

# Memoria Sostenibilidad Zurich en España 2018

“Innovando para la sostenibilidad”



ZURICH®



¿Cómo veo a Zurich?

Dibujos realizados para Zurich  
por los niños y niñas  
de la asociación solidaria  
“La Llueneta”



# Memoria Sostenibilidad Zurich en España 2018

## “Innovando para la sostenibilidad”

### Índice

Mensaje del CEO de Zurich en España ..... 4	Conciliación de la vida personal y profesional ..... 39
2018, un año innovando para la sostenibilidad en Zurich en España ..... 6	Diversidad e inclusión ..... 41
<b>Zurich en España</b> ..... 8	Grupos de interés: género, generaciones y discapacidad ..... 44
Cercanía y transparencia ..... 11	Zurich Wellness ..... 46
Nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa ..... 12	Voluntarios Zurich ..... 48
Movimiento Cliente ..... 15	Imagina: Ideas de mejora ..... 56
<b>Compromiso con la cadena de valor</b> ..... 18	<b>Compromiso con la sociedad</b> ..... 57
Compromiso con nuestros clientes ..... 18	Empleo juvenil ..... 59
Compromiso con las empresas ..... 24	Empleo para personas en riesgo de exclusión social ..... 65
Compromiso con la mediación ..... 27	Apoyo al deporte ..... 66
Compromiso con nuestros proveedores ..... 29	Otras iniciativas ..... 69
Inversión Socialmente Responsable ..... 30	<b>Compromiso con el medio ambiente</b> ..... 71
<b>Compromiso con nuestros colaboradores</b> ..... 35	Impactos ambientales ..... 72
Desarrollo profesional ..... 36	<b>Sobre esta memoria</b> ..... 75
Teambuilding ..... 37	Índice GRI ..... 76



## Mensaje del CEO de Zurich en España

Por segundo año consecutivo, presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, como un reporte del desempeño de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa.

Esta estrategia tiene como objetivo ayudar a todos los colectivos que forman parte de la comunidad a **entender y protegerse del riesgo**, especialmente a **nuestros colaboradores**, con quienes compartimos cultura organizativa y ambiente de trabajo, y los colectivos más desfavorecidos de la sociedad, especialmente los **jóvenes**, y **las personas en riesgo de exclusión social**.

Todo ello, en línea con la estrategia definida por el grupo Zurich, a largo plazo: **ser reconocidos como una de las empresas más responsables del mundo**. Para ello, trabajaremos en cuestiones como el cambio climático, la inversión socialmente responsable, la protección y el bienestar de nuestros colaboradores o las habilidades digitales, con el objetivo de marcar una diferencia.

Este documento es un ejercicio de **transparencia**, cuestión ésta que ha sido una de nuestros principales intereses durante 2018, y que nos ha llevado a poner en marcha nuevos canales de comunicación mucho más directos e interactivos para escuchar a nuestros clientes, nuestros colaboradores y mediadores y actuar, más que nunca, en consecuencia. Como una más de estas vías de comunicación, esta Memoria recoge nuestros principales logros en 2018 en relación a **la Estrategia de Responsabilidad Social de Zurich en**

**España y a nivel global**, y también en cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que inspiran buena parte de nuestras actividades.

Como novedad, este año incluimos nuestro compromiso con la cadena de valor, entendiendo por esta nuestros **clientes**, tanto empresas como particulares, la **mediación**, y nuestros **proveedores**, pues ellos nos ayudan a ser sostenibles, y nosotros les aportamos nuestro conocimiento y experiencia en la gestión del riesgo.

Me gustaría destacar, como grandes hitos de 2018, el importante crecimiento de nuestra actividad **digital** en cuanto a particulares y empresas, gracias, entre otras cosas, a la puesta en marcha de innovaciones, como Klinc, el primer seguro *on demand* en España, Zurichempresa.es o la mejora continua en My Zurich.

También, en interno, el importante incremento de **flexworkers** que hemos experimentado en este año (son ya más de 1.300 personas que disfrutan de trabajo flexible desde cualquier lugar y con libertad horaria), y nuestros avances en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Hemos puesto el foco hace ya unos años en apoyar a las **mujeres** en cuanto a igualdad de oportunidades. Durante

2018 hemos seguido trabajando en nuestra hoja de ruta. En este sentido quiero destacar el buen hacer de nuestros foros internos y externos de apoyo a las mujeres (WIN y ZWN), y aprovecho para adelantar que este trabajo ha supuesto una sólida base que nos ha llevado a lanzar en 2019 el programa **Valientes**, para acelerar el impacto que queremos tener en materia de igualdad y mujeres.

Nuevas iniciativas se han puesto en marcha para ser una empresa cada vez más saludable, y nuestros Voluntarios Zurich incrementan su aportación a la sociedad con más miembros, más iniciativas y más horas dedicadas.

A nuestros ya tradicionales programas para fomentar la **empleabilidad de los jóvenes**, como Junior Achievement o la FP Dual sobre seguros, se une "Prepárate para la vida", una formación para adolescentes, que profundiza en las causas del desempleo juvenil educando en la prevención de riesgos a edades tempranas. Estas iniciativas que promueven el apoyo de los jóvenes, no serían posibles sin el apoyo económico de la **Z Zurich Foundation**.

Mantenemos también nuestro compromiso con el deporte, con las **Maratonés Zurich** y el patrocinio de la **Carrera de la Mujer** en toda España,

donde destaco con orgullo la gran implicación de nuestros colaboradores.

A nivel mundial, mantenemos nuestro compromiso con el **medio ambiente**. Somos conscientes de como nuestra actividad genera un impacto ambiental y por ello trabajamos por intentar reducirla, pero también de cómo nuestras decisiones e inversiones influyen en el entorno, en términos, por ejemplo, de lucha contra el cambio climático.

Aprovecho estas páginas para agradecer a todos los que han hecho realidad nuestra Estrategia de Responsabilidad Social, que es transversal e impregna cada vez más todo lo que hacemos en Zurich, con quienes me comprometo a seguir trabajando para crear valor en el entorno.

**Vicente Cancio**  
CEO de Grupo Zurich en España



2018, un año innovando para la sostenibilidad en Zurich en España



Hemos sido la **4<sup>a</sup>** empresa aseguradora en el ranking de grupo, con el **6'7%** de cuota de mercado.



Somos **2.284** personas  
(**1.251** mujeres, **1.033** hombres)



**58%** de la plantilla realiza flexwork: **20** horas de trabajo semanales fuera de la oficina.



Hemos puesto en marcha el **teambuilding** de carácter social y el **EGR** sobre **disCAPACIDAD**.



Estamos entre las **20** primeras empresas **Top Employer** en España.



**Zurich Wellness** cuenta con más de **1.300** socios adheridos.



Más de **550** Voluntarios Zurich, activos en más de **50** iniciativas.



**1,6**  
millones de euros  
invertidos por  
**ZZurich Foundation**  
para las anualidades  
**2018 a 2021**



**500** jóvenes participan en  
"Prepárate para la vida".  
**2.499** alumnos en  
**Junior Achivement.**  
**58** estudiantes **FP Dual**  
Especialidad en Seguros



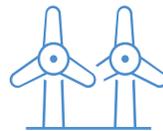
**26.000€**  
aportados por la  
**Z-Zurich Foundation,**  
correspondientes a  
**8.840**  
horas de voluntariado



**510**  
participantes  
en la Zurich Community  
Week, más de  
**8.000 €** recaudados



**1.591**  
usuarios activos  
**803** ideas aportadas,  
implantadas **9**



**97%**  
de la energía eléctrica que  
utilizamos proviene de  
**fuentes  
renovables**



Hemos **reducido**  
nuestra  
**huella de carbono**  
un **25%**  
frente a 2015



**100%** del  
papel utilizado es papel  
**certificado**  
**FSC**

# Zurich en España

## Nuestros Valores



**Somos un equipo**  
en el que se valora  
la diversidad  
y el potencial de cada uno.



**Abrazamos la innovación** y  
estamos abiertos a las nuevas  
ideas para poder superar las  
expectativas de nuestros clientes.



**Cumplimos nuestras  
promesas** y defendemos lo  
que es correcto.

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

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

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

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

Hemos fijado una **Hoja de Ruta 2020** para conquistar a nuestros clientes y convertirnos en líderes de nuestro sector, basada en nuestros propósitos y valores, que incluye la estrategia a seguir para alcanzar nuestros objetivos.

**Grupo Zurich en el mundo**

Países y territorios:

**210**

Colaboradores:

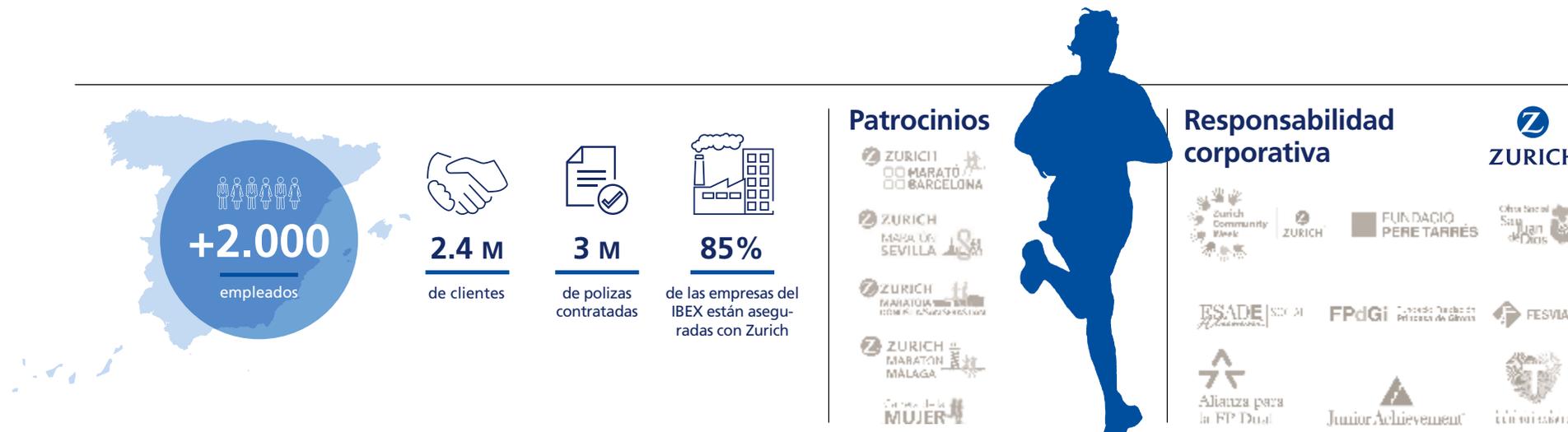
**53.000**

Beneficios operativos:

**4.600**  
millones USD

**Zurich en España**

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



## Soluciones



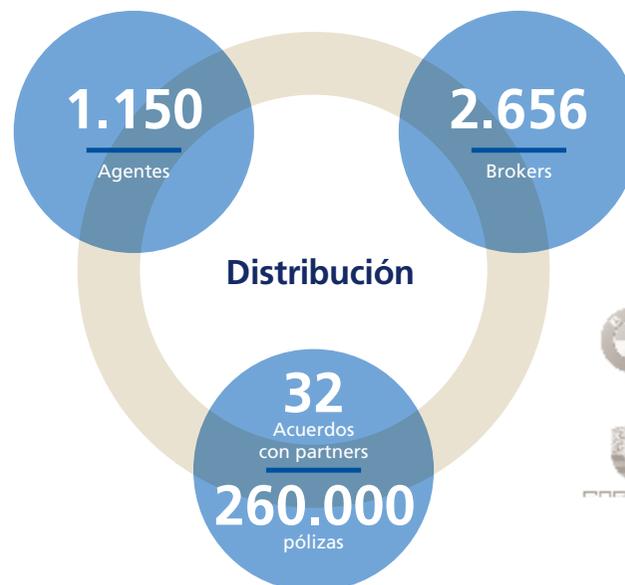
### Particulares

Coche  
Moto  
Hogar  
Comunidades  
Accidentes  
Vida  
Pensiones  
Ahorro  
Embarcaciones  
Viaje



### Empresas

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



## Join Ventures



## Partners bancarios



## Partners automoción



## Colectivos

Colegios profesionales, Asociaciones, Mutualidades,  
Empresas Públicas y Privadas

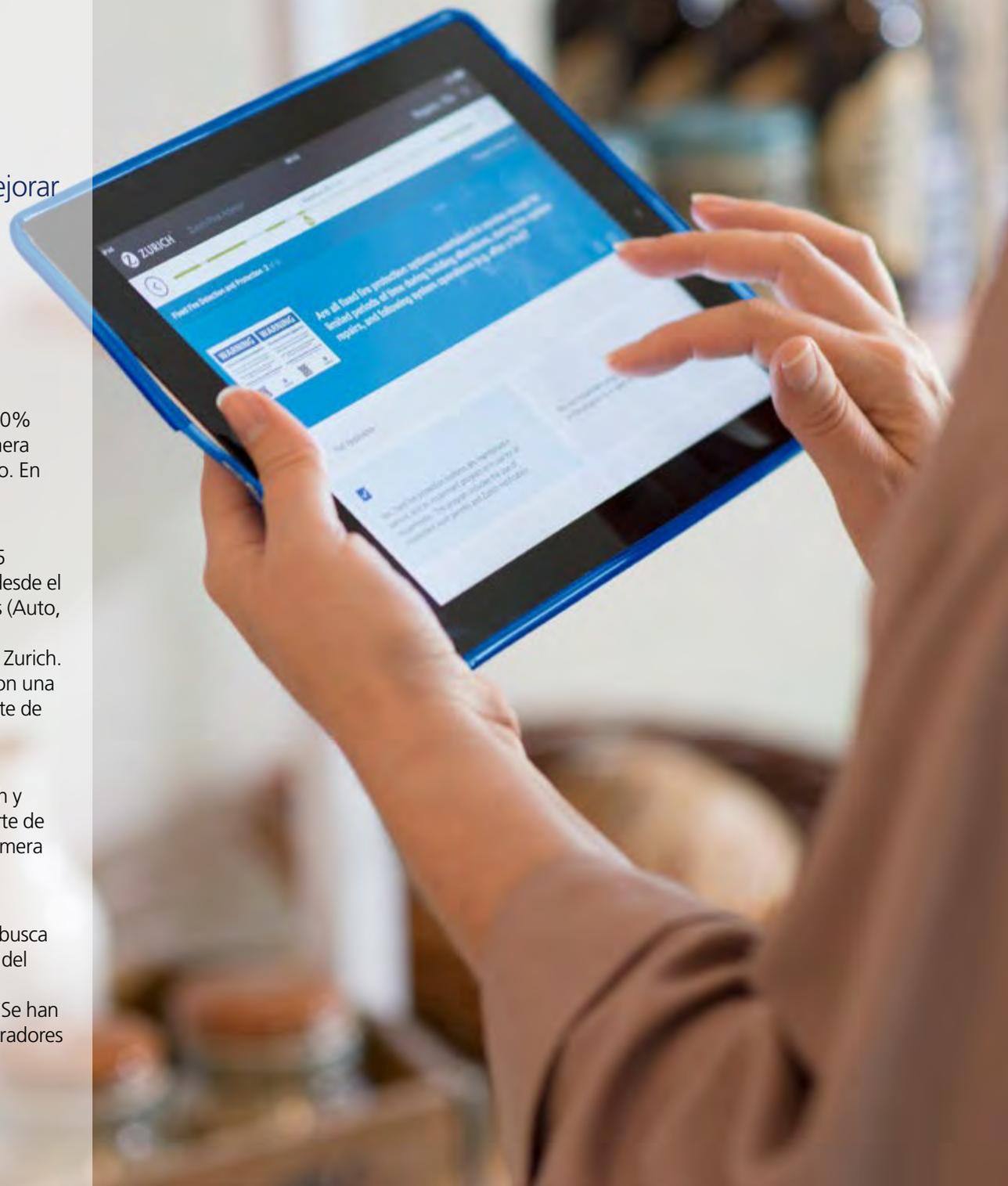
Existe información disponible sobre la situación financiera y de solvencia de Grupo Zurich en España: [www.zurich.es/es-es/conocenos/grupo-zurich/informes](http://www.zurich.es/es-es/conocenos/grupo-zurich/informes).

## Cercanía y transparencia

En 2018, Zurich ha puesto un foco importante en mejorar la comunicación bidireccional con todos sus grupos de interés, utilizando nuevos canales, aprovechando la tecnología y las posibilidades digitales. Queremos que comunicar y compartir sea cada vez más fácil.

Algunas de las iniciativas puestas en marcha han sido:

- **Canal de Webinars con colaboradores:** a través de un formato 100% digital, todos los colaboradores pueden conectarse y conocer de primera mano la estrategia, noticias y novedades más importantes del negocio. En 2018 hemos organizado 14 webinars, con una media de conexiones superior a los 1.000 usuarios en cada webinar.
- **Canal de Webinars con mediadores:** en 2018 hemos celebrado 15 webinars con mediadores, en los que se han tratado temas que van desde el lanzamiento de nuevos productos o el impulso a negocios específicos (Auto, Hogar, Vida), a las novedades en materia de protección de datos o conversaciones personales con miembros del Comité de Dirección de Zurich. Esta herramienta se ha convertido en un canal altamente valorado, con una puntuación media excelente, y un gran éxito de participación por parte de nuestra mediación.
- **Workplace,** la red social corporativa de Facebook para empresas. El lanzamiento ha sido simultáneo en más de 40 países del Grupo Zurich y refuerza la voluntad de que todos los colaboradores, en cualquier parte de la organización, tengan la oportunidad de compartir y conocer de primera mano las novedades y su día a día en la empresa.
- **Cafés con el Comité:** en 2018 se han celebrado 50 desayunos con miembros del Comité de Dirección. La dinámica de estos encuentros busca una comunicación fluida y directa con los colaboradores: el miembro del Comité introduce un tema de actualidad, en cada momento, en la compañía, y los asistentes lanzan sus preguntas, ideas o sugerencias. Se han organizado cafés en todas las sedes de la compañía, todos los colaboradores han tenido la ocasión de participar en alguno de ellos.



## Nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa

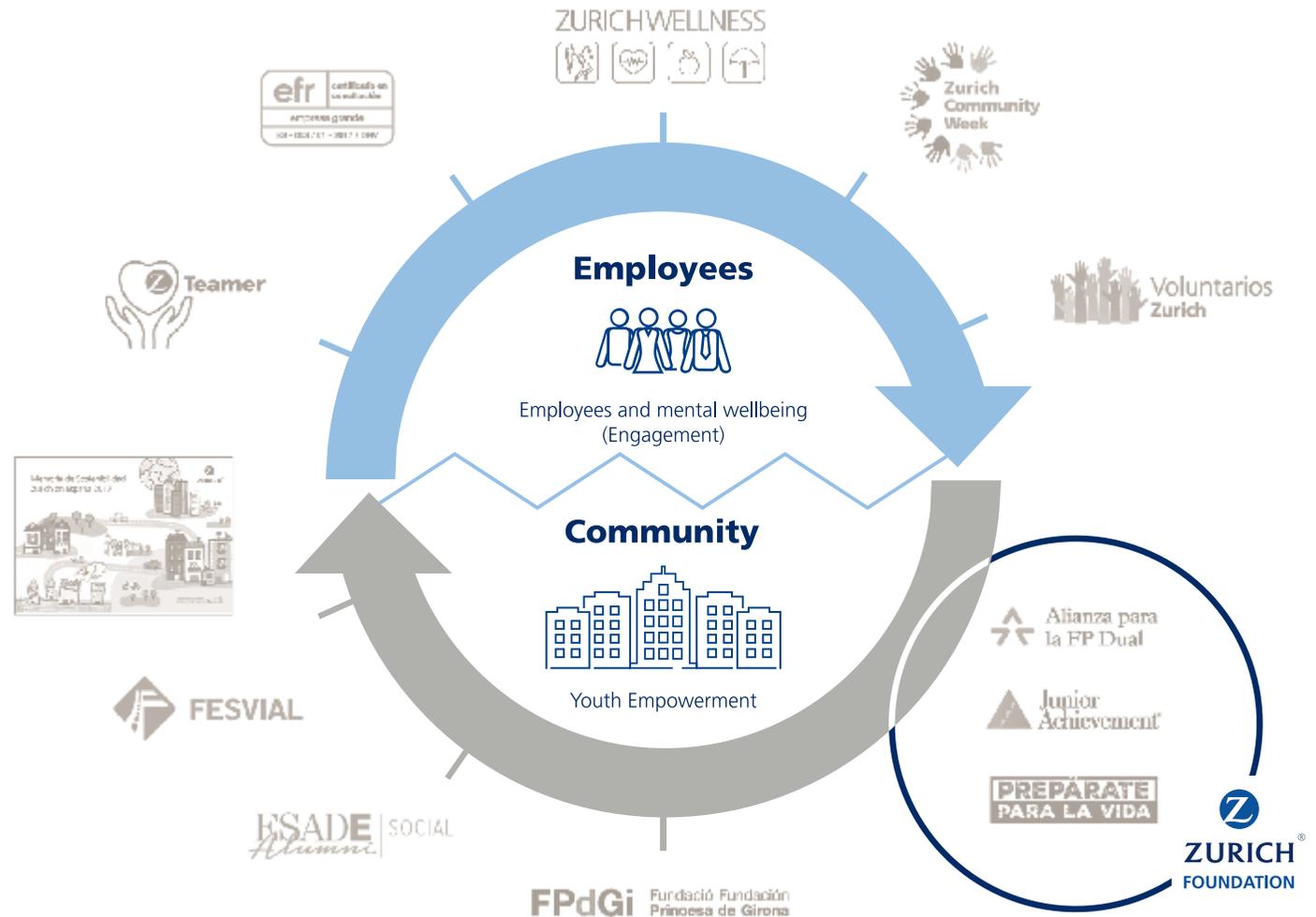
Nuestra estrategia en Responsabilidad Corporativa se basa en **ayudar a distintos colectivos de la comunidad a entender y a protegerse del riesgo**, tanto a través de la experiencia y las habilidades de nuestros colaboradores, como a través de recursos económicos.

Sus objetivos incluyen posicionar a Zurich como empresa responsable y comprometida con la comunidad, así como empresa saludable; promover el valor social del seguro; y apoyar la empleabilidad de jóvenes y colectivos desfavorecidos.

Se dirige a dos grupos de interés prioritarios: nuestros **colaboradores**, y su entorno de influencia, y la **sociedad** en general (clientes, competencia, instituciones públicas y privadas, futuros empleados), y en coherencia con esto, incluye dos líneas estratégicas:

1. **Compromiso con nuestros colaboradores**, con el objetivo es promover la conciliación, satisfacción y crecimiento personal de nuestros equipos, apoyar las iniciativas de interés de nuestros colaboradores y promover la vida saludable y el deporte, en línea con nuestra estrategia de patrocinios.
2. **Compromiso con la sociedad**, orientado éste hacia el fomento de la **empleabilidad**, dirigida a personas en riesgo de exclusión social, especialmente, jóvenes y colectivos con afecciones físicas y mentales, así como **patrocinios** y otras **colaboraciones**.

Los grandes **logros** de nuestra estrategia de Responsabilidad Social en 2018 han sido:



## La aportación de Zurich a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La estrategia de Responsabilidad Corporativa de Zurich, tanto a nivel global como en España, se apoya en varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). A nivel global, el foco se fija en los objetivos de desarrollo sostenible 3, salud y bienestar; 4, educación de calidad; 8, trabajo digno y crecimiento económico; 11, ciudades y comunidades sostenibles; y 13, acción por el clima.

Zurich en España ha desarrollado también una estrategia propia relativa a igualdad de género, el ODS número 5.

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



Este documento recoge información detallada sobre las iniciativas desarrolladas por Zurich en España en apoyo de cada uno de ellos.



Nuestras prioridades para 2019

### Estrategia RC 2019

#### EMPODERAMIENTO JUVENIL & SALUD FÍSICA Y MENTAL

Financiado por Z Zurich Foundation  
2018-2021

FP Dual  
especializada en jóvenes

PREPÁRATE  
PARA LA VIDA

Junior  
Achievement

#### Otras iniciativas



♥ Jóvenes y adolescentes

♥ Foco en mujeres



♥ Foco en colectivos en riesgo de exclusión social

♥ Colaboradores

Grupo Zurich, en coherencia con su compromiso con los diez principios de Naciones Unidas, es firmante de Pacto Mundial, desde 2011.

Es también firmante de los Principios para un Seguro Sostenible (IPS) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), y también de los Principios para la inversión Responsable (PRI) de UNEP FI.

Está presente en los índices de sostenibilidad FTSE4Good, Dow Jones Sustainability Index (a nivel mundial y en Europa), CDP y MSCI ESG.

A nivel social el cambio climático es una prioridad y los jóvenes se han erguido en líderes de la reivindicación para actuar con urgencia.

Desde Zurich apoyamos este movimiento y nos sumamos con acciones y objetivos concretos, de sensibilización, reducción de residuos y programas de voluntariado.

## Gobernanza de la sostenibilidad en Zurich Insurance Group

El **Comité Ejecutivo** de Zurich Insurance Group es el máximo responsable de la toma de decisiones en materia de sostenibilidad, desempeñando un papel activo en la supervisión e implementación de nuestro enfoque en sostenibilidad.

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

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

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

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

Dentro de la estrategia de sostenibilidad, Zurich incluye el compromiso con la **lucha contra la corrupción y el soborno**.

Estamos comprometidos con los negocios justos y responsables, y por ello, están prohibidas todas las formas de soborno o corrupción, y cualquier conducta comercial que pueda parecer influencia indebida.

La política de lucha contra la corrupción se establece a nivel global, junto con los riesgos comunes. Posteriormente, cada país establece un responsable de estas cuestiones, que adapta la evaluación de riesgos global a la realidad local y gestiona todo lo relativo a la lucha contra la corrupción y el soborno.





## Movimiento Cliente

En 2018 hemos puesto en marcha esta nueva filosofía, un cambio cultural, que pone al cliente en el centro de todo. Un programa en que toda la compañía se involucra, para crear la Zurich del futuro:

1. **Experiencia Top:** Queremos que sea el cliente quien escoja cómo relacionarse con Zurich en cada momento. Así, por ejemplo, podría contratar un producto a través de un agente, abrir un parte por teléfono, pagar por la web o contratar otra póliza a través de un partner. ¡Lo que quiera y como quiera! Eso sí, vamos a asegurarnos de darle una atención completa e igual de buena sea cual sea el canal que haya elegido. Es lo que llamamos **Experiencia Omnicanal Top**. Y si nos llama ¡se acabó lo de pedirle que pulse el 1 para una cosa o el 2 para otra! Pondremos sistemas inteligentes para que con una palabra le pasemos con quien pueda darle la solución.
2. **Visión única de cliente:** Queremos poder ver de forma muy sencilla todas las pólizas que tiene un mismo cliente contratadas con nosotros y, también, si tiene otras a nombre de un familiar o de una empresa. Así por ejemplo veríamos el hogar a su nombre, el coche al de su pareja, la moto a nombre del hijo, el comercio que tiene asegurado. De esta forma podremos realizar acciones de fidelización o aplicar descuentos o cancelaciones con mayor conocimiento del valor real que tiene un cliente, en su totalidad y ofrecerle aquello que realmente necesite.
3. **Propuestas personalizadas y flexibles:** Cada cliente es diferente y necesita cosas distintas en diferentes etapas o momentos de su vida. Por eso, queremos seguir renovando nuestros productos y servicios para hacerlos modulables, flexibles y personalizables de modo que cada cliente pueda tener lo que necesite cuando lo necesite. Así, por ejemplo, ampliaremos nuestros productos digitales, los específicos para extranjeros o crearemos nueva soluciones para Pymes.
4. **Equipos orientados a cliente:** Vamos a conseguir que antes de hacer cualquier cosa o de poner en marcha un proceso nuevo, todos nos preguntemos ¿Y esto ayudará a los clientes? ¿Lo entenderán? ¿Está pensado para ellos? Y para garantizar que lo hacemos, mediremos nuestro éxito en función de la satisfacción de nuestros clientes. Así que el vamos a incorporar el TNPS en todo lo que hagamos. Movimiento Cliente nos ayudará al cambio cultural.

### Las cinco líneas de trabajo de El Movimiento Cliente





“  
Se ha creado un equipo de Embajadores, que jugarán un papel clave en el Movimiento Cliente.”

Encuentros de equipos de “Embajadores”, a través de los cuales se expande el Movimiento Cliente en toda la organización.

El Movimiento Cliente tiene cinco líneas de trabajo distintas:

- **Escuchar**, para saber qué cosas deberíamos cambiar para lograr esa Zurich 100% orientada a cliente. Además de la información que nos trasladan nuestros clientes a través del TNPS (encuestas de satisfacción), a finales de 2018 se realizaron 5 workshops con compañeros de las áreas que tienen el contacto más directo con nuestros clientes. Estos workshops continuarán en 2019, para tomar el pulso de forma constante. Además, se está trabajando ya en el lanzamiento de Imagina para Clientes.
- **Definir**: en 2019, un equipo de directivos de distintas áreas de la compañía analizará el presente e imaginarán juntos el futuro. Su principal objetivo será disponer de la hoja de ruta para alcanzar ese futuro, priorizando las acciones que debemos realizar.
- **Implantar**: el foco de esta línea de trabajo es garantizar que llevamos a la práctica las distintas mejoras que se van identificando, los cambios necesarios en nuestros procesos y la aplicación de la visión única de cliente, entre otras acciones.
- **Cambiar**: esta línea de trabajo se centra en impulsar el cambio cultural y las nuevas formas de trabajo. Para ello, se impartirán en 2019 una serie de talleres de sensibilización dirigidos a los equipos más alejados, en su día a día, del contacto directo con clientes. Para ello se ha creado un equipo de **Embajadores**, que jugarán un papel clave en el Movimiento Cliente.
- **Comunicar**: Todo el Movimiento Cliente está acompañado de un plan de comunicación, para dar a conocer a la organización qué es y cómo avanza el mismo y favorecer el cambio cultural.

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



Durante 2018 hemos trabajado para convertirnos en una organización ágil e innovadora, poniendo en marcha importantes mejoras dirigidas a clientes particulares y empresas, trabajando especialmente en transformación digital y mejora de nuestros canales de distribución.

4 <sup>a</sup>	empresa aseguradora en el ranking de grupos
6'7%	de cuota de mercado
Nº 1	en búsquedas digitales

Somos conscientes de como la disrupción digital está transformando los modelos de distribución establecidos. Nuestros clientes quieren recibir los mismos niveles de elección, conveniencia y transparencia de reciben de otros sectores, escogiendo cómo, dónde y con qué frecuencia gestionan sus riesgos. Esto hace que la relación cliente, intermediario y asegurador esté cambiando.

Debemos ser capaces de prestar servicios basados en la conectividad, la automatización y la simplicidad, generando una experiencia cliente basada en las nuevas expectativas y el uso de los datos. Parte de nuestros clientes son ya nativos digitales, se caracterizan por un uso intensivo de las redes sociales, y desean contactar con nosotros a través de múltiples dispositivos. El resto, exigen personalización y quieren flexibilidad. Nuestra propuesta de valor debe basarse en estas nuevas necesidades.

## Compromiso con nuestros clientes



### Particulares

Durante 2018, hemos trabajado en grandes novedades, que nos permiten ser más ágiles en la atención a nuestros clientes, a través del uso de herramientas innovadoras, como la peritación digital, el seguimiento on line de grúas o Zfinder Suite. Además, hemos puesto en marcha nuevos productos, como Klinec.

Todo ello, nos han permitido alcanzar un elevado nivel de satisfacción entre nuestros clientes, por encima de las valoraciones alcanzadas en años anteriores, tanto en valoraciones asociadas a momentos específicos de la experiencia de cliente (TNPS, *Transaccional Net Promoter Score*) como en su visión global (RNPS).

En valoraciones asociadas a momentos específicos, estamos orgullosos de la tendencia positiva que existe desde 2017.



En valoración global, hemos mejorado 10 puntos, en 2018, frente a 2017, lo que nos ha permitido entrar en el Top 3 de mercado en recomendación de cliente, por encima de nuestros competidores directos, que han mejorado de media 7 puntos. Estas encuestas son realizadas por un tercero independientes, Ipsos, compañía multinacional de estudios de mercado.

Los aspectos mejor valorados por nuestros clientes son la confianza en nosotros, nuestra sensibilidad y experiencia, así como la facilidad para tratar con nosotros.



### Acciones conjuntas con partners

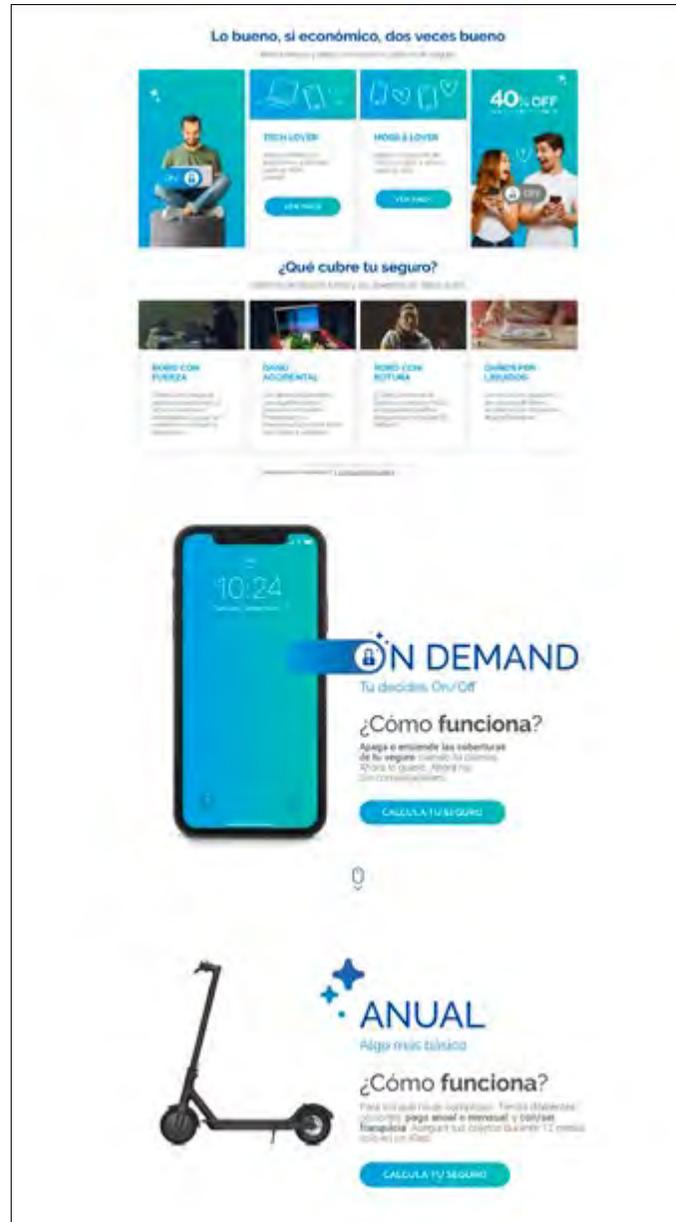
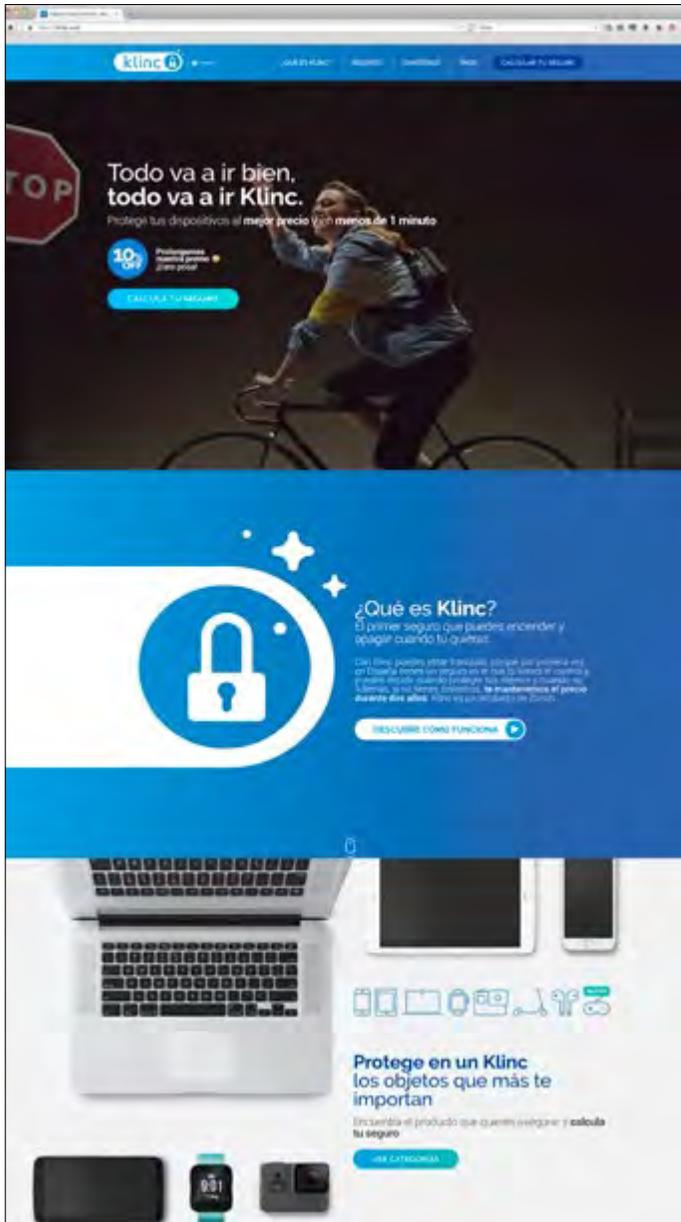
Cada vez más a menudo, ponemos en marcha acciones de colaboración conjunta con nuestros partners y aliados, como la campaña de vacunación a favor de Unicef, lanzada en colaboración con Mutuality de Abogacia.

