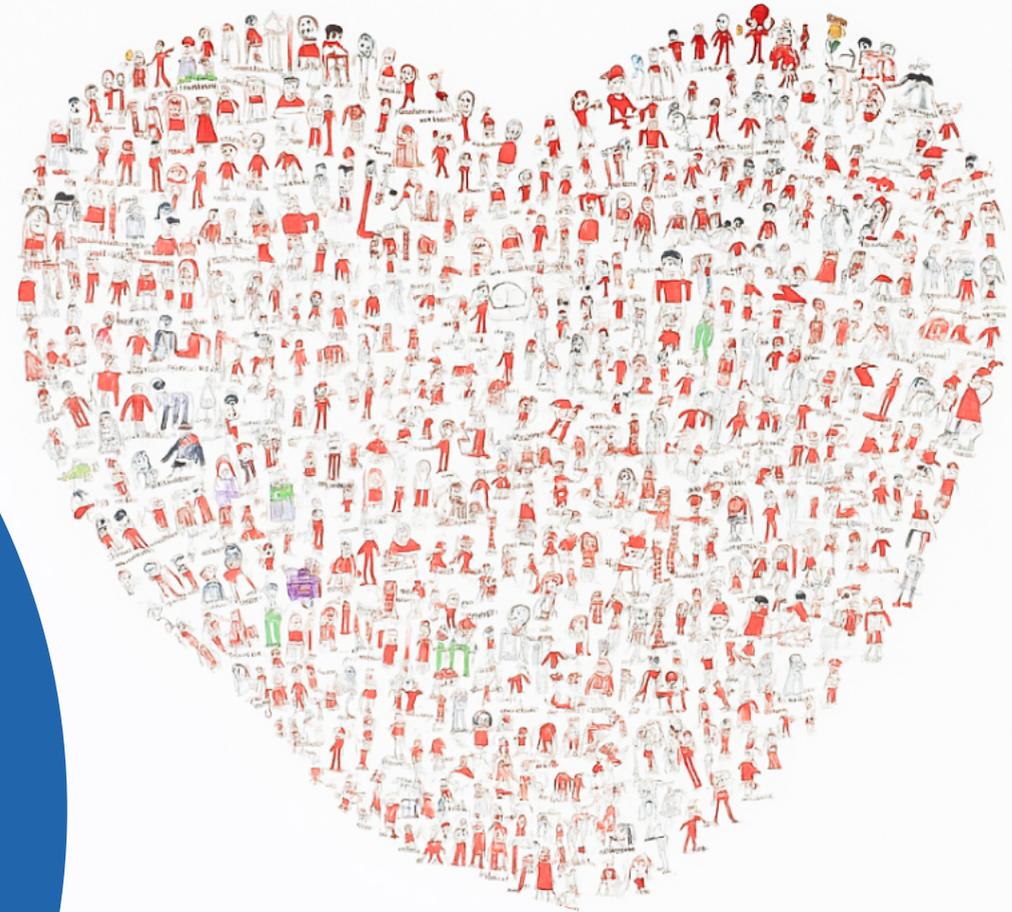


US PORTEM AL COR

Activismo por la sociedad

El alumnado del CEIP Jaume I el Conqueridor de Catarroja creó este mural como agradecimiento tras regresar al centro tras la DANA. La acción forma parte del proyecto de Resiliencia Climática Urbana de la Z Zurich Foundation y Cruz Roja. Zurich también impulsa un plan con la Fundación Princesa de Girona para jóvenes valencianos, centrado en apoyo emocional y emprendimiento.



GRÀCIES



Índice



Mensaje de nuestro CEO Vicente Cancio

Nos complace presentar, un año más, nuestra Memoria de Sostenibilidad. En las próximas páginas buscamos compartir los avances que hemos logrado en nuestro compromiso por construir un futuro más justo, resiliente y sostenible.

A lo largo de 2024, hemos seguido integrando la sostenibilidad en el centro de nuestra estrategia empresarial. Un ejemplo de ello son las unidades de asesoría de Zurich Resilience Solutions, a través de las que ayudamos a nuestros clientes corporativos a identificar, prevenir y mitigar riesgos en un entorno cada vez más cambiante, y los acompañamos para que estén mejor preparados ante los retos climáticos.

