	-14.765.761
	Aumento (disminución) de capital	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Distribución de dividendos	0	0	0	0	0	0	7.600.000	7.165.761	14.765.761
	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	0			
	Patrimonio	16.503.513	0	0	0	0	0	34.558.392	16.720.109	51.278.501

Continúa ▼

▼ 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	-2.606.613	0	0	707.734	39.911.073
	Ajustes periodos anteriores	0	0	0	0	0	0
	Ajustes por Correcciones de Errores o Cambios Contables	0		0	0		
	Patrimonio	0	-2.606.613	0	0	-2.606.613	56.055.292
	Resultado integral	0	-1.298.326	0	0	-1.298.326	22.587.544
	Resultado del periodo	0	0	0	0	0	23.885.870
	Ingresos (gastos) registrados con abono (cargo) a patrimonio	0	-1.784.759	0	0	-1.784.759	-1.784.759
	Resultado en la evaluación propiedades, muebles y equipos	0	0	0	0	0	0
	Resultado en activos financieros	0	-1.784.759	0	0	-1.784.759	-1.784.759
	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	486.433	0	0	486.433	486.433
	Otro resultado integral	0	-1.298.326	0	0	-1.298.326	-1.298.326
	Transferencias a resultados acumulados	0	0	0	0	0	0
	Operaciones con los accionistas	0	0	0	0	0	-14.765.761
	Aumento (disminución) de capital	0	0	0	0	0	0
	Distribución de dividendos	0	0	0	0	0	14.765.761
	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	-3.904.939	0	0	-3.904.939	63.877.075

11. Notas a los Estados financieros

La versión completa de los Estados Financieros consolidados de Zurich Santander Seguros de Vida Chile S.A. al 31 de diciembre de 2023 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/2024/03/2023-Estados-Financieros-Zurich-Santander-Seguros-Generales-Chile-SA-1.pdf>