Gracias a esta campaña, por cada encuesta realizada, Zurich compara a Unicef diez dosis de vacunas contra el tétanos prenatal, enfermedad que afecta a muchas madres y recién nacidos en países subdesarrollados, debido a la falta de vacunas y las condiciones en que se producen los nacimientos.

“

Debemos ser capaces de prestar servicios basados en la conectividad, la automatización y la simplicidad, generando una experiencia cliente basada en las nuevas expectativas y el uso de los datos.”





### Klinc by Zurich

Klinc es el primer seguro *on demand* en España. Es un nuevo producto, completamente online, que ofrece la posibilidad de asegurar móviles, *tablets*, portátil, *smartwatches*, GoPro, patinete eléctrico y mucho más... Es el primer producto asegurador en España que permite al cliente decidir si quiere un seguro tradicional o proteger sus objetos cuando más lo necesite, poniendo las coberturas en ON o en OFF.

Basta con elegir el dispositivo a asegurar, calcular el precio y contratar, en cualquiera de las modalidades: anual (protección 24h, los 12 meses que dure el contrato), u *on demand*, eligiendo cuando debe estar activa la protección, marcando ON u OFF en la aplicación.

Los dispositivos electrónicos asegurados con Klinc estarán cubiertos en caso de robo (robo con fuerza y robo con rotura) y daños accidentales que impidan el buen funcionamiento del dispositivo (incluidos daños a causa de líquidos).

La media de edad del cliente del seguro Klinc es de 34 años, y el producto más asegurado es el teléfono móvil (72,4%), seguido del patinete (15%).

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

Imágenes de la Web y de la App de Klinc.

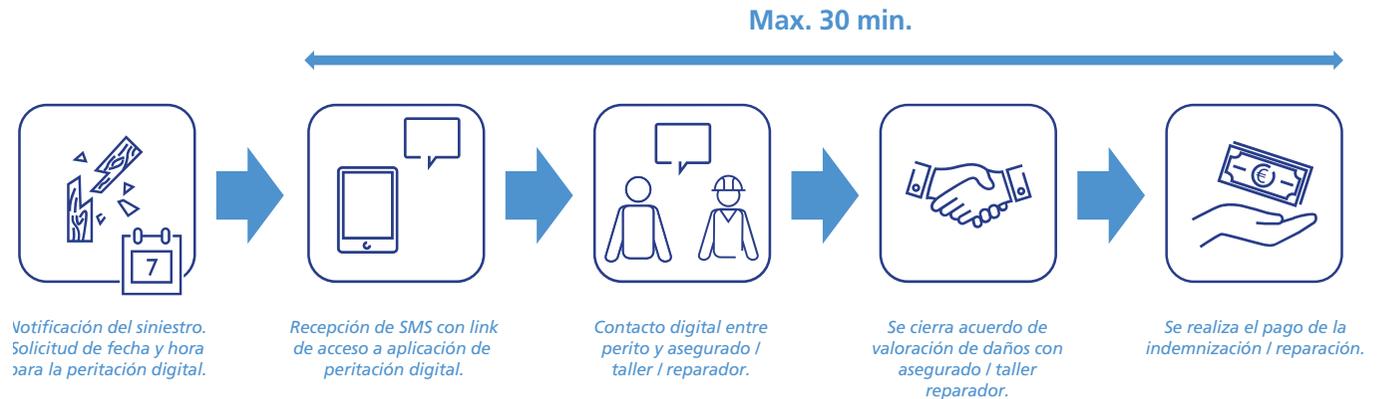
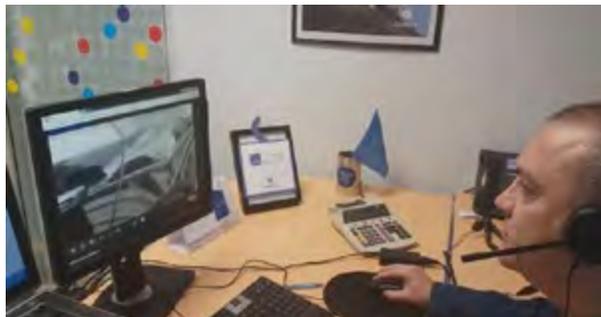
### Peritación digital

Es el proceso mediante el cual se puede realizar una valoración de unos daños, a distancia, mediante fotografías y/o videos. La comunicación entre asegurado y perito se realiza a través de un aplicativo que recibe y captura la información del smartphone del cliente.

Esta herramienta se aplica, en el caso de autos, a daños superficiales que no requieran desmontaje, así como retrovisores y faros. Para el hogar, resuelve situaciones relacionadas con daños por agua sin terceros causantes o perjudicados, loza, cristal o vidrio y viento (toldos).

En 2018 hemos realizado **25 000 peritaciones digitales**. Nuestro objetivo es duplicar este valor en 2019.

Estas peritaciones nos han permitido una importante mejora de la calidad de servicio y experiencia del cliente, ya que éste no tiene que dejar su vehículo un día entero en el taller solo para la peritación. El proceso dura ahora solo 15 minutos, en el momento (de lunes a viernes, de 9 a 17h) y lugar que el cliente elija. Además, reducimos costes y prevenimos el fraude.



Imágenes reales de un proceso de peritación digital

### Riesgos meteorológicos

Cada vez más, en los próximos años, debido al cambio climático los eventos meteorológicos serán más severos y localizados, con gran impacto en las personas y en los riesgos materiales. Es por eso que Zurich tiene implementado un sistema que remite alertas 24/48 h. antes del evento a sus mediadores y clientes, con el objetivo de prevenirlos de posibles daños producidos por estos fenómenos meteorológicos. Además, en caso de que se produzca finalmente el evento, activa de forma inmediata un protocolo interno que va desde el teléfono exclusivo dedicado para los afectados, hasta el refuerzo de profesionales y recursos internos para agilizar la gestión de los siniestros. Finalmente, en aquellos casos en los que realmente el evento tiene un gran impacto más allá de lo material, con afectación de las personas, un equipo especializado se desplaza al epicentro del desastre y realiza labores de gestión y soporte a sus clientes, más allá de las propias coberturas de su póliza. Así se realizó en Octubre del 2018 en Sant Llorenç (Mallorca).



Imagen del siniestro de Sant Llorenç (Mallorca).



La Directora de Siniestros Sonia Calzada y su equipo en Sant Llorenç.

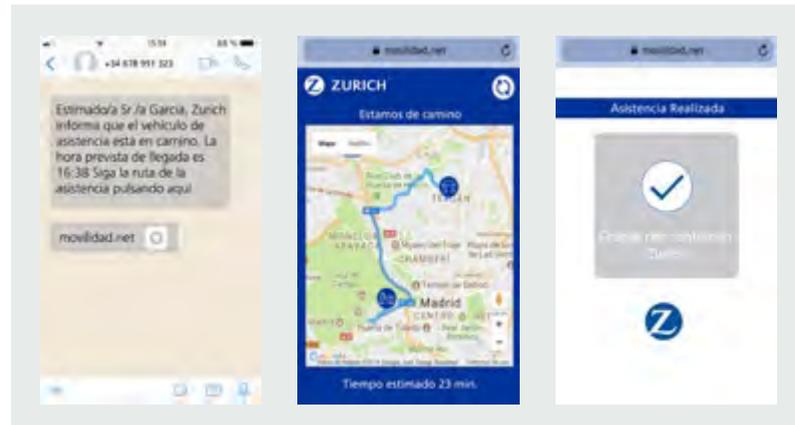


## Geolocalización y seguimiento on line de grúas

Se trata de dos novedades incorporadas en 2018 en Siniestros Autos, que aportan gran tranquilidad a nuestros asegurados en el caso de que requieran de nuestros servicios.

En el momento de solicitar una grúa, el asegurado recibirá un sms con un enlace desde el que podrá visualizar donde está la grúa y cuando tardará en llegar al lugar.

Nuestro objetivo, a futuro, es ofrecer alternativas novedosas para garantizar su movilidad de manera sencilla y avanzar en nuevos ecosistemas de servicios relacionados con el vehículo.



## Zfinder Suite

Zfinder Suite es una nueva aplicación puesta en marcha por Zurich para la prevención del fraude. Nace de la necesidad de identificar el fraude con mayor eficiencia y eficacia, incrementando la tasa de fraude en el ramo Hogar, y minimizando el trabajo manual por parte de los tramitadores de siniestros de este ramo, al mismo tiempo que mejora la experiencia del cliente, por la reducción de tiempos y mayor agilidad y simplicidad de la gestión de la investigación.

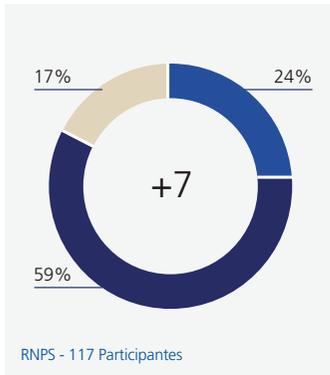
Se trata de un algoritmo predictivo, de la rama de *Machine Learning*, creado por el equipo de Analíticas Avanzadas de Zurich, en colaboración con la Unidad de Investigación, y basado en la experiencia de los gestores de fraude de nuestra compañía. La función principal del algoritmo predictivo es la utilización de una serie de fórmulas y relaciones matemáticas, que se retroalimentan de los resultados, para identificar patrones comunes en los siniestros fraudulentos.

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

Con la puesta en marcha de este sistema, los recursos se centran en aquellos siniestros con indicios de fraude reales, y los clientes honestos ven mejorado su proceso de gestión de siniestros, al mismo tiempo que se evita un aumento de las primas. Desde la implementación de Zfinder, el ahorro medio semanal de los siniestros fraudulentos se ha triplicado.

Zfinder fue premiado como uno de los proyectos más innovadores del grupo a nivel europeo.

## Compromiso con las empresas



También con nuestros clientes empresas trabajamos por diseñar el futuro, creciendo e incrementando nuestra rentabilidad en mercados disruptivos.

Durante 2018 hemos realizado nuestra primera medición de satisfacción de clientes Empresas, a través de una medición de experiencia global realizada por nuestros distribuidores.

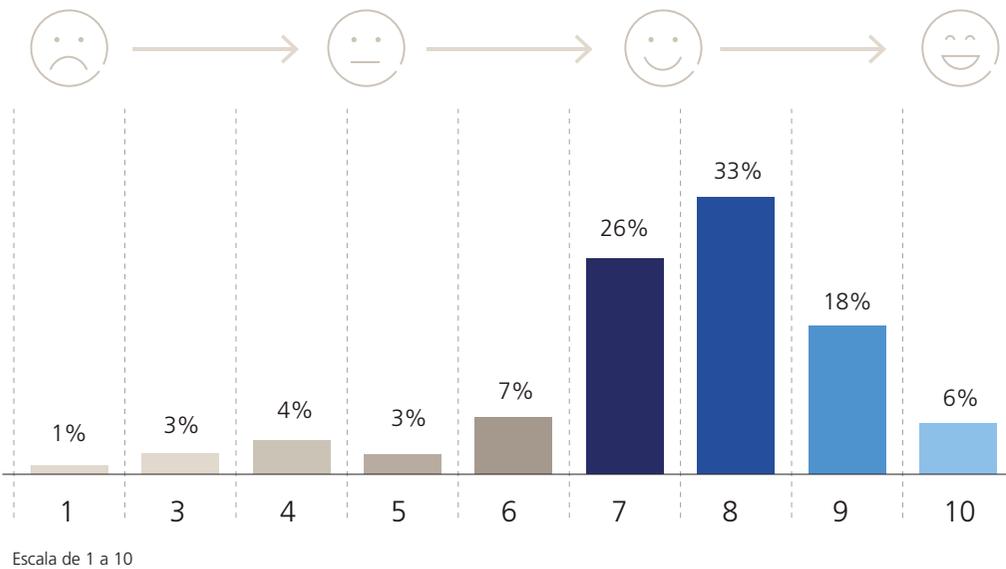
El 83% de nuestros clientes nos otorgan una puntuación mayor o igual a 7, en una escala de 0 a 10. De nuevo, nuestros puntos fuertes son la confianza y la experiencia de Zurich.

En 2018, Zurich ha comenzado a utilizar drones para el análisis de siniestros de gran envergadura, como el ocurrido en junio en la fábrica Forns Valencians SAU, fabricante de panes y tartas de Mercadona.



Vistas aéreas desde un DRON de la fábrica Forns Valencians SAU, fabricante de panes y tartas de Mercadona.

### Satisfacción de clientes Empresas 2018



### ZurichEmpresas.es

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

Se trata de un nuevo modelo de digitalización de la distribución, que combina la agilidad que el cliente on line demanda, con la experiencia de Zurich en empresas, y el servicio posterior a través de My Zurich y de la red de agentes.

Se trata de una hibridación del modelo de negocio, pues cuenta con una versión para clientes, y otra también para agentes y corredores.

N.º 1 en búsquedas digitales.

3 productos a la venta en Zurichempresas.es (comercio, RC y Pyme).

+2000 leads mensuales cualificados y con alta conversión a póliza.

18% de penetración de las pólizas NB Comercio.

82% firmas digitales.

Surge gracias al acuerdo de Grupo Zurich con CoverWallet, en exclusiva en Europa, siendo España el primer país en que se pone en marcha, con un primer piloto de 58 agentes, que se ampliará conforme el negocio crezca.

### My Zurich

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

Proporciona un acceso sencillo a toda la información relativa al programa internacional de seguros y actividades de ingeniería de riesgo, que incluye: información acerca de su programa y de siniestros, análisis de sus riesgos, acceso a MIA (herramienta que permite saber de qué manera se pueden cubrir riesgos en los distintos países) y beneficios para empleados. Cuenta también con **Risk Advisor**, que permite conocer la calidad de cada uno de los riesgos, directamente o con una visita remota a nuestros ingenieros de riesgo, vía video. O Risk Room, donde el cliente podrá comparar diferentes países, usando factores de riesgo, y tomar decisiones, por ejemplo, sobre la apertura de un nuevo centro.

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

Cada cliente puede analizar sus datos, personalizar las vistas, ver su pólizas (aunque estas hayan sido emitidas en distintos países), recibos y siniestros. Todo ello, accesible 24 horas al día, 7 días a la semana.

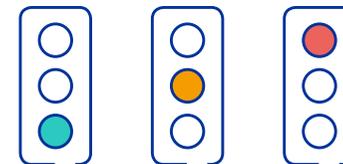
Se trata, sin duda, de un valor añadido con impacto positivo en la manera en que nuestros clientes hacen negocio con Zurich.

### Playbook Zurich Empresas

Se trata de un documento en el que damos a conocer nuestros puntos fuerte como organización, nuestra cartera de productos y soluciones para empresas, el apetito de riesgo (nivel de riesgo asumido) de cada ramo y toda nuestra oferta de servicios y herramientas.

Esto nos convierte en la primera aseguradora en comunicar:

- Una visión unificada de todos los productos / ramos para empresas.
- Una visión segmentada de nuestra oferta, desde Pymes a Grandes Corporaciones, tanto Vida como No Vida, con detalle de cobertura, capacidad de suscripción y apetito de riesgo.
- Datos relevantes de mercado de empresas y específicos de cada ramo, que demuestran nuestro conocimiento del mercado y que ayuda a nuestros mediadores a tener argumentos de venta con sus clientes.
- Nuestra oferta de servicios post-venta (siniestros, ingeniería y equipos de mercado y de operaciones).
- Las herramientas digitales que ponemos a disposición de mediadores y clientes.



### Customer Advisory Board

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

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

Se tratan dos temáticas, la primera propiamente técnico-aseguradora, en un foro distendido que permite dar a los profesionales una visión sobre cuestiones de la actualidad o utilidad (por ejemplo: geopolítica, gestión del tiempo, tecnología, etc.), con ponentes de prestigio en la materia. Y una segunda, con temas sobre novedades de alguno de nuestros productos o servicios.

### INFORME DE RIESGOS GLOBALES 2018

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

Según el informe, los riesgos ambientales y los ciberataques siguen siendo la mayor preocupación entre los expertos, aunque también aumenta la preocupación por las amenazas cibernéticas, ya que los ciberataques a gran escala ocupan el tercer puesto en términos de probabilidad.

El 59% de los especialistas indican el aumento de los riesgos en 2018, debido, en gran medida, al deterioro del paisaje geopolítico. Igualmente, el

93% de los encuestados incluyeron en sus respuestas confrontaciones políticas o económicas entre las principales potencias mundiales, y casi el 80% esperaban riesgos producidos por guerras entre las principales potencias económicas. Además, los riesgos ambientales han crecido en importancia en los últimos años (por ejemplo, huracanes de alto impacto o temperaturas extremas).

El documento propone realizar "reformas fundamentales en el capitalismo de mercado" y reconstruir la solidaridad dentro de los países y entre países.

### Los 5 riesgos más probables en 2018



Fuente: Global Risk Report 2018, World Economic Forum

El informe se presentó el 24 de abril de 2018, en un evento que contó con la intervención de Aengus Collins, Autor Jefe del Informe Global de Riesgos WEF, Alison Martin, Chief Risk Officer de Grupo Zurich a nivel global y María Jesús Romero, Directora de Riesgos de Zurich en España, entre otros expertos y dirigentes internacionales.

### Zurich Women Network

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

En formato ponencia en formato mesa redonda, una persona relevante comparte con las asistentes su experiencia y vivencias en el terreno personal, profesional y social.

Los objetivos de esta iniciativa son:

- Desarrollar el talento femenino
- Crear una fuerte comunidad de Networking
- Incrementar la retención de nuestros clientes actuales
- Potenciar a través de esta comunidad, nuestra fortaleza e imagen en el mercado
- Ayudar a un mejor entorno social

En el 2018 se organizaron 3 eventos en los que asistieron un total de 150 directivas. Las ponentes fueron: Antonella Pucarelli de Ikea, Cristina Castañer de Castañer y Monica Schulze de Zurich.



Antonella Pucarelli, Ikea.  
Cristina Castañer, Castañer.  
Monica Schulze, Zurich.

## Compromiso con la mediación



En Zurich, consideramos vital mantener una comunicación fluida con todos los colaboradores, distribuidores y clientes, para asegurar que nuestra propuesta de valor, actual y futura, se ajusta a sus necesidades y expectativas.

Mantenemos un diálogo continuo con la mediación, asegurando que contamos con sus aportaciones y opiniones, y basamos en ellas nuestra propuesta de solución. Para ello, contamos con foros de debate, actividades de formación y otras iniciativas.

Como evidencia del éxito de estas actuaciones, el 70% de los corredores aprecian la mejora de nuestra tienda única de empresas, [Zurichempresas.es](http://Zurichempresas.es).