Este año también hemos reforzado nuestra capacidad de respuesta frente a fenómenos climáticos extremos. La DANA que afectó especialmente a la Comunidad Valenciana desencadenó una catástrofe humanitaria que puso a prueba nuestra preparación. Tras este evento, activamos de inmediato nuestro plan de emergencia, reforzamos nuestros equipos de siniestros y asistencia, y pusimos en marcha un teléfono prioritario para atender a nuestros clientes y mediadores.

En el ámbito interno, hemos sido reconocidos, un año más, como Top Employer en España. Este distintivo pone en valor nuestras políticas de bienestar, inclusión y sostenibilidad, y nos impulsa a seguir construyendo un entorno de trabajo en el que las personas se desarrollen profesional y personalmente.

Además, junto a la Z Zurich Foundation, hemos fortalecido nuestra acción social, especialmente en torno al bienestar emocional de los jóvenes. En 2024, hemos ampliado programas como Z-SHAKE y reforzado alianzas con entidades, como la Fundación Princesa de Girona y el Hospital Sant Joan de Déu, consolidando nuestro compromiso con las generaciones futuras.

Por último, quiero agradecer a todas las personas que hacen posible este recorrido: a nuestro equipo, a los mediadores, a nuestros clientes y a las organizaciones con las que colaboramos. Seguiremos avanzando con paso firme para estar a la altura de los retos de nuestro tiempo.

Vicente Cancio
CEO Grupo Zurich en España
Miembro del Consejo
de Administración
de la Z Zurich Foundation



Grupo Zurich



Principales cifras

Desde que Zurich comenzó su actividad en Suiza en 1872, hace más de 150 años, como una empresa reaseguradora del campo marítimo bajo el nombre Versicherungs-Verein, no ha dejado de evolucionar. Aunque el mundo ha cambiado significativamente desde entonces debido a conflictos bélicos, los efectos del cambio climático o el impacto de la tecnología en el trabajo, **desde Zurich hemos sabido adaptarnos y dar respuesta de forma ágil a todos estos desafíos.**

Nos esforzamos por adelantarnos a los retos a nivel global, reduciendo riesgos y limitando pérdidas para ofrecer el mejor respaldo a quienes confían en nosotros. **Creemos en el aprendizaje continuo y la innovación** como herramientas clave para impactar positivamente en las personas, las comunidades y la sociedad, impulsando su evolución hacia **un futuro más resiliente, sostenible y saludable.**

No nos limitamos a ofrecer seguros; nuestra misión es **estar presentes**, brindando apoyo real en cada paso del camino.



Más de 200
países y territorios



Más de 63.000
colaboradores



Beneficios operativos:
7,8 millones de dólares



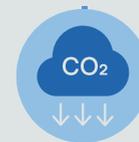
32,1 % de mujeres
en la alta dirección



72,8 % movimientos
de talento internos



59,4 % del gasto en compras
corresponde a proveedores que cumplen o superan los compromisos establecidos en el Código de Conducta para Proveedores



3,9 millones de toneladas de CO₂e
evitadas por inversiones de impacto relacionadas con el clima



Mensaje de Gary Shaughnessy

La Z Zurich Foundation se estableció en 1973 para conmemorar el centenario del Grupo Zurich Insurance. Hoy en día, apoya a comunidades de todo el mundo aprovechando la experiencia, el conocimiento y la pasión de su gente. Nuestra sociedad enfrenta una serie de desafíos complejos, divisiones y dificultades. En estos tiempos, aferrarse a nuestra humanidad es crucial, así como reconocer la resiliencia, la compasión y la fuerza colectiva dentro de cada uno de nosotros y nuestras comunidades. En última instancia, son las personas las que más importan, tanto las que apoyan como las que son apoyadas.

Durante mi mandato como presidente de la Z Zurich Foundation, he tenido el privilegio de trabajar con numerosas personas notables y socios benéficos que se niegan a rendirse, que a menudo trabajan juntos para enfrentar los prejuicios y están comprometidos a abrir un camino para aquellos que lo necesitan. Con la mentalidad correcta y las personas adecuadas, podemos superar desafíos aparentemente insuperables. Esta es la mentalidad del equipo de Zurich Insurance en España (Zurich España).