### Hootsuite Amplify

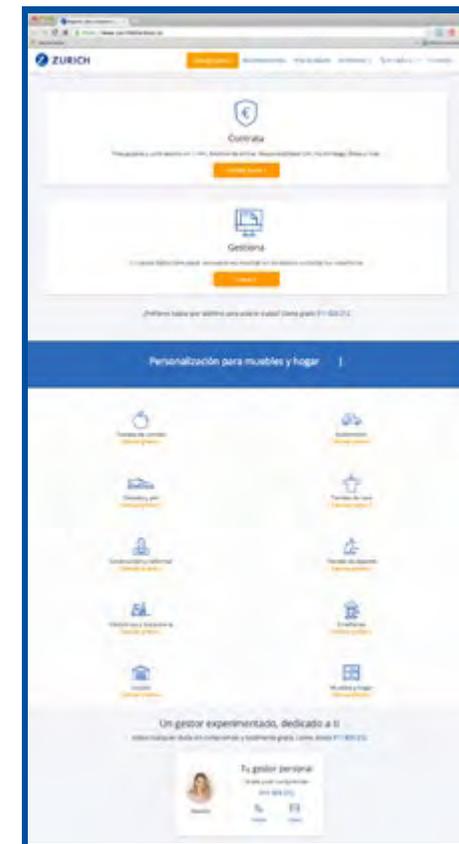
En 2018 hemos puesto en marcha un proyecto para optimizar la presencia de nuestros agentes y colaboradores en las redes sociales, desarrollando su marca personal.

El proyecto cuenta con una herramienta de gestión de contenidos, Hootsuite Amplify, y un equipo dedicado a la creación de contenidos, además de formación continua para los propios agentes y colaboradores.

El objetivo es simplificar la gestión de las redes sociales, mejorando la presencia de los profesionales de Zurich en estas, posicionándolos

como expertos en el sector. Al mismo tiempo, se fomenta el establecimiento de relaciones con clientes potenciales, enfocando las redes sociales como un canal más de venta.

A cierre de 2018, contamos con 135 usuarios activos en Amplify, con más de 2300 publicaciones disponibles en la biblioteca de contenido, compartidas 18000 veces. Estimamos que estas publicaciones pueden llegar a más de 22.000 personas, a través de las distintas plataformas (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram...).





## Formación

### Broker Academy

Broker Academy 2018 es la primera formación para corredores que ofrece Zurich España. Ha logrado el reconocimiento de **Global Program of the Year**, otorgado por el European Risk Management.

Se trata de una formación centrada en el Programa Internacional de Zurich, que se imparte a través de aplicaciones interactivas y programas de gamificación, entre otras técnicas, además del apoyo de expertos de Zurich en la materia, en dos sesiones presenciales (apertura y cierre, distantes entre sí tres semanas).

Se han celebrado sesiones en 5 ciudades de España, con la participación de más de 60 personas, de distintas corredurías.

Con una valoración global es de 4,3 sobre 5, el 100% de participantes están interesados en asistir a una segunda edición.

### Program Expert

Incluye dos niveles de formación, según el grado de especialización de los agentes: **avanzados** y **estratégicos y especialistas**.

Durante 2018, se han realizado 33 sesiones para el grupo de avanzados, por todo el territorio nacional, enfocadas en la gestión de clientes, trabajando una propuesta de valor centrada en seguros de vida y empresas.

El grupo de estratégicos y especialistas, que recibieron 15 sesiones a lo largo del año, trabajaron temas más específicos, como Ingeniería de Riesgos Técnicos de Empresas.

Los diez mejores agentes, aquellos que mostraron un mayor compromiso con el programa, recibieron también sesiones de acompañamiento comercial, trabajando casos reales de clientes de sus carteras.

### Formación en asociaciones de brokers

Durante 2018 se han celebrado numerosas acciones en asociaciones de brokers.

En concreto, en la asociación **Cojebro**, destaca la jornada Jornada Cojebro Junior, celebrada en Pamplona 11 y 12 de mayo, con la participación de Zurich en temas de big data; Zurich Young Club – Cojebro Junior, sobre transformación digital, en octubre, en Barcelona; numerosas acciones relacionadas con responsabilidad corporativa, o la sesión sobre “Vida Empresas: oportunidades y soluciones en Colectivos de Vida Riesgo y casuística para “key-man”.

También en colaboración con **Willis Networks**, la formación “Ingeniería de Proximidad”, constituida por dos sesiones de dos días (teórica y práctica) realizadas en Madrid, con la asistencia de 36 corredores, o la ponencia sobre big dato en el Forum Willis Networks.

Esta formación en “Ingeniería de Proximidad” se imparte también, de la mano de Aunna, en Mallorca, Madrid y A Coruña, con la participación de 45 corredores.

Se organiza también, con esta misma asociación, el Think tank Aunna, sobre transformación digital, en junio de 2018, en Barcelona.



## Consejos de Mediación

Zurich cuenta con **14 Consejos Asesores de Agentes y Corredores**, repartidos por toda la geografía nacional.

Su objetivo es mantener un diálogo con los principales intermediarios sobre temas de interés, adquiriendo un compromiso por ambas partes y asegurando un feedback constante y regular del mercado.

Cada uno de estos Consejos Asesores se reúne tres veces al año, con la participación de unos 150 mediadores (70 agentes y 80 corredores), aproximadamente, además de los directivos de la dirección territorial correspondiente, y otros de la compañía, según los temas a tratar.

Estos temas son fijados con un mes de anticipación, de común acuerdo entre las partes. Habitualmente se incluyen aspectos relacionados con el negocio y la operativa.

## Compromiso con nuestros proveedores



Avanzar en nuestro esfuerzo por convertirnos en líderes en sostenibilidad significa que también tenemos que analizar los impactos sociales y ambientales indirectos de nuestras operaciones, es decir, el comportamiento de nuestros proveedores. Nuestro objetivo es trabajar con proveedores que compartan nuestros valores.

Además, debido a la naturaleza de nuestro negocio, en muchos casos nuestros proveedores nos aportan servicios, y no productos ni materias primas. Y algunos de estos servicios, tienen impacto directo en nuestros clientes y acceso a información sobre nuestros negocios, nuestros colaboradores o datos de nuestros clientes. Por ello, tenemos en cuenta diversos factores a la hora de seleccionarlos (no solo la calidad del servicio o su coste), como el alineamiento con nuestros valores o su enfoque del negocio. El equipo de Compras vela permanentemente por la reputación de Zurich.

Denominamos **proveedores preferentes** a aquellos con los que mantenemos acuerdos sostenidos en el tiempo, mediante contratos marcos. Para la formalización de estos contratos, el proveedor debe demostrar que supera una serie de requisitos mínimos, relativos a capacidad financiera, responsabilidad social corporativa,

cumplimiento normativo, confidencialidad y estándares de calidad en la prestación de servicios y productos entregados.

Todos nuestros proveedores preferentes son evaluados en relación a su comportamiento social y ambiental: se investiga la existencia de certificaciones tipo ISO 14001 y sus políticas y buenas prácticas ambientales; las políticas de seguridad y salud laboral, y el respeto a los derechos humanos, en términos de empleo de menores, trabajo forzado, libertad y derecho a la negociación colectiva, discriminación por razón de sexo, y cumplimiento de la legislación laboral, social y ambiental, así como los tratados internacionales. Además, se les pregunta si su compañía es objeto de algún litigio o demanda importante (en caso afirmativo, deberán reportar sobre las partes involucradas y las circunstancias).

Comprobamos también que las personas vinculadas a nuestros proveedores no están incluidas en listados oficiales de personas, grupos y entidades sujetos a sanciones financieras emitidas por entidades de reconocido prestigio, para prevenir delitos de blanqueo de capitales.

En los últimos años, hemos trabajado en la incorporación de Centros Especiales de Empleo a nuestra lista de proveedores, en coherencia con nuestros valores y alineado con nuestra estrategia de sostenibilidad.

## Inversión Socialmente Responsable



En Zurich entendemos “asegurar” como un ejercicio comunitario, bajo la premisa de que las pérdidas devastadoras que afectan a un solo individuo (por ejemplo, el incendio de su casa), sean cubiertas por un colectivo.

El papel de la aseguradora es aunar las reservas de sus clientes, para convertir riesgos devastadores en manejables. Así, el trabajo de la aseguradora es gestionar bien esta comunidad. Esto incluye determinar el nivel correcto de la prima necesaria para cubrir un riesgo, cobrar la prima correspondiente y hacer frente a los pagos.

Menos visible, pero igual de importante, es atender a esas primas. En Zurich, ésta no es una tarea menor: las reservas de nuestros clientes y el capital de los accionistas suponen unos 200.000 millones de dólares. Estos fondos deben gestionarse con seguridad, de modo que se mantengan las reservas necesarias para hacer frente a los pagos, aunque no pueden ser guardados bajo el colchón. La experiencia dice que estos recursos pueden invertirse, con prudencia, para generar un retorno. Por tanto, nuestro trabajo es gestionar bien nuestras reservas, logrando el máximo rendimiento, mientras aseguramos el pago de indemnizaciones.



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

La Inversión Responsable nos permite proporcionar soluciones aseguradoras y gestionar las primas de nuestros clientes, reduciendo el riesgo y ayudando a las comunidades. Esto se basa en el hecho de que las inversiones no estén motivadas únicamente por

el ánimo de lucro, sino también por objetivos sociales y medioambientales. Para lograrlo, se combinan tres elementos:

– **Integración ASG:** en el análisis de las posibles inversiones individuales y a los gestores de inversiones, además de examinar su rendimiento financiero, debemos evaluar su desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG). Las conclusiones de este análisis influyen en nuestra decisión, a la hora de comprar o vender activos. En paralelo, al aplicar este criterio, incentivamos a las empresas que buscan inversiones a “hacer lo correcto”, con respecto al medio ambiente, la sociedad y sus accionistas.

– **Avanzando juntos:** junto con un amplio grupo de accionistas, estamos contribuyendo a definir qué es “inversión responsable”, tanto en la teoría como en la práctica. [102-12] Además del trabajo realizado en interno, hemos firmado los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI), así como de los Principios de Inversión Sostenible (PSI) y colaboramos con iniciativas como la Red de Inversiones de Impacto Global (GIIN). Formamos parte de del Comité Ejecutivo de los bonos verdes y sociales (Green Bond Principles y Social Bond Principles). Financiamos investigaciones académicas sobre la Inversión Responsable a través del Grupo de Líderes de Inversión (ILG) de la Universidad de Cambridge. Y, entre otras cosas y con textos como éste, ampliamos la base de gente que entiende qué es la Inversión Responsable y qué puede hacer.

– **Inversiones de Impacto:** el objetivo es financiar instituciones o proyectos que mientras generan un retorno seguro y adecuado de nuestras primas, al mismo tiempo que impactan positivamente en el entorno, en términos ambientales o sociales, directos y medibles. Esto es, invertir en causas sostenibles. Se trata de identificar y asignar capital a las oportunidades de inversión que generan un impacto positivo tangible, para un nivel dado de riesgo y retorno.

Cada inversión tiene una huella, que puede ser positiva o negativa, que afecta a la economía, al medio ambiente y las comunidades. Las empresas o los activos (edificios, infraestructuras, etc.) se construyen y operan, y en estos procesos, se generan o pierden

empleos, los productos son puestos en el mercado y consumidos, se consumen recursos naturales, o se generan residuos o emisiones... Nos esforzamos para entender los datos disponibles y aplicar nuevas herramientas, como la huella de carbono, que nos permitan impactar positivamente en el entorno.

Definimos la inversión de impacto como la oportunidad de inversión que nos permite lograr un impacto social o ambiental positivo específico, medible, al mismo tiempo que resulta rentable, es decir, genera un rendimiento financiero acorde con su riesgo. Además,

diferenciamos entre las inversiones alineadas con el aumento del impacto, y las que sirven para desempeñar un papel de catalizador.

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

### Hacer el bien, haciendolo bien

#### Integración ESG

- Formación
- Información
- Integración
- Propiedad activa



#### Integración ESG

- Buscadas
- Medibles
- Rentables

#### Avanzando juntos

- Innovación
- Colaboración
- Influencia pública



Venimos trabajando en esta estrategia desde 2012, habiendo sido una de las primeras empresas del mercado en investigar este tipo de cuestiones. Algunos ejemplos de financiación de proyectos a través de la inversión en bonos que tenemos en cartera son los proyectos de energías renovables (solar y eólica), las mejoras de eficiencia energética, el abastecimiento de aguas o la biodiversidad. Como ejemplos de financiación social, se encontrarían los parques de viviendas de protección oficial o los proyectos de desarrollo en regiones con PIB inferior a la media nacional.

## Bonos verdes

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

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

Cuando evaluamos las emisiones en bonos verdes, aplicamos de forma estricta los **Principios de Bonos Verdes**, según nuestra política de Inversión Socialmente Responsable:

- Proceso transparente: el emisor debe tener una política clara y transparente de asignación de los fondos, y éstos deben gestionarse y tratarse en cuentas específicas.
- Compromiso de reporting transparente: el emisor debe facilitar una lista detallada de los proyectos que recibirán los fondos captados.
- No todas las emisiones que conllevan un impacto medioambiental positivo pueden considerarse bonos verdes. Evaluamos en profundidad caso por caso.

En 2018, hemos alcanzado un nivel de **Inversión Socialmente Responsable de más de 3.105 millones de dólares**. Esta inversión se distribuye entre 2.680 millones de dólares en bonos verdes y 425 millones de dólares en bonos sociales y sostenibles. España es el segundo contribuyente a esta cifra, con el 14% del total, con 436 millones de dólares invertidos.

Este es un gran avance en las inversiones de impacto ver apartado "Inversión Socialmente Responsable", aunque, de momento, no es más que un comienzo. Evaluamos con frecuencia otro tipo de inversiones de impacto y esperamos, con el tiempo, poder invertir en alguna de ellas.

Nuestros objetivos se sitúan en la ambiciosa cifra de **5.000 millones de dólares invertidos** en diferentes tipos de inversiones de impacto en todo el mundo, las cuales contribuirán a eliminar **5 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>**, equivalentes a mejorar la vida de 5 millones de personas al año.

## Dándole forma a un mañana más resiliente:



Como líderes en sostenibilidad, nuestro objetivo es duplicar nuestras **inversiones de impacto** a **USD 5 miles de millones**



### Nuestras metas anuales:



**Evitar** las emisiones de **5 millones de toneladas** de CO<sub>2</sub>

**Beneficiar** a **5 millones de personas**



## MEDICIÓN DEL IMPACTO A FINALES DE AÑO 2018

**USD 3.8 miles de millones de millones Inversiones de impacto**



**3.4 millones de toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas**

**2.4 millones de personas beneficiadas**



## Activos inmobiliarios

Los activos inmobiliarios, tanto comerciales como residenciales, son nuestra mayor fuente de generaciones de emisiones de carbono. Por ello, promovemos y hacemos difusión del desarrollo de tecnologías sostenibles, con el compromiso y objetivo de mitigar los efectos del cambio climático y reducir significativamente las emisiones, renovando y rediseñando la inversión en estos activos.

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

Buscamos también un uso óptimo de los recursos, minimizando el impacto en el medio ambiente y

teniendo en cuenta las posibilidades tecnológicas para la reducción de los consumos energéticos y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Todos los activos inmobiliarios gestionados por Zurich en España cuentan con elevadas valoraciones en las certificaciones energéticas locales (Certificados de Eficiencia Energética España) e internacionales (Certificaciones Leed), siendo algunas de ellas las máximas posibles.

Hemos fijado un compromiso de reducción del consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero. En 2020, la huella de carbono de Zurich, a nivel global, se habrá reducido en un 20%, respecto a 2010. El objetivo, a largo plazo (2050), es reducirlas en un 80%. Para ello, se trabaja en la optimización del uso de los recursos energético, así como en proyectos de construcción sostenible y el uso de energías renovables.

Durante 2018 hemos trabajado en un proyecto de auditoría energética de nuestros edificios de inversión, con el objetivo de identificar las mejoras que tenemos que implementar, en el futuro, para mejorar la eficiencia energética de los mismos. Esta auditoría será ejecutada en 2019, por una de las empresas colaboradoras de la AEO (Agencia Española de Oficinas), de la cual somos socios activos participando en diferentes foros y actividades relacionadas con el sector inmobiliario en España, tratando, entre otros temas, la eficiencia de los edificios de oficinas.

Además, durante los próximos años, realizaremos distintos proyectos de rehabilitación, uno de cuyos puntos de inversión más importantes será una clara apuesta por la eficiencia y sostenibilidad.



# Compromiso con nuestros colaboradores



El equipo de colaboradores que forma Zurich es fundamental para alcanzar nuestros objetivos. Somos conscientes de la importancia de estar conectados y alineados con la estrategia y las prioridades de la compañía. Promovemos un ambiente y cultura que hacen que nuestros empleados den lo mejor de sí mismo, como vía para lograr nuestros objetivos como compañía.

En 2018, hemos seguido trabajando por un entorno de trabajo dinámico, moderno y flexible, en los que se fomente la productividad, la colaboración y la movilidad. Esto ha supuesto la renovación de muchas de nuestras instalaciones, como el edificio de Vía Augusta, en Barcelona.



**2284**

colaboradores

(1251 mujeres, 1033 hombres)

**2179**

colaboradores con contrato indefinido

(1182 mujeres, 997 hombres)

**105**

colaboradores con contrato temporal

(69 mujeres, 36 hombres)

**2242**

colaboradores con jornada completa

(1220 mujeres, 1022 hombres)

**42** colaboradores con jornada parcial

(31 mujeres, 11 hombres)

[401-1] En 2018:

**250** incorporaciones

(116 mujeres, 134 hombres; 78 menores de 30 años,

165 entre 30 y 50 años y 7 mayores de 50 años)

**256** promociones

158 mujeres, 98 hombres

[102-41] **100%**

de colaboradores cubiertos por Convenio Colectivo

## Desarrollo profesional



El desarrollo profesional de los colaboradores de Zurich es uno de nuestros valores como compañía.

El 2018 ha sido un gran año desde el punto de vista del Desarrollo de Talento en Zurich. Hemos implantado una metodología que nos permite avanzar en nuestra manera de entender y potenciar el talento:

- La filosofía **Tú eres el CEO de tu carrera**: que responsabiliza a cada profesional y le anima a identificar sus intereses y velar activamente por su desarrollo. Creemos en la Empleabilidad como concepto que permite garantizar el futuro y damos las herramientas para ello.
- **El Talento importa**: principio que compromete a nuestros líderes con un feedback constante, centrado en 4 conversaciones anuales, una de ellas de fijación de objetivos, otra de carrera profesional, una tercera de seguimiento de la evolución y una cuarta al final de año que mide la contribución y el desarrollo realizados. Estas conversaciones transparentes, abiertas y constantes ayudan a un contexto profesional retador a la vez que fomenta el reconocimiento.

Diagnosticamos nuestro talento para una gestión diferencial: las metodologías anteriores nos permiten identificar a nuestro talento según su contribución y potencial, fomentando el crecimiento especial de aquellos que ambicionan ir



más allá a la vez que abriéndonos a trayectorias internacionales o estancias que fomenten el crecimiento.

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

**Abrazamos la tecnología** para innovar y fomentamos las nuevas formas de trabajar. El año 2018 ha sido clave en la creación de los nuevos

espacios definidos para distintos usos, que rompen la jerarquía y facilitan la colaboración y la creatividad.

**Zurich Academy** es responsable de desarrollar e implantar las acciones de formación necesarias para lograr el cumplimiento de la estrategia, ayudar a la consecución de los objetivos del negocio y potenciar el desarrollo de todos los colaboradores.

Este año hemos iniciado **formación en las metodologías ágiles**, que nos permiten crear nuevas capacidades trabajando con foco cliente y con una forma más dinámica de entender el aprendizaje en el día a día.

## Teambuilding

En 2018 hemos desarrollado numerosas actividades de *teambuildings* con carácter social:

- **‘Construyendo un mundo mejor’, actividad solidaria en el Yacimiento Arqueológico ‘Font de la Canya’:** 180 integrantes del equipo de la Joint Venture Banc Sabadell restauraron diferentes espacios del yacimiento junto a jóvenes tutelados de la Cooperativa ACTUA.
- **‘Recogida de residuos en la playa’, voluntariado medioambiental en el Espacio Natural del Delta de Llobregat:** Actividad de voluntariado organizada por el departamento de PPM Banking en la que, bajo las directrices del Consorcio por la protección y gestión de los espacios naturales del Delta de Llobregat, recogieron residuos en la playa del Prat, con el objetivo de restaurar la naturaleza del Delta y el hábitat de la fauna.



1



2



3

FOTO 1 Y 2:  
‘Construyendo un mundo mejor’, actividad solidaria en el Yacimiento Arqueológico ‘Font de la Canya’.

FOTO 3:  
‘Recogida de residuos en la playa’, voluntariado medioambiental en el Espacio Natural del Delta de Llobregat

- **‘Adornos de navidad con personas sin techo’, voluntariado con motivo navideño:** El departamento de Finanzas, en colaboración con la ONG Arrels, estuvo diseñando diferentes decoraciones navideñas junto a personas sin techo pertenecientes a la fundación.
- **‘Construcción de bicis para niños y niñas en riesgo de exclusión social’, voluntariado social:** Durante el transcurso de la reunión trimestral de los departamentos de Recursos Humanos y Responsabilidad Corporativa, los colaboradores tuvieron que superar diferentes pruebas para poder construir bicicletas que fueron donadas a los niños de la asociación ‘La Llueneta’.
- **‘Adecuación de un almacén en un albergue para personas sin techo’, voluntariado solidario:** El departamento de finanzas ayudó a construir un almacén en uno de los albergues para personas sin techo de la Obra Social Sant Joan de Déu.



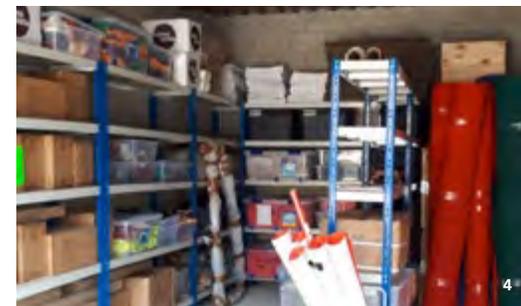
1



2



3



4

Foto 1:  
‘Construcción de bicis para niños y niñas en riesgo de exclusión social’, voluntariado social.

Foto 2:  
‘Adornos de navidad con personas sin techo’, voluntariado con motivo navideño.

Foto 3 y 4:  
‘Adecuación de un almacén en un albergue para personas sin techo’, voluntariado solidario.

## Conciliación de la vida personal y profesional

### Certificación efr

Zurich cuenta con su certificación bajo el **Modelo efr** desde 2018. Se trata de una certificación otorgada por Fundación Masfamilia y avalada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

El Modelo efr es una herramienta de gestión de las personas, basada en la mejora continua, que tiene en cuenta todo lo relacionado con la conciliación, flexibilidad espacial y temporal, calidad en el empleo, apoya a la familia, desarrollo personal y profesional, etc.

Durante 2018 se ha realizado una importante campaña de comunicación de los beneficios sociales disponibles para los colaboradores de Zurich, en la que han participado directamente todos aquellos con personas a su cargo, desde el CEO.

**91% de los colaboradores conocen los beneficios sociales ofrecidos por Zurich**



### FlexWork

**Flexwork** es una nueva forma de trabajar, que permite a los trabajadores optimizar dónde, cuándo y cómo trabajan, disfrutando de la máxima flexibilidad y las mínimas limitaciones.

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

**58% de la plantilla realiza flexwork** (63% mujeres / 37% hombres), un 9% más que en 2017.

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

**Todas las categorías realizan flexwork:** colaboradores (85%), mandos intermedios (11%) y directivos (4%).

**Las áreas con mayor adhesión al flexwork** son Siniestros (35% del total de adhesiones), Group Operations (10%), JV Banc Sabadell (8%), Commercial Insurance (7%) y Operaciones, Sistemas y Procesos (7%).

**Por segmentos generacionales**, la participación es: Millenials (32%), Generación X (58%) y Baby Boomers (10%).

Los cuatro principios sobre los que se asienta flexwork son:

1. Lo que cuenta son los resultados.
2. Flexibilidad con transparencia.
3. Confianza y Seguridad.
4. Conectividad y Comunicación.



## Family Day

En 2018 se han celebrado Family Days en los centros de trabajo de Barcelona (Vía Augusta, Diagonal y Aribau), Madrid (Agustín de Foxá), Sevilla y Valencia, con la participación de Voluntarios Zurich.

Todos ellos han tenido muy buena acogida entre los participantes y sus padres y madres. Se han celebrado talleres de pintura y dibujo para los más pequeños, talleres de estampación de camisetas, disfraces, etc. y también actividades más técnicas, para los más mayores (hasta 15 años), como talleres de robótica.



Foto 1:  
Los hijos de los colaboradores en el taller de superhéroes y superheroínas

Foto 2:  
Voluntarios Zurich dando la bienvenida a las familias

Foto 3:  
Familias #imparables en el hall de entrada de Vía Augusta

## Diversidad e inclusión



**55%**  
de mujeres en plantilla

**34'29%**  
de mujeres en  
Comité de Dirección

**50%**  
de mujeres en puestos de mando  
intermedio

Edad media:  
**41** años

**47**  
nacionalidades

Plantilla por franja de edad (31/12/18)	N.º de personas
Entre 30 y 50 años	1588
Mayores de 50 años	441
Menores 30 años	255
Total	2284

La gestión de la diversidad y la inclusión forma parte de la forma de entender el negocio para Zurich, ya que enriquece la toma de decisiones estratégicas, al incorporar múltiples puntos de vista, ofrecer soluciones más innovadoras y actuar de forma más productiva.

Gestionar adecuadamente las diferencias y generar un entorno inclusivo nos también permite diferenciarnos, como empleador atractivo, atrayendo, fidelizando e impulsando al máximo el compromiso del equipo humano.

Además, un equipo humano diverso asegura entender las amplias necesidades de nuestros clientes, garantizando que les ofrecemos las soluciones más modernas, innovadoras y completas, que cubran sus necesidades actuales y futuras.

**Diversidad** reconoce las diferentes dimensiones que hacen de una persona un individuo. En Zurich aceptamos estas diferencias (género, edad, raza, capacidad física, valores, orientación sexual, experiencia y estilo de vida) y las celebramos.

Inclusión es la experiencia de los colaboradores de sentirse valorados y respetados, de contar con autonomía y responsabilidad para contribuir al éxito del negocio. Gestionamos la inclusión a través de una cultura que empodera a los colaboradores y les permite contribuir, participar y desarrollar todo su potencial.

A partir de las múltiples variables que forman parte del concepto "diversidad", Zurich en España ha enfocado su actuación en **género** y **generación**, a partir de los cuales se han definido cuatro pilares estratégicos, con actividades específicas.



## Diversidad e Inclusión en Zurich España

Metodología y **certificación** líder en el mundo que impulsa la **igualdad de género** en las empresas.

### Certificación EDGE

### Flex Work

Empoderar a los colaboradores permitiéndoles **elegir dónde, cuándo y cómo** trabajan para así mejorar su rendimiento y productividad.



### Grupos de interés

### WIN

(Women Innovation Network)

Generar **igualdad de oportunidades** para hombres y mujeres en todos los niveles de la organización para así promover el desarrollo profesional y maximizar los resultados del negocio.



### Multi Generacional

Ofrecer a todos los colaboradores de Zurich la **oportunidad de colaborar** con compañeros que poseen **distintos niveles de formación, trayectorias** y ricas **experiencias**.



### Genere y Generación

Documento que refleja la **estrategia** de Diversidad e Inclusión en Zurich en España así como las **actividades a implantar** para cumplirla, con un governance, objetivos e indicadores definidos.



### Hoja de Ruta 2017 - 2019

### Mentoring Inverso

Crear un **espacio de diálogo abierto** y honesto, de manera que se genere una **experiencia de aprendizaje conjunta** tanto para Directivos como para Colaboradores.



### Gestión del Talento Diverso

### Ágora

**Acelerar el desarrollo** de nuestro talento diverso, para así ser más competitivos en el mercado.



Colaboradores: 2.021  
Mujeres 55%  
Edad Promedio: 43 años

### Certificación EDGE

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

Su objetivo es ayudar a las empresas a crear un ambiente de trabajo óptimo, tanto para mujeres como para hombres, y al mismo tiempo, obtener un beneficio de este. Se distingue por su rigor y foco en el impacto generado en el negocio.

La metodología EDGE evalúa políticas, prácticas y datos cuantitativos en cinco áreas de análisis: igual remuneración por un trabajo equivalente, reclutamiento y promoción, desarrollo y formación del liderazgo, trabajo flexible y cultura de la empresa.

Cada 2 años, superamos una auditoria de recertificación de acuerdo con el esquema EDGE, que incluye, entre otros, una encuesta al conjunto de la plantilla. La última de ellas corresponde a 2017, cuando pudimos demostrar los grandes avances alcanzados hasta el momento, especialmente en la promoción del trabajo flexible entre hombres y mujeres y la no existencia de brecha salarial por razón de sexo. Esperamos una nueva auditoría para 2019.



### Hoja de Ruta 2017 – 2019

La Hoja de Ruta refleja nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión, las actividades a ejecutar para alcanzar los objetivos, el *governance* y los KPIs definidos. Es liderada directamente por Vicente Cancio, CEO de Zurich en España, y cuenta con un equipo de trabajo, al más alto nivel, que realiza seguimientos trimestrales.

Cuenta con un proceso de medición de los objetivos, clave para controlar el desarrollo y avance de la estrategia. Se trata de un sistema de medición robusto, con un conjunto de indicadores, que monitorean los diferentes aspectos y áreas del sistema. Todo ello, con el propósito de medir el impacto que la gestión de estas variables tiene en la organización.

#### Objetivos de las Actividades de Diversidad e Inclusión



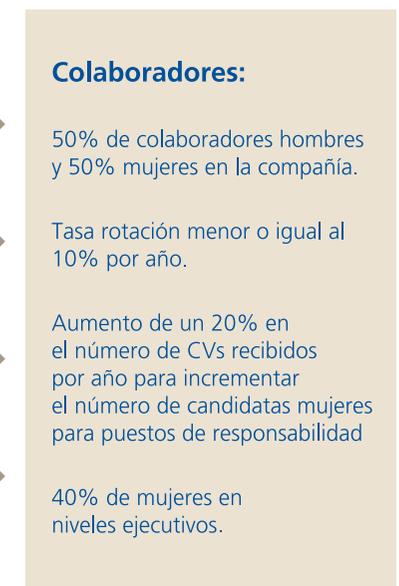
← 1 año →

#### Objetivos de Grupos de Interés



← 2 años →

#### Objetivos de la Compañía



← 3 años →

## Grupos de interés: género, generaciones y discapacidad

Nuestros principales grupos de interés, en términos de diversidad de inclusión son género, generación y personas con capacidades diversas. Así, hemos generado un **Employee Resource Group** (ERG) para cada uno de estos colectivos.

### 1. Multigeneracional

En Zurich convivimos tres generaciones: Millennials o Generación Y, entre los 20 y 30 años; la Generación X, en los 40 y principios de los 50; y los Baby Boomers que se acercan a la edad de la jubilación, aunque aún estarán en activo durante unos años.

Esto nos enriquece, aportando una plantilla multigeneracional, con colaboradores con distintos niveles de formación, trayectorias y experiencias, aunque hace necesario trabajar para generar un entorno ideal que facilite el entendimiento y cooperación entre todos, que aporte un beneficio mutuo.

Para ello, hemos creado un grupo de interés multigeneracional, con la finalidad de analizar la composición de la plantilla y, en base a la misma, definir las características de cada una de las generaciones, sus similitudes y diferencias, cómo se pueden comprender mejor entre sí, cómo pueden relacionarse y cooperar, así como dar recomendaciones para liderar equipos multigeneracionales de forma más productiva.

Como el 20% de la plantilla supera los 50 años, se está poniendo un foco especial al **"Talento senior"** (+ de 55 años) para identificar cómo transferir su conocimiento a los más jóvenes.

La generación de los **Millennials** también está siendo analizada, para ver cómo se comporta

cuando actúa como cliente y qué oportunidades podrían generarse para Zurich si llegan a formar parte de los segmentos objetivos de la compañía.

En 2018, hemos realizado distintos grupos focales, con la colaboración de más de 40 personas, así como tres workshops para managers (managers Millennials, 2; managers Seniors, 3; y managers Generación X, 3).

Se han desarrollado los decálogos "Seniors liderando Millennials", "Millennials liderando Seniors" y "Cómo trabajar mejor juntos", en colaboración con el Instituto de Empresa (IE).

Y además, hemos celebrado nuestro primer evento "Tripulación Oro", en Barcelona y Madrid, con jubilados y exempleados de edades avanzadas.

### 2. WIN (Women's Innovation Network)

WIN es un programa creado para apoyar el desarrollo, tanto a mujeres como a hombres para alcanzar una carrera exitosa, a través de recursos y oportunidades. Ofrece una plataforma para participar, conectar y crecer, y provee de acceso a recursos educativos y de entrenamiento, enfocados en el desarrollo profesional, las competencias básicas, orientación, voluntariado y el networking.

Aunque las mujeres son el público principal, los hombres también son bienvenidos, ya que muchos de los temas tratados interesan a ambos.

El objetivo último de WIN es promover el desarrollo profesional, a lo largo de un camino de tres pasos:

- **Involucrar:** WIN reúne a las personas para facilitar el primer intercambio de ideas y para construir el potencial para futuras relaciones productivas.



- **Energizar:** Alentarse y energizarse unos a otros, es el motor que impulsa el liderazgo. Los miembros de WIN deben romper las barreras tanto internas como externas para ayudar a alcanzar nuevos niveles de éxito.

- **Destacar:** La mentalidad y el comportamiento son claves para el éxito tanto en los negocios como en la vida. Al darse cuenta de su potencial, los miembros de WIN pueden tomar medidas para avanzar en su desarrollo profesional, mejorar sus niveles de satisfacción y conocimiento, y hacer contribuciones positivas y duraderas a la empresa en su conjunto.

WIN ha contado, en 2018, con 317 miembros, 21% hombres y 79% mujeres.

Al margen de este ERG, se ha previsto el lanzamiento de iniciativas específicas para el fomento del liderazgo femenino, en 2019.

### 3. disCAPACIDAD

A finales de 2018 se puso en marcha el Employee Resource Group de Discapacidad, disCAPACIDAD, cuyo objetivo es triple:

- Contribuir a la sensibilización concienciación interna, que pueda sentar las bases para la integración laboral de personas con discapacidad, superando las barreras existentes,
- Crear el clima apropiado para que los colaboradores con discapacidad afloren esta, sintiendo que la compañía les apoya, y
- Asegurar el cumplimiento de la regulación sobre integración laboral de personas con discapacidad.

El enfoque de este ERG toma como punto de partida, el trabajo realizado por Judith Pellicer, asociado a su Master en Responsabilidad Social Corporativa, desarrollado en la UOC.

En 2018 se han desarrollado ya algunas iniciativas, como los dos talleres de lenguaje de signos, organizados en la Community Week, con gran acogida por parte de los asistentes.



#### Gestión del Talento

Una adecuada gestión del talento nos permite aumentar el conocimiento y mejorar las capacidades que facilitan la creación de un entorno diverso e inclusivo.

Una de nuestras iniciativas más destacables en este sentido es **Ágora**, el **Programa de Liderazgo Diverso**. El objetivo de este programa es reducir los desequilibrios entre hombres y mujeres que se producen a nivel gerencial.

Se trata de una iniciativa para acelerar el desarrollo de nuestro talento en un entorno diverso, con el objeto de generar más competitividad en nuestro mercado y garantizar que ofrecemos experiencias diferenciales a nuestra diversa base de clientes.

Ágora garantiza el desarrollo de capacidades clave que permiten incrementar la conciencia hacia una cultura más abierta, a la escucha activa y el empoderamiento. El programa se centra en tres aspectos: enfoque en la carrera, creencias, y mejora del liderazgo, para que sea más diverso e inclusivo.

Con Ágora buscamos un ambiente más colaborativo, que los ejecutivos apoyen constantemente a sus equipos de trabajo, mejorar las habilidades de planificación y organización, que la toma de decisión no se realice hasta que toda la información se encuentre disponible, e invitar a todos a participar en las reuniones.

Miembros de los órganos de gobierno, por franja de edad (31/12/18)	N.º de personas
Entre 30 y 50 años	287
Mayores de 50 años	91
<b>Total</b>	<b>2.284</b>



#### Top Employers

Zurich se sitúa, en 2018, **entre las 20 primeras empresas en España**, de las más de 100 certificadas.

Top Employers Institute certifica las condiciones excelentes que las empresas ofrecen a sus empleados, a través de un completo análisis, a través de 10 áreas: estrategia de talento, planificación de la plantilla, adquisición de talento (novedad en 2018), incorporación, aprendizaje y desarrollo, gestión del desempeño, desarrollo del liderazgo, gestión de carrera y sucesión; compensación y beneficios; y cultura de empresa. Se evalúan más de 600 buenas prácticas de gestión de recursos humanos, vinculadas a estas 10 áreas.

Top Employers Institute considera que Zurich “proporciona condiciones laborales excepcionales, apoya y fomenta el talento en todos los niveles de la empresa y se posiciona como líder en el mundo de los Recursos Humanos, esforzándose por mejorar las prácticas hacia sus empleados y evolucionar constantemente.” Y por ello, lo incluye en su listado desde hace 13 años.

## Zurich Wellness



Zurich es una **empresa saludable**, que promueve múltiples iniciativas (todas ellas englobadas en Zurich Wellness), con el objetivo de fomentar la cultura del bienestar dentro del entorno laboral, proporcionando instrumentos y conocimientos que contribuyan a mejorar la salud física y emocional de las personas.

Zurich Wellness se estructura en torno a 4 pilares: actividad física, salud, alimentación y futuro financiero. A su vez, cada pilar cuenta con actividades, programadas a lo largo del año, con el objetivo de promover el cambio hacia un estilo de vida saludable, dentro y fuera del entorno laboral.

Además, se realizan otro tipo de actividades, como el fomento de iniciativas sostenibles y de cuidado del medio ambiente, como la Eco-Taza, lanzada con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente.

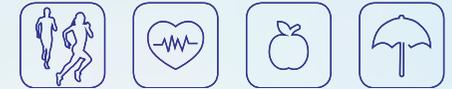
A cierre de 2018, Zurich Wellness cuenta con 1.334 miembros adheridos.