Año tras año, me impresiona la dedicación de Zurich España para apoyar a sus comunidades, encarnando un espíritu activista que derriba barreras y fomenta una sociedad inclusiva para todos.

Continúo inspirándome en el liderazgo de Vicente Cancio y su compromiso con la Fundación. Este compromiso llevó a su reciente nombramiento como miembro del consejo de administración de la Z Zurich Foundation.

Junto con Zurich España y las organizaciones benéficas con las que colaboramos, hemos sido testigos de avances en la capacidad de las comunidades para ser más resilientes al cambio climático y en el empoderamiento de los jóvenes con los recursos necesarios para fortalecer su resiliencia emocional y mejorar sus habilidades blandas y duras para enfrentar mejor el mundo de hoy y el futuro que les espera.

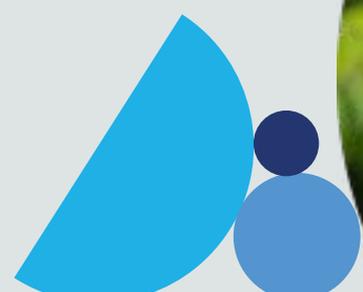
En 2024, tuve varias oportunidades más para unirme a miles de corredores que participaron en los maratones patrocinados por Zurich, España. No importa cuántas veces haya cruzado la línea de meta, me motiva ver que cada carrera trae tanta esperanza, humanidad y solidaridad.

El maratón de diciembre en Valencia fue particularmente significativo, ya que la ciudad aún se estaba recuperando de una inundación significativa solo semanas antes. Junto con el equipo de Zurich España, la Fundación activó su respuesta humanitaria para ayudar a los afectados por este evento climático que ha provocado una catástrofe humanitaria.

Más allá de la ayuda inmediata, y con la orientación del equipo, estuvimos agradecidos de poder brindar apoyo para la salud mental y el trauma psicológico, especialmente para los niños de entornos vulnerables. Gracias a todos los involucrados en este viaje por su ayuda, impulso y pasión en un momento en el que es realmente vital que tengamos aún más impacto a medida que las necesidades de nuestra sociedad continúan aumentando.

Gary Shaughnessy

Presidente de la Z Zurich Foundation



Estas cuestiones forman **los cuatro pilares estratégicos de la fundación:**

La Z Zurich Foundation es la fundación benéfica, financiada por varios miembros del Grupo, a través de la que el Grupo Zurich lleva a cabo **acciones de inversión en la comunidad**. El objetivo principal de esta organización es contribuir a hacer mejor el futuro de las personas más vulnerables.

Para ello, la Z Zurich Foundation se centra en abordar cuestiones urgentes y complejas que pueden tener un gran impacto en las personas, las comunidades y la sociedad.



Ayudar a las comunidades más vulnerables a adaptarse al cambio climático



construyendo un futuro resiliente, seguro y próspero, donde las comunidades y las personas más vulnerables puedan adaptarse para evitar las pérdidas y los daños causados por el cambio climático.

Mejorar el bienestar mental de los más jóvenes



apostando por un enfoque eficaz y sostenible, centrándose en su promoción y la implementación de medidas preventivas.

Fomentar la equidad social



a través de la educación, como medio para reducir la pobreza, y garantizar la equidad y la inclusión, centrándose en dar a los jóvenes vulnerables las habilidades y recursos necesarios para alcanzar su máximo potencial.

Financiar y apoyar crisis humanitarias



de diferente escala, aportando ayuda inmediata a las personas vulnerables y respondiendo a las necesidades que puedan tener en cada momento.

La Z Zurich Foundation tenía como objetivo para 2024

impactar positivamente en, al menos, **11 millones de personas** en todo el mundo, **reto que consiguió a mediados de 2023.**

En 2024, aprovechando su 50 aniversario, la Z Zurich Foundation lanzó su estrategia para los próximos 12 años y su nuevo reto: **crear futuros más brillantes y más oportunidades para 25 millones de personas vulnerables.**

Hitos 2024



Desarrollos significativos en las **cuatro áreas estratégicas.**

La fundación ha lanzado nuevos programas multianuales para ayudar a las comunidades alrededor del mundo junto con otras organizaciones afines.