### Actividad Física

El pilar actividad física incluye las actividades del Zurich Sports Club (ZSC), que son entrenamientos grupales, así como carreras y pruebas varias de natación, bike, running, además del torneo de pádel, fútbol y otros.

Los miembros del Zurich Sports Club participan también en pruebas deportivas, como las maratones de Barcelona, Donostia, Málaga o

## ZURICHWELLNESS



Sevilla, la Carrera de la Esperanza, la Carrera nocturna de Hospitalet, la Carrera de la Mujer de Valencia, Madrid, Vitoria, Gijón, A Coruña, Zaragoza, Sevilla, Barcelona o las carreras Correbarri o Jean Boulin.

Además del running, se potencian otros deportes, como la bicicleta, con las pruebas Bike Carrera, La Portais BBT, Cabrerres BBI o Polar Gran Fondo la Mussara; el nado, con la Marnatón Begur, Marnatón Sant Feliu de Guixols, o Radikal MarBrava; o el pádel (Torneo de Pádel Zurich).

Cada vez más iniciativas del ZSC tiene una vertiente solidaria, como la caminata solidaria Magic Line en favor de las personas en situación vulnerable, organizada por la Obra Social San Juan de Dios, en colaboración con Voluntarios Zurich, o el Trailwalker Intermon Oxfam.

Zurich Wellness también ofrece, dentro de este pilar, clases de Yoga, Pilates, Postura Sana, Stretching & Relax y Gestión del Estrés, en todos los centros de la compañía en España.



## Salud

Este pilar incluye los reconocimientos médicos que realiza el Servicio Médico de Zurich, las formaciones que imparte sobre hipertensión arterial, protección solar o sueño, entre otros, y las campañas y charlas de salud para los empleados.

Contamos con Servicio Médico en los principales centros de trabajo: Vía Augusta, Aribau, Avda. Diagonal y Bac de Roda, de Barcelona, en Barcelona, Plaça Europa de Hospitalet, y Agustín de Foxá y Acanto, en Madrid. En todos ellos presta servicio personal sanitario (servicio médico y servicio de enfermería), en distintas franjas horarias.

En la página web de Zurich Wellness se publica información sobre algunos de los hábitos nocivos para la salud, como el sedentarismo, el consumo de tabaco o alcohol, para concienciar a los trabajadores de sus consecuencias, y aportar consejos saludables, para un cambio de hábitos.

Durante 2018 se han puesto en marcha diversas campañas gratuitas para los colaboradores de Zurich, como la campaña del Glaucoma (Barcelona), campaña de tensión arterial (Madrid y Barcelona), campaña de Prevención de Cáncer de Piel, con screening cutáneo (Barcelona), la campaña de donación de sangre (Madrid y Barcelona), el Bus Dental, una unidad móvil dedicada a la higiene dental, la campaña Cáncer de Mama, que incluía la realización de ecografías y mamografías, la campaña de vacunación de gripe, las pruebas complementarias en los reconocimientos médicos para aquellas personas para las que resulte conveniente (radiografías, pruebas de esfuerzo, resonancias, ecografías, etc.) y la campaña sobre Cáncer de Próstata, con analítica PSA a todos los hombres de más de 45 años.

Zurich cuenta con Servicio de Prevención Propio, que asume las especialidades de seguridad en el trabajo y ergonomía y psicología (higiene industrial y vigilancia de la salud se contratan a un servicio de prevención ajeno) para la Sociedad Zurich Insurance PLC<sup>1</sup>, constituido a fecha 1 de junio de 2018.

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



## Alimentación

Dentro del pilar Alimentación, los colaboradores pueden recibir orientación experta personalizada en nutrición y dietética.

Además, en la web específica de Zurich Wellness, existe información accesible sobre los nutrientes que componen los alimentos y la cantidad necesaria que deberían ingerir para tener una dieta saludable, confeccionar un menú equilibrado o controlar el colesterol, la tensión arterial, el sobrepeso y la diabetes.

## Futuro financiero

El pilar Futuro Financiero ofrece a los trabajadores asesoramiento sobre su futuro financiero y una oferta aseguradora, así como noticias relevantes y de actualidad sobre el ahorro a largo plazo.

<sup>1</sup>El resto de sociedades gestionan la prevención de riesgos laborales a través de un servicio de prevención ajeno.

## Voluntarios Zurich



Zurich entiende la ayuda y el servicio a la comunidad como parte de sus valores y esencia. Por ello, desde hace años, el **Club del Voluntariado** está activo en todo el territorio nacional, desarrollando acciones dirigidas a aportar valor a la comunidad, el voluntario o voluntaria, y la empresa.

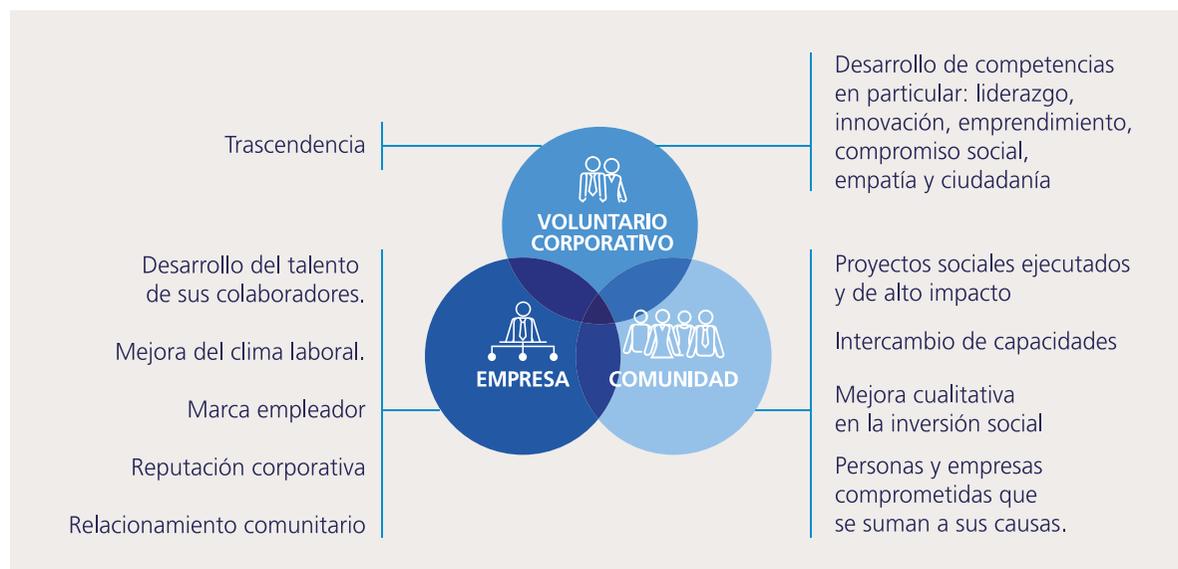
Además del equipo que coordina y lidera el Club, cada ubicación física de la compañía cuenta con la figura del Embajador, cuya función es detectar necesidades en su centro de trabajo y liderar las actividades que se desarrollan.

En 2018, las más de **550 personas voluntarias** (que incluyen también a miembros de la Tripulación Oro, formada por antiguos empleados y jubilados), han desarrollado **8844 horas de voluntariado** (500 horas más que en 2017), implicándose en más de **50 iniciativas**.

Estas actividades de voluntariado se estructuran en torno a cuatro pilares: **infancia, medio ambiente, personas en riesgo de exclusión**

**social y habilidades.** Las más destacadas de 2018 han sido:

- **Junior Achievement**, Programa Miniempresa, Programa Habilidades para el éxito y Programa Orienta-T, para adolescentes de entre 15 y 17 años, dirigida a la formación emprendedora, laboral y financiera (ver apartado “Empleo Juvenil”).
- **L’ Hort d’en Queni**: nuestros voluntarios dieron soporte durante las actividades de integración para personas sordociegas en un huerto urbano, en Barcelona.
- **Soñar Despierto**: día en el parque de atracciones Tibidabo con niños y niñas de centros de acogida, y actividades de voluntariado en Navidad: recogida y organización de juguetes donados por diferentes entidades, compra de cartas a los reyes magos escritas por niños provenientes de centros de acogida y colaboración en la fiesta de navidad de la Fundación, acompañando a los niños en la llegada de los Reyes Magos.
- **Fundación Quiero Trabajo**: actividad conjunta con WIN, en la que nuestros voluntarios y voluntarias ejercieron de estilista o mentor de mujeres en situación de paro de larga duración, ante una entrevista de trabajo inminente.





- **Apoyo a los habitantes de Sant Lloç des Casdassar**, en Mallorca, tras el temporal de lluvia de finales de 2018. Un grupo de voluntarios se preparó para viajar a la zona, si bien finalmente no fue necesario, por el gran despliegue de recursos que recibió la zona. No obstante, desde Z Zurich Foundation se realizó una donación de 25000€, que fue entregada a Aspaym Baleares (Asociación de lesión medular y otras discapacidades físicas de las Islas Baleares), para ayudar a una familia de Sant Lloç con un hijo tetraplégico, que perdió el coche adaptado durante la riada, así como a otras personas con discapacidad o situación dependencia del municipio.

- **Fundación Pere Tarrés**: campaña de recogida de material escolar para ayudar a familias con dificultades económicas, en la vuelta al colegio, en Barcelona.
- **Carrera solidaria en Terrassa**: los fondos recaudados se destinan a la investigación del cáncer de páncreas.



Además, en 2018 se ha puesto en marcha la iniciativa “**Voluntario del año Zurich**”, cuyo objetivo es poner en valor las extraordinarias acciones que nuestros colaboradores realizan por la sociedad.

El ganador del Voluntario del año representa a Zurich España en la próxima edición de ‘Zurich Community Champions Award’, un certamen que la Z Zurich Foundation ha lanzado para premiar las acciones de voluntariado que realizan los colaboradores a nivel mundial. Además, la compañía aportará 1000€ a la acción u organización benéfica que el elija.

Todos los colaboradores de las compañías de Zurich España pueden participar en la nominación de cualquiera de sus compañeros. Los nominados deben de estar activamente involucrados en alguna acción relacionada con los pilares del Club del Voluntariado, así como demostrar que generan un impacto en la comunidad, participando en el logro de los objetivos de la organización a la que apoya, y actúan como un ejemplo, inspirando y animando a colaborar en causas benéficas.

En esta primera edición se han recibido 39 nominaciones, para seis personas. Tras una deliberación realizada por el Jurado del Premio (compuesto por los coordinadores del Club del Voluntariado, miembros del Comité de Dirección y Responsabilidad Corporativa) se ha seleccionado a tres finalistas: Fanny Maldonado, Beatriz Javato y Laura Gadea.

Finalmente, **Fanny Maldonado ha sido elegida como la Voluntaria del Año 2018** habiendo sido nominada por 22 personas que destacan su compromiso, participación y entusiasmo que muestra en todas las acciones sugeridas por el Club del Voluntariado. Asimismo, promueve e impulsa que los colaboradores del call center de Zurich participen en las diferentes actividades. También participa activamente con diferentes asociaciones entre las que destaca la ONCE, la Fundación Soñar Despierto, el Banco de Alimentos o el centro socio sanitario Sant Joan de Déu, entre otros.



Fanny Maldonado escogió donar la aportación dineraria al hospital infantil de Sant Joan de Déu.

**Z-Zurich Foundation** ha aportado una donación de 26000€, por las horas de voluntariado realizadas por los Voluntarios Zurich en 2018, lo que corresponde al recuento de las actividades de ayuda que se han realizado desde el Club del Voluntariado. Este dinero ha sido donado a cuatro organizaciones diferentes, con el objetivo de ayudar a distintas causas:

- **Asociación Española contra la Leucodistrofia (ELA)**, para adaptaciones funcionales de vivienda o vehículos de familias sin recursos.
- **ONG Educo**, para financiar 13 becas de comedores de un año para niños de familias sin recursos en toda España, siendo las comunidades más necesitadas Canarias y Andalucía.
- **Asociación Solidaria La Llueneta**, con objeto de financiar la rehabilitación de sus instalaciones.
- **Fundación Quiero trabajo**, para ayudar a 480 mujeres en exclusión social a encontrar trabajo, a través de diez cursos de formación "La primera impresión por Zurich."

Además, de acuerdo con el Compromiso con el Voluntariado (Volunteer Pledge), formalizado por la Z Zurich Foundation en 2017, cada colaborador tiene derecho a tomarse un día libre al año (siendo el primer año 2018), para dedicarlo a una causa benéfica. Con esto, se busca promover y reconocer la importancia del voluntariado.

En 2018, nuestro programa **Voluntarios Zurich** ha recibido el **Premio Respon.cat**, en la categoría "mejor programa de voluntariado empresarial".



Representantes del Club del Voluntariado y de Responsabilidad Corporativa de Zurich reciben el premio Respon.cat de la mano de su Presidente Josep Santacreu y de representantes del Ayuntamiento de Girona y de la Generalitat de Catalunya.



# Voluntarios Zurich

### Colaboración con San Juan de Dios

Un año más, mantenemos la colaboración con San Juan de Dios. Algunas de las iniciativas puestas en marcha durante este año son:

- **Magic Line:** caminata solidaria en favor de personas en situación vulnerable, en colaboración con Zurich Sports Club.
- **Sant Jordi Solidario:** mercadillo solidario con rosas y libros.
- **Acompañamiento de personas con trastorno mental en el Aquarium de Barcelona:** 25 personas voluntarias Zurich acompañaron a 25 personas atendidas en el centro Sociosanitari Sant Joan de Déu.
- **Acondicionamiento del huerto terapéutico** del centro para personas con discapacidad de la Fundación Instituto San José de San Juan de Dios Madrid, que recibió el apoyo de una decena de personas voluntarias que hicieron tareas de acondicionamiento del huerto y el espacio socio ocupacional.
- **Sant Joan de Deu Terres de Lleida:** organización de una actividad lúdica con los niños del programa MENA (menores extranjeros no acompañados) de la Obra Social San Juan de Dios.

- **Foto exposición de la Obra Social San Juan de Dios,** torneo solidario y desayuno, durante la Community Week, que recaudó 1180€, destinados a la compra de ropa y material deportivo para más de 60 jóvenes migrantes acogidos a San Juan de Dios Tierras de Lleida.
- **Mesa redonda sobre voluntariado corporativo,** organizada por Sant Joan de Déu, en el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona, con la participación de Cristina Gomis, Directora de RC de Zurich.



Mesa redonda sobre voluntariado corporativo, organizada por Sant Joan de Déu, en el Centre de Cultura Contemporània de Barcelona.



“El año 2018 ha sido especialmente significativo para mí como voluntaria ya que tuve el honor de ser nombrada Voluntaria del año, estas labores aparte de disfrutarlas con niños, adultos, ancianos e incluso runners han marcado muchos momentos felices y emotivos de mi vida. No dejaré nunca de agradecer a Zurich la oportunidad que me ha dado de disfrutar de ello a través del Club del Voluntariado y solo espero continuar mucho tiempo más en estas jornadas que aparte de disfrutarlas me engrandecen como persona”

**Fanny Maldonado**, Voluntaria del año



“Cuando volví de mi baja maternal hace ahora un año, buscaba una forma de volver a conectar y motivarme con el trabajo y lo encontré a través del Voluntariado Corporativo.”

**Verónica Dauson**, Voluntaria



“Es un placer formar parte del voluntariado de la compañía, cada vez podemos ver a través de las RRSS que otras compañías o empresas de otros ramos realizan acciones de voluntariado. Tenemos que conseguir que en centros como el de Valencia con menos colaboradores que otros centros se apunten más compañeros, para poder realizar más acciones y tener más impacto.”

Este año la Magic Line estuvo fenomenal, un día divertido en familia y con compañeros.”

**Eduardo Santamaría**, Voluntario



“Mi experiencia con la recogida de alimentos me reporta una gran satisfacción personal ya que creo que no hay nada más gratificante que donar tu tiempo para otros que están realmente necesitados. Es una labor que “engancha” ya que repartes felicidad a cambio de sonrisas.”

Además de participar como Embajadora del Voluntariado en Zurich, también lo hago a nivel personal, colaborando periódicamente con el Banco de Alimentos en Bilbao, animando a la gente que entra en los supermercados a dejar algún producto para los más necesitados, y ahí te das cuenta de que generalmente quien menos tiene es quien más da.”

**Cristina Iturriaga**, Embajadora del Club en Bilbao



“Cuando me preguntan lo que significa ser voluntario respondo diciendo “es saber que lo poco que podemos hacer tiene un impacto enorme en una realidad totalmente diferente de la nuestra”.

En los últimos 3 años, pude participar en algunas acciones voluntarias en Zurich, y una en especial que me emocionó mucho fue la organización de una jornada del voluntariado deportivo, un torneo de fútbol solidario entre los voluntarios de Zurich y jóvenes del Centro Juan de Dios para los MENA.

Fue un sentimiento único y casi indescriptible, hacer tan poco con algunas horas de trabajo y al final ver jóvenes que pasaron y pasan por dificultades, disfrutando de ese momento, participando, divirtiéndose y riéndose. Sentir eso, es lo que me mueve y motiva a querer seguir participando de acciones así, y me siento orgulloso de decir que trabajo en una empresa que promueve acciones de ese tipo.”

**Fausto Alexandre Pereira**, Voluntario





“ ¡Qué experiencia más bonita! La primera impresión ha sido de... esto va a ser difícil, chicos pasotas, de todas las nacionalidades y culturas, jedad rebotona...dos horas después repetiría cada día! Cariñoso, agradecidos, juguetones... ¡me he ido emocionado! ¡Gracias Cristina y equipo por organizar y a los voluntarios Zurich por participar!”

**Josep Manel Egido**, Voluntario, participante en la actividad de ‘La Llueneta’



‘Ser de Zurich me ha permitido no solo colaborar con las iniciativas organizadas por la compañía, también he podido promover y organizar acciones locales con asociaciones o colegios con muchas carencias en recursos humanos, económicos y logísticos. Uno de los ejemplos recogiendo material escolar para aldeas muy pobres de Senegal, a través de las iniciativas que llevan a cabo una red de colegios solidarios en Madrid.

Sin este tipo de ayudas no consiguen llegar a tanta gente y nosotros los voluntarios hemos sido la palanca que lo ha conseguido unir.

Es muy gratificante ver de primera mano cómo se recibe nuestra ayuda, sin duda, ellos me aportan más con esa gratitud de lo que yo pueda aportarles a ellos.’

**Laura Gadea**, Embajadora del Club en Acanto



‘De las diferentes acciones en las que he participado propuestas por el Club del Voluntariado, me llevo a parte del enriquecimiento personal por saberme útil, el orgullo de estar rodeada por grandes compañeros. Los cuales no dudan en ponerse a cocinar para el desayuno solidario o traer alimentos para el Banc dels aliments. Está claro que toda iniciativa que se quiera llevar a cabo sin el esfuerzo y la unión de todos no sería posible.’

**Manuela Martín**, Embajadora del Club en Plaza Europa



‘Una empresa de servicios lo es por las personas que lo forman, por las actitudes de estas personas, por su calidad humana.

Si una empresa multinacional como la nuestra no prioriza este aspecto, lo percibirán en negativo clientes y partners, y el prestigio de nuestra marca se podría resentir.

Tenemos que estar conectados los empleados con la sociedad, y sobre todo con esa parte de la sociedad más vulnerable o necesitada.’

**Mar Torrents**, Voluntaria



‘He participado en diferentes acciones de voluntariado pero en los eventos que mejor me siento, y recibo mucho más de lo que yo pueda dar es en las actividades realizadas con los niños y niñas de La Llueneta y también en la salida de Hipoterapia de hace unos años con Fundació Paideia. Me ha enriquecido y me ha hecho crecer a nivel personal. Es un orgullo pertenecer a esta empresa y a este grupo donde se da tanta prioridad a los temas sociales’.

**Araceli Pastor**, Voluntaria



“Cada vez que hago algo por los demás, obtengo un extra de felicidad instantánea. Colaborar en acciones de voluntariado no es solo un acto de solidaridad para mí se convierte en una motivación”

**Araceli Cordero**, Voluntaria



‘Son muchos años los que he participado activamente como voluntario de Zurich ayudando en el Banco de Alimentos, me parece una gran labor social la que hace el Banco, y lo que más me satisface es ver una sonrisa en las personas a las que ayudamos cada año en esta acción solidaria, esa es la recompensa que me llevo de este esfuerzo colectivo de los que somos parte de Zurich y que el Banco siempre agradece.’

**José Díaz Hellín**, Voluntario



Merienda con los usuarios de la Fundación Instituto San José de Madrid

### Zurich Community Week

Zurich Community Week es el evento de solidaridad y voluntariado que se celebra cada año, organizada por el Club del Voluntariado. Todos los colaboradores que lo desean pueden participar en las diferentes actividades que se organizan, durante la jornada laboral.

En 2018 se ha celebrado la séptima edición de la Zurich Community Week, entre el 11 y el 13 de julio, con la participación de los centros de trabajo de Barcelona, Madrid, Valencia, Bilbao y Zaragoza.

Una de las novedades de este año ha sido la charla de sensibilización acerca del impacto ambiental que supone la generación de residuos, a cargo de Lucile Fouquet, fundadora de la asociación pionera de Zero Waste Bcn Network. Los asistentes a la conferencia fueron obsequiados con una taza reutilizable, apta para el consumo de bebidas calientes en los puntos de restauración internos.

La recaudación, 8468€, proviene de las aportaciones realizadas por los colaboradores, a través de su participación en las actividades organizadas, como el desayuno solidario, Quiz Night, Innogaming, torneo de básquet o la recogida de alimentos. Y se ha destinado, principalmente, a la Obra Social Sant Joan de Déu y el Banco de Alimentos.

A petición especial de cada centro participante, se ha colaborado también con otras 13 entidades benéficas, como la fundación Garrigou, Lluçeneta, Soñar Despierto, Mi amigo de 4 patas, Comedor Social El Gregal, Hospital La Laguna, Asociación de la esclerosis múltiple, fundación CNSE, Zero Waste Barcelona Network, Federación de personas sordas de Cataluña y Fundación Ladra.

Desde la Z Zurich Foundation se realiza también una aportación dineraria a estas entidades benéficas, igualando el esfuerzo hecho por los colaboradores, tanto económico como en especie y horas de voluntariado realizadas.



**Gracias por sumar solidaridad**



Salida al acuario de Barcelona con los usuarios del Centro Sociosanitario Sant Joan de Déu.



Recogida de regalos de Reyes para la Fundación Soñar Despierto.

## Teaming

En la Community Week de 2016 lanzamos la iniciativa Teaming, una plataforma a través de la cual todos nuestros colaboradores pueden hacer una donación regular en nómina, y posteriormente escoger el destinatario de dicha donación.

En 2018 se han conseguido 54 nuevas adhesiones, que sumadas a las ya existentes suponen 259.

Además, en 2018, los ZTeamers ya han decidido a qué causa van a dedicar los fondos recaudados desde mediados de 2016 a finales de 2017. En total, 2.930 euros que van a ir destinados a “El huerto de Queni”, el caracol “que ni ve ni escucha”, un espacio de integración para las personas con sordo ceguera que está impulsado por la APSOCECAT (Associació Catalana pro Persones amb Sordeceguesa), entidad que conocimos gracias a la donación realizada durante la Copa Solidaria de Navidad en nuestras oficinas de Aribau.

En total, han sido 11 las causas que los ZTeamers han presentado en la Ideation Platform, la herramienta que se ha utilizado esta vez para que los colaboradores que participan en la iniciativa puedan proponer las causas a las que quieren dedicar los fondos recaudados. La decisión se tomó en base a las 72 votaciones recibidas.



Imágenes de “El huerto de Queni”, un espacio de integración para las personas con sordo ceguera que está impulsado por la APSOCECAT (Associació Catalana pro Persones amb Sordeceguesa)

## Copa solidaria

Un año más, tal y como viene ocurriendo desde 2016, la tradicional celebración navideña se ha sustituido por un brindis solidario, para celebrar estas fechas en compañía de nuestros compañeros, sin perder de vista la acción solidaria.

En 2018, toda la donación se destina a una única causa, decidida entre todos, a partir de una lista con 11 opciones, votadas a través de Z-Net. Así, los 15.000 € recaudados fueron a parar a la Asociación Española Contra el Cáncer.



Vicente Cancio haciendo entrega de la donación a la Asociación Española contra el Cáncer.





## Imagina: Ideas de mejora

Imagina es una plataforma on line, operativa desde 2017, a través de la cualquier colaborador puede compartir sus ideas para mejorar cualquier aspecto del día a día de Zurich. El objetivo último de esta aplicación es convertir a Zurich en la empresa en la que cualquier persona querría trabajar.

Cualquier colaborador que quiera formar parte de la comunidad debe darse de alta en la aplicación, y a partir de ese momento, compartir ideas, votar o comentar las de otras personas, hasta ver cómo estas ideas se llevan a cabo.

Cada trimestre las ideas más votadas y las seleccionadas por un grupo de expertos, son presentadas al Comité de Dirección, para que valore su puesta en marcha.

1.591	usuarios se han dado ya de alta
320	de ellos han aportado ideas
803	ideas
9	implantadas

propios colaboradores quienes decidan, en función de sus actividades de la jornada, el tipo de atuendo que prefieren llevar, sin distinción entre áreas y departamentos.

Otras medidas han sido aprobadas y están en fase de estudio, para su futura implantación, como el **parking flexible**.

Además, en este año hemos abierto también, en fase de piloto, el canal Imagina a una selección de agentes. En este caso, el objetivo es que los mediadores puedan lanzar propuestas de mejora que transformen la realidad de nuestro negocio y mejoren la experiencia de nuestros públicos. En 2018, se han recibido un total de 71 ideas.



De las nueve ideas que se han implantado hasta la fecha, destacan, en 2018, el **día semanal sin reuniones** o la creación de un nuevo **dress code** interno, con el que se ha conseguido que sean los

Nuestro compromiso con la sociedad tiene en el foco el desempleo juvenil y de colectivos en riesgo de exclusión social, una de las preocupaciones de la compañía (y también de la sociedad). De ahí que el fomento de la empleabilidad sea una de nuestras principales estrategias, en términos de Responsabilidad Corporativa.

## Z ZURICH FOUNDATION

La Z Zurich Foundation tiene como objetivo ayudar a las personas y las comunidades a construir un futuro mejor y más resiliente.

Los principales pilares de actuación son: la resiliencia ante las inundaciones, el bienestar físico y mental de las personas y el empoderamiento juvenil.

Gracias a la financiación de la Z Zurich Foundation hemos puesto en marcha muchos de los programas que se recogen en este apartado, además de los ya descritos en relación a los Voluntarios Zurich.

## Z Zurich Foundation



Doing business responsibly today shapes a more resilient tomorrow



**ZURICH**<sup>®</sup>  
**FOUNDATION**

## Empleo juvenil



En Zurich nos preocupa el paro juvenil, que alcanza casi un 40% en España (una de las tasas más altas de la zona euro). Por ello, la Z Zurich Foundation ha concedido una subvención de 1,6 millones de euros para que Zurich en España pueda desarrollar 3 grandes iniciativas orientadas a impulsar el empoderamiento y la empleabilidad de los jóvenes en el país.

**PREPÁRATE  
PARA LA VIDA**



**Álvaro Bilbao**  
Estrés y sueño  
Dr. en Psicología y  
Neuropsicólogo



**Erica Sánchez**  
Actividad física y nutrición  
Periodista y runner



**Xesco Espar**  
Toma de decisiones  
Experto en Alto Rendimiento  
Personal



**Francisco Castaño**  
Bullying  
Profesor y orientador familiar

### Prepárate para la vida

Como novedad en 2018, se ha puesto en marcha este nuevo programa de formación para adolescentes, que profundiza en las causas del desempleo juvenil.

En Zurich, pensamos que es de vital importancia que los problemas de salud emocional asociados a la difícil etapa de la adolescencia deben abordarse en una etapa más temprana, con tal de evitar futuros problemas que acaben disminuyendo las oportunidades de empleo de los más jóvenes. Por este motivo, hemos desarrollado un proyecto que proporciona una preparación completa para el futuro, sacando el máximo provecho de ellos mismos y preparándolos para la vida.

Los contenidos han sido elaborados por el reconocido neuropsicólogo Dr. Álvaro Bilbao, con el que de manera conjunta hemos identificado diferentes temas clave en el desarrollo de los adolescentes: estrés y ansiedad; actividad física y alimentación; toma de decisiones; bullying;

neurociencias y aprendizaje; relaciones y afectividad; adicciones; e internet y redes sociales. Estos ocho pilares temáticos son impartidos por voluntarios de la compañía, a través de talleres formativos, acompañados de material online y offline. Cada tema está representado por testimonios adultos de referencia que pretenden concienciar y sensibilizar a los jóvenes acerca de los riesgos que pueden encontrar en su entorno.

Contamos con la presencia de estos expertos en el evento-presentación de la primera edición del programa en Madrid; al que asistieron más de 70 docentes, padres y colaboradores de Zurich para conocer el programa y sus beneficios.

'Prepárate para la vida' ya cuenta con la participación de 38 voluntarios que están ayudando a más de 500 jóvenes a protegerse de los riesgos que encontrarán en su camino hacia la adultez, creando un espacio en el que pueden expresarse libremente y sentirse comprendidos.

Debate moderado por Carlos Esteban de Zurich con los expertos del programa.





**FP Dual: Técnico Superior en Seguros. Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración y Finanzas con especialidad en Seguros** en modalidad dual (FP Dual) inicia su andadura en el curso 2017/2018 con la colaboración de la Alianza para la FP Dual, promovida por la Fundación Bertelsmann, y el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

La FP Dual combina formación en el centro educativo con formación en la empresa, remunerada, a lo largo de dos años.

Este enfoque se alinea con la cultura y estrategia de Zurich, pues es coherente con otras iniciativas puestas en marcha por la empresa, en su lucha por el desempleo juvenil, al mismo tiempo que cubre la necesidad de personal técnico formado, y genera oportunidades para nuestros mediadores. Se trata de una fórmula que ha demostrado su éxito en otros ámbitos, y que se ajusta perfectamente a las necesidades del sector asegurador, poco conocido para trabajar, y actualmente en proceso de cambio.

“  
La FP Dual combina formación  
en el centro educativo con formación  
en la empresa, remunerada, a lo largo  
de dos años.”

Los colaboradores de Zurich se han implicado directamente en la iniciativa, desarrollando los contenidos de la adaptación curricular del ciclo de Administración y Finanzas así como en el diseño de material didáctico, inexistente hasta la fecha, y la formación de profesorado.

También se han realizado Master Class a los alumnos, impartidas por la Directora de Siniestros de Zurich, Sonia Calzada, y Sandra Serra, gerente del Col·legi de Mediadors d'Assegurances de Barcelona. Además de darles a los alumnos conocimientos sobre el sector asegurador, también se les forma en la transformación digital del sector para que puedan ser los nuevos perfiles profesionales que lideren este cambio. Dicha formación se ofrece en formato de seminario durante el segundo curso en las oficinas de Zurich.

La iniciativa ha contado con la colaboración del Institut Escola Del Treball, en Barcelona, y el Col·legi Badalonés, en Badalona, que han lanzado este ciclo formativo por primera vez, para el curso 2017-2018.

La primera promoción se inició con cerca de 30 alumnos, de los cuales 22 pasaron las pruebas académicas necesarias para hacer el aprendizaje dual durante el segundo curso. Todos los estudiantes se han incorporado para tal fin en diferentes corredurías y empresas aseguradoras a través de un novedoso proceso de speed-dating organizado por la compañía. 5 de ellos están formándose hoy en Zurich.

En el curso 2018/2019 se han matriculado 36 alumnos.





“

Zurich y Junior Achievement comparten programas que impactan directamente sobre la empleabilidad juvenil y las habilidades de liderazgo de los más jóvenes.”

### Junior Achievement

La Fundación Junior Achievement nace con el objetivo de fomentar el espíritu emprendedor entre los más jóvenes.

Zurich y Junior Achievement comparten programas que impactan directamente sobre la empleabilidad juvenil y las habilidades de liderazgo de los más jóvenes, programas en que nuestros colaboradores tienen la oportunidad de desarrollarse, participando activamente en estas actividades, mediante el voluntariado corporativo.



Los programas desarrollados son tres:

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

El equipo ganador de la convocatoria nacional representa a España, a nivel europeo.

- **Habilidades para el éxito**, con siete sesiones dedicadas a desarrollar las habilidades necesarias para el mercado laboral. Los alumnos analizan sus propias competencias, establecen nuevas metas, aprenden a elaborar su CV y a afrontar una entrevista de trabajo. Al igual que el Programa Miniempresa, incluye una sesión especial sobre análisis de riesgos.

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

Es coherente con la estrategia de Zurich en cuanto a generaciones e igualdad de oportunidades, pues apoya el rejuvenecimiento del sector y el empoderamiento de futuras profesionales.

Estas iniciativas generan impactos positivos entre los participantes, como la mejora de los resultados académicos y la reducción del absentismo injustificado, según el estudio elaborado por el Profesor Ildelfonso Méndez de la Universidad de Murcia, sobre la eficacia de los programas educativos de Junior Achievement.

Curso	2014 / 2015	2015 / 2016	2016 / 2017	2017 / 2018	Total
<b>Nº de programas</b>	24	58	63	71	<b>216</b>
<b>Nº de voluntarios</b>	50	83	131	104	<b>369</b>
<b>Nº de alumnos</b>	641	1615	2441	2499	<b>7196</b>
<b>Nº de centros</b>	10	12	48	45	<b>115</b>
<b>Nº ciudades</b>	3	2	5	12	<b>22</b>

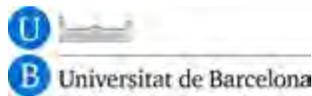
### Cátedra UB-Zurich

En 2013, Zurich crea junto con la Universidad de Barcelona, la Cátedra UB-Zurich de Seguros, con el objetivo de impulsar el desarrollo del talento, la innovación y la orientación al negocio.

Es la primera y única cátedra específica del sector en la Universidad de Barcelona, y busca promover e impulsar la docencia, la investigación y la divulgación, en el campo de las finanzas y las ciencias actuariales, particularmente en la gestión de riesgos.

Cuenta con la participación de un grupo de expertos de Zurich a nivel internacional, becas, programas de financiación de proyectos y otras iniciativas, como la transferencia tecnológica.

Un año más, Zurich ha participado en el Actuarial Day. En esta edición, la quinta, 18 alumnos del Máster en Ciencias Actuariales y Financieras de la Universidad de Barcelona (UB) han participado en el *business case* "Digital Life Insurance", durante cuatro semanas, con el apoyo de diversos directivos de Zurich. Los ganadores, visitarán la sede central de Zurich en Suiza.



### Fundación ESADE

Zurich es patrono de la Fundación ESADE, y desde 2016, Empresa Promotora del Programa de Becas Corporativas, lo que supone el apoyo económico a la fundación en su programa de Fondos de Becas, cuyo objetivo es ayudar a alumnos con talento, pero sin recursos a cursar programas universitarios y MBA.



La "beca Zurich" se otorga a mujeres estudiantes, menores de 30 años, sin recursos económicos suficientes para acceder a ESADE. Esta iniciativa es coherente con la estrategia de Zurich de fomento de la igualdad de oportunidades y empoderamiento de la mujer, así como su apuesta por la formación, la innovación y el talento de los jóvenes.

La entrega de becas en 2018 fue a cargo de Carlos Esteban, Director de RRHH y RC Zurich en España, actual Director de la Z Zurich Foundation.

Como novedad, en 2018, se ha puesto en marcha un nuevo proyecto de colaboración: el **ESADE Institute for Data-Driven Decisions (ESADEd3)**, Zurich España y ServiZurich han firmado un acuerdo

para fortalecer la investigación del Instituto en las áreas de **data science e inteligencia artificial**, así como impulsar el desarrollo y la colaboración de una red de directivos expertos que compartan retos y éxitos en la implementación de toda una estrategia orientada a mejorar sus procesos de toma de decisiones a partir del análisis y la explotación de los datos.

A partir del desarrollo de una serie de retos presentados por Zurich España y ServiZurich, se pretende enriquecer el conocimiento y la experiencia práctica de los estudiantes de ESADE Business & Law School, y detectar e incorporar nuevo talento a las empresas.

Entre las actividades que se desarrollarán a raíz del impulso de este acuerdo, destacan la participación en el hackatón de designing data products que tendrá lugar a finales de marzo de 2019 en ESADE, o la participación de Zurich en las aulas, en los programas MBA y de Executive Education.



### Fundación Princesa de Girona

Zurich es miembro del patronato, del Comité de Dirección y de dos de las comisiones de la Fundación Princesa de Girona.

Esta fundación tiene el objetivo de trabajar por los jóvenes en todos aquellos aspectos críticos para su futuro, y desarrolla su actividad en tres ejes: Premios FPDGi, "Educar el talento emprendedor" y "Rescatadores de talento".

Esta última iniciativa cuenta con Voluntarios Zurich, incluidos miembros del Comité de dirección, que mentorizan a jóvenes.

Participamos también a través del curso "Zurich te ayuda a encontrar empleo", que incluye sesiones teóricas y role plays sobre cómo afrontar un proceso de selección y una entrevista de trabajo. En 2018 se ha impartido en 3 centros, en Bilbao, Valencia y Madrid, con la participación total de 66 jóvenes dentro del programa "Rescatadores de Talento".



## Empleo para personas en riesgo de exclusión social



### Fundación Quiero Trabajo

WIN y el Club del Voluntariado organizan la colaboración con la Fundación Quiero Trabajo, de apoyo a mujeres.

Esta fundación busca generar oportunidades para las mujeres en riesgo de exclusión social: las empodera, les da confianza y seguridad, para que crean en sí mismas y aumenten sus posibilidades de conseguir un empleo y cambiar, no solo su vida, sino en la mayoría de los casos, su núcleo familiar.

Los colaboradores de Zurich actúan como asesores de mujeres en riesgo de exclusión social, haciendo que se

sientan capaces, seguras y preparadas en el momento de enfrentarse a una entrevista de trabajo, en dos modalidades:

- Como mentores (solo para profesionales del sector de RRHH o managers con experiencia en entrevistar personas). Su objetivo es contribuir a que la candidata supere la entrevista de selección con éxito, a través de la utilización de sus habilidades y recursos, de la manera más eficaz.
- Como estilistas, ayudando a la candidata a sentirse segura de sí mismo y dar una imagen profesional, hacer que se sienta cómoda y buscar un conjunto de ropa adecuado para que atienda su entrevista de trabajo.

El compromiso de dedicación es de tres horas mensuales. Además, los propios empleados pueden aportar también complementos y accesorios que ya no utilicen, para donarlos a la Fundación.



## Apoyo al deporte



**Zurich Marató Barcelona**  
(patrocinador principal desde 2012).

**Zurich Maratón Sevilla**  
(patrocinador principal desde 2014).

**Zurich Maratón Donostia**  
(patrocinador principal desde 2017).

**Zurich Maratón Málaga**  
(patrocinador principal desde 2017).

**Carrera de la Mujer**  
(patrocinador oficial desde 2017).





Cerramos el recorrido por ocho ciudades españolas (Valencia, Madrid, Vitoria-Gasteiz, Gijón, A Coruña, Sevilla, Zaragoza y Barcelona) con un balance muy positivo de nuestro segundo año como patrocinadores de la Carrera de la Mujer. Más de **135.000** corredoras han participado en las ediciones de este año, lo que confirma a la Carrera de la Mujer como el mayor evento de running femenino de Europa.

### Equipo Zurich AT

En 2016, la familia de Álvaro consiguió completar la Zurich Marató de Barcelona, junto con sus dos hermanos, también con AT (ataxia telangiectasia), empujados por un grupo de corredores. Gracias al esfuerzo y entusiasmo de los niños, runners, colaboradores, familias, amigos y también desconocidos, consiguieron recaudar 6.000 euros para la investigación, visibilizando la enfermedad y la situación de las familias con AT.

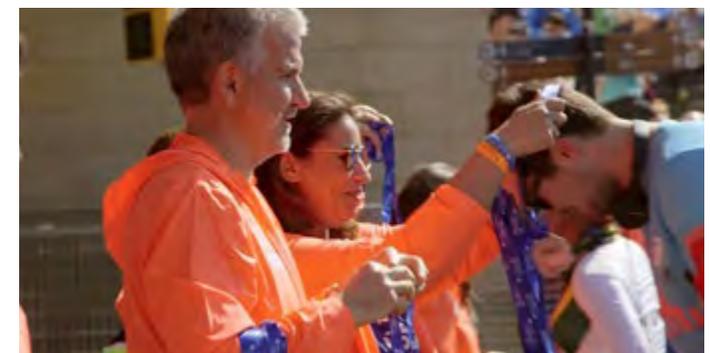
Vicente Cancio, CEO de Zurich, se comprometió a colaborar con AEFAT, la Asociación que agrupa a las familias afectadas por ataxia telangiectasia en España, en los siguientes meses. Así, en 2017,

Zurich donó 15.000 euros a la asociación, para crear el Equipo Zurich AT, que participa en las cuatro grandes maratones que la compañía patrocina en España. El objetivo es facilitar a los niños y jóvenes con ataxia telangiectasia una experiencia motivadora e inclusiva, fomentar el conocimiento de la enfermedad y recaudar fondos para su investigación.

En 2018, el equipo ha recibido 20.000 euros por parte de Zurich, lo que ha permitido la participación de otros niños, y también de otros runners solidarios. Todos lucen en sus camisetas el lema "Corre. Frena la AT", el logotipo de Zurich y el de AEFAT.



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



## Otras iniciativas



### IESE

Zurich es patrono de IESE, lo que supone el desarrollo conjunto de proyectos de colaboración a corto y largo plazo, así como la financiación de programas de investigación, formación de miembros del claustro nóveles, ampliación de la biblioteca, financiación de becas y construcción de nuevos edificios.

### Fundación Edad & Vida

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

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



### Universidad de Navarra

Somos Socio Fundador del Museo Universidad de Navarra, desde 2012, y patrono promotor. Nuestro objetivo con ello es desarrollar proyectos que atiendan las necesidades culturales de la sociedad.

En 2018 hemos patrocinado el concierto de Salvador Sobral, de apertura de la temporada de Artes Escénicas y Música del Museo Universidad de Navarra.

### Col·legi d'Actuaris de Catalunya

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

Durante 2018, hemos colaborado en la celebración del 25 aniversario, el 25 de octubre, en el auditorio de Foment del Treball, con la participación de más de 200 personas. Así mismo, hemos participado en actividades formativas, cursos organizados en colaboración con la European Actuarial Academy (EAA), en el Grupo de Trabajo sobre pensiones y seguridad social, así como en actividades internacionales.



Reconocimiento a los miembros protectores del Col·legi d'Actuaris de Catalunya.



“

Minimizar nuestro impacto ambiental nos permite crear valor de manera sostenible, en línea con nuestra estrategia global, y nuestro Código de Conducta.”



Desde nuestra cultura de empresa responsable, somos conscientes del impacto ambiental de nuestras operaciones. Si bien este es relativamente pequeño, dada nuestra actividad, no por ello dejamos de trabajar por minimizarlo, en la medida de lo posible. Con ello, no solo cuidamos del entorno, sino que también reducimos costes.

Minimizar nuestro impacto ambiental nos permite crear valor de manera sostenible, en línea con nuestra estrategia global, y nuestro Código de Conducta.

Contamos con una herramienta informática única, a nivel de grupo, en la que reportamos los datos relativos a consumos e impactos ambientales, para hacer seguimiento de la evolución de nuestra huella ambiental, tanto a nivel global, como por países. Reportar los datos más importantes en esta memoria nos permite ser también transparentes.

## Política ambiental de Zurich

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

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

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

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



## Impactos ambientales

Identificamos entre nuestros principales impactos ambientales, a nivel global, las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de energía, el uso de energías renovables y el consumo de papel.

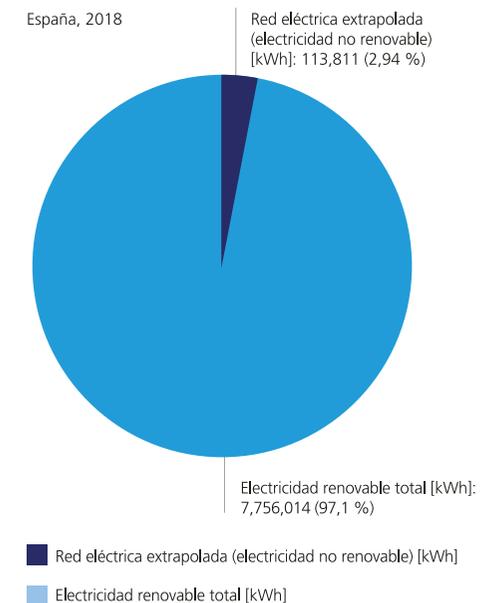
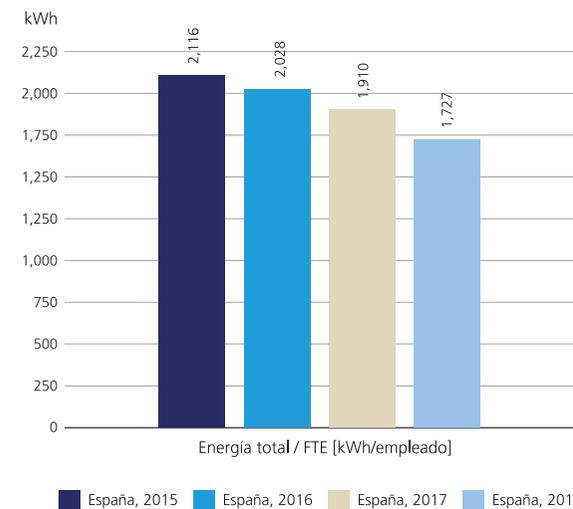
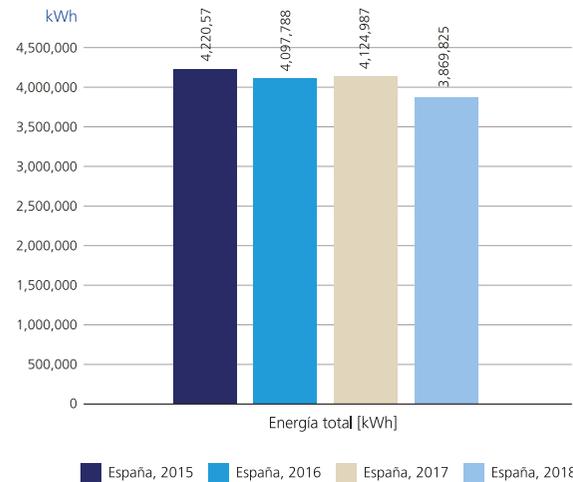
El grupo de trabajo Group Environmental Performance trabaja sobre el sistema de gestión ambiental de la organización, basado en ISO 14001, así como el reporte ambiental (medición de impactos), estrategia y proyectos (reducción de impactos) y comunicación y gestión de relaciones.

### Eficiencia energética

Entendemos eficiencia energética como el uso de la menor cantidad de energía posible para el desarrollo de nuestra actividad. Ahorrar energía es el modelo más efectivo de reducir nuestra huella de carbono, combatir el cambio climático y preservar los recursos naturales del planeta. Además, supone un ahorro económico.

Hemos realizado distintas iniciativas para garantizar la eficiencia de nuestro consumo eléctrico, entre ellas, un estudio sobre la electricidad contratada, para evitar consumos superfluos, y una auditoría energética a nuestras oficinas, de la que se derivaron a su vez acciones. Las más destacadas, la instalación progresiva de sensores de ocupación en oficinas, el control de la temperatura en los CPD y la sustitución de fluorescentes y bombillas de alto consumo por iluminación LED.

Además, utilizamos, en la medida de lo posible, fuentes de energía renovables.



### Emisiones de gases de efecto invernadero

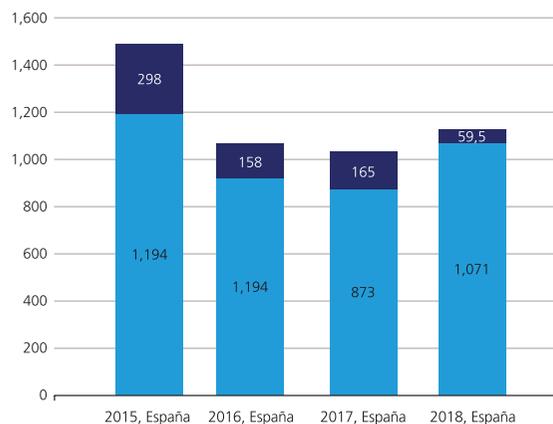
La emisión de gases de efecto invernadero nos preocupa, por su impacto en el cambio climático.

La dependencia de los países desarrollados a la energía basada en el carbón supone la emisión de toneladas de CO<sup>2</sup> a la atmósfera. Desde nuestra responsabilidad, buscamos permanentemente formas de reducir nuestras emisiones de dióxido de carbono.

La iluminación de nuestras instalaciones, su climatización y nuestros desplazamientos suponen una importante huella de carbono. Desde 2007, calculamos esta huella siguiendo la metodología especificada en el Manual de Gestión Ambiental de Grupo Zurich, en su versión 3.

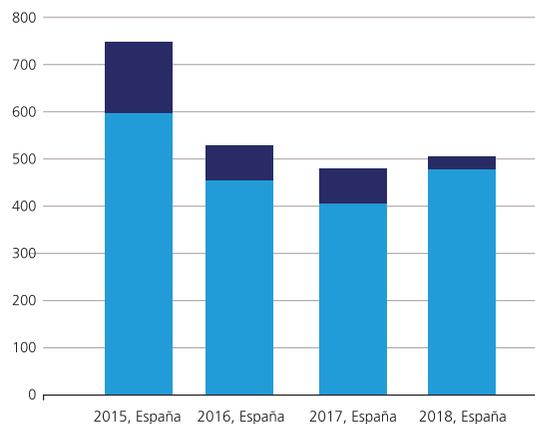
A partir del análisis de los resultados, ponemos en marcha iniciativas para su reducción. La más importante, en los últimos años, es la contratación, desde 2015, de energía eléctrica 100% renovable en todas nuestras oficinas (excepto los Business Centers, donde la decisión no depende de nosotros). Además, hemos reemplazado nuestros sistemas de aire acondicionado, sustituyendo los que utilizaban R22 (gas muy contaminante) por R410, con un impacto ambiental mucho menor.

t CO2e



■ Emisiones de las instalaciones [t CO2e]  
■ Emisiones del transporte [t CO2e]

t CO2e



■ Emisiones totales de las instalaciones FTE, t CO2e  
■ Emisiones totales del transporte FTE, t CO2e

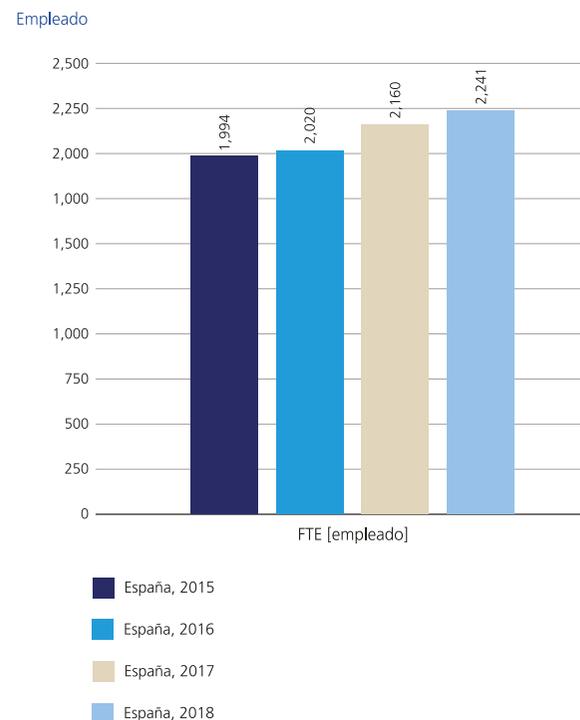
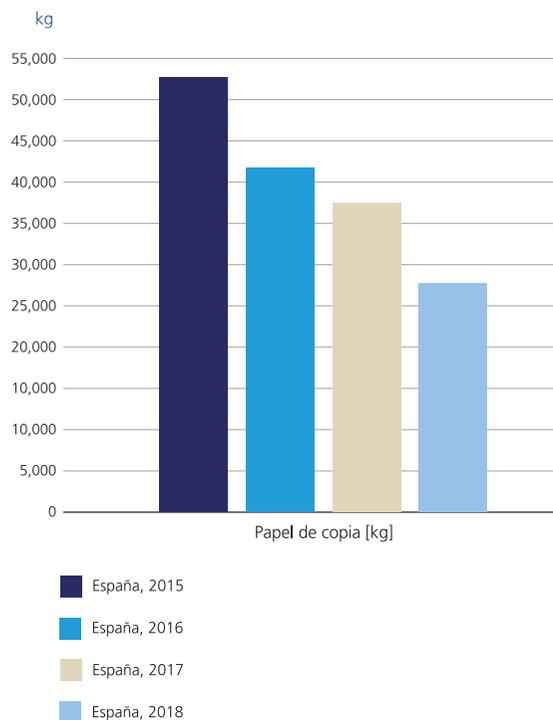


### Consumo de papel

Somos conscientes del uso innecesario del papel que se produce cada día, así como del impacto ambiental de éste, por las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de agua y la contaminación que genera, además de la pérdida de masa arbórea y biodiversidad.

Por ello, trabajamos por reducir el consumo de papel y utilizar papeles más respetuosos con el medio ambiente, como papel reciclado o producidos a partir de bosques gestionados de manera sostenible. Hoy, el 100% de papel utilizado es papel certificado FSC.

Entre las iniciativas puestas en marcha en este sentido, destacan la implementación de la impresión retenida, en parte de nuestras instalaciones (en proceso de extensión al resto), la revisión de las configuraciones de los equipos multifunciones, de modo que por defecto la impresión se realice en blanco y negro y a doble cara (en proceso) y la aparición de mensajes de sensibilización ambiental en la web de nuestro proveedor de material de escritorio, para informar y concienciar a la plantilla sobre el uso responsable del papel.



La Memoria de Sostenibilidad 2018 de Zurich en España es un reporte sobre el desempeño económico, ambiental y social de la compañía, y sus resultados. Cubre el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2018, como continuación a la ya publicada, correspondiente a 2017.

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

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

La identificación de aspectos materiales y su cobertura se han realizado tomando como referencia lo consolidado por Zurich, a nivel grupo ("Sustainability highlights 2018", Zurich Insurance Group).

Así, este documento incluye información relativa a los standards 301 (materias primas y auxiliares), 302 (energía), 305 (emisiones), 308 (evaluación ambiental de proveedores), 401 (empleo), 403 (seguridad y salud en el trabajo) y 405 (diversidad e igualdad de oportunidades).

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

El cambio más significativo en la compañía, durante 2018, ha sido la unificación de Serviaide Sociedad Unipersonal y Aide Asistencia en una sola Sociedad: Serviaide S.A.

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

CONTENIDOS GENERALES		
Código	Tema	Página
102-1	Nombre de la organización	9
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	9
102-3	Ubicación de la sede	75
102-4	Ubicación de las operaciones	9
102-5	Propiedad y forma jurídica	9
102-6	Mercados servidos	9
102-7	Tamaño de la organización	9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	35 - 41
102-9	Cadena de suministro	29
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	75
102-11	Principio y enfoque de precaución	71
102-12	Iniciativas externas	13 - 31
102-13	Afiliación a asociaciones	13
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	9 - 12
102-18	Estructura de gobernanza	14
102-40	Lista de grupos de interés	Sustainability highlights 2018
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	35
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Sustainability highlights 2018
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Sustainability highlights 2018
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Sustainability highlights 2018
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	No aplica
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	75
102-47	Lista de temas materiales	75

Código	Tema	Página
102-48	Re expresión de la información	No aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes	75
102-50	Periodo objeto del informe	75
102-51	Fecha del último informe	75
102-52	Ciclo de elaboración de informes	75
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	75
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	75
102-55	Índice de contenidos GRI	76
102-56	Verificación externa	75

#### ENFOQUE DE GESTIÓN

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

#### DESEMPEÑO AMBIENTAL

<b>GRI 301: Materiales (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 301	74
301-2	Insumos reciclados	74
<b>GRI 302: Energía (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 302	72
302-1	Consumo energético dentro de la organización	72
302-3	Intensidad energética	72
302-4	Reducción del consumo energético	73

Código	Tema	Página
<b>GRI 305: Emisiones (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 305	73
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	73
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	73
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	73
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	73
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	73
<b>GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 308	29
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	29
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>GRI 401: Empleo (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 401	35
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	35
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 403	47
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	47
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	47
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 405	41 - 43
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	41
<b>GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)</b>		
103	Enfoque de gestión 414	29
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	29

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