Más de **199.000 horas** de voluntariado.



Más de **3 millones** de francos en donaciones igualadas y recaudación de fondos.



Más de **41,7 millones** de USD de inversión en programas de las áreas estratégicas de trabajo de la fundación. También ha colaborado con los equipos de Zurich en fomentar la participación de clientes y distribuidores en iniciativas de impacto social.



Formalización de su enfoque de respuesta humanitaria. Esto ha permitido un apoyo más eficiente a las personas afectadas por catástrofes relacionadas con el cambio climático y los conflictos. En 2024, la Z Zurich Foundation realizó más de

30 donaciones

a iniciativas de ayuda antes desastres alrededor del mundo, entre las que destacan las inundaciones en Brasil y España, o los huracanes en Estados Unidos. Para ello, ha colaborado tanto con equipos locales de Zurich como con organizaciones benéficas sobre el terreno para proveer un apoyo integral a las personas afectadas.

Zurich España





Doce años después de su fundación, en 1884, Zurich entra en el mercado español inaugurando su primera oficina en Barcelona. Hoy en día, nuestra sede social se encuentra en el Paseo de la Castellana, 81, en Madrid.

En el Grupo Zurich en España, formado por varias compañías¹ de seguros y gestoras de fondos de pensiones, tenemos como objetivo principal proteger el bienestar de todas aquellas personas más que confían en nosotros, además de prestarles apoyo y protección frente a cualquier riesgo al que puedan enfrentarse.

Además de tener actividad dentro de todo el territorio español, también estamos presentes en el Principado de Andorra en calidad de delegación de compañías de seguros extranjeras, y, en régimen de libre prestación de servicios, en los países europeos que constan en el registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP).

¹ 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 alemana Zurich Insurance Europe AG, a través de la que opera en el segmento de seguros generales, con una Agrupación de Interés Económico, con dos sociedades de servicios y con una de agencia de suscripción. Zurich Insurance Europe AG, antes conocida como Zurich Insurance Plc trasladó su domicilio social desde Irlanda a Alemania durante 2024.

Somos una compañía
internacional y n°1 por
solvencia en España.
Además, somos diversos,
sostenibles y socialmente
responsables

Lo más destacado de nuestra historia...



Se produjeron las **primeras fusiones**, que ayudaron a formar la compañía que conocemos hoy.

1902

Zurich Seguros, que hasta el momento había sido una representación, **pasó a ser una sucursal en España.**

1919

El Grupo Zurich tomó la iniciativa de crear una nueva **sociedad dedicada al Seguro de Vida.**

Desde entonces, estas y otras adquisiciones como Uniber, Caudal, Alborán, AM o Eagle Star han acabado convirtiendo a Zurich Seguros España en la gran compañía aseguradora que es hoy.

1922

Zurich renueva la certificación de **igualdad de género EDGE**, consiguiendo el nivel más alto: LEAD.

2008

Banco Sabadell y Zurich crean la joint venture **Sabadell Zurich**, desarrollando conjuntamente un nuevo negocio asegurador.

2018

Se firman **nuevas alianzas** para aumentar nuestra oferta digital, de la mano de partners como MediaMarkt.

2021

Zurich entra en la era de los seguros digitales con **Zurich Klinc**, para que el público milenial pueda asegurar sus dispositivos electrónicos, patinetes o bicicletas.

2022

Iniciamos nuestro proyecto de **reforestación en Zarzalejo**, zona incendiada en 2020 en la que plantamos 2.000 árboles con la intención de mejorar la calidad del aire y concienciar sobre la degradación de los entornos naturales.

2023

Estrenamos nueva gama de **Seguros Green**, que incorporan coberturas y servicios específicos que se adaptan al estilo de vida sostenible de los clientes.

También seguimos reforestando lugares incendiados, plantando más de 4.200 árboles en Dona.

2024

Hemos puesto en marcha un **servicio gratuito de ayuda psicológica** a nuestros clientes y familiares afectados por la DANA disponible 24/7. Además, hemos lanzado una campaña de recaudación de fondos con la Z Zurich Foundation y Cruz Roja Española incluyendo empleados de Zurich en España, Europa y Latinoamérica.

Soluciones

Particulares

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

Empresas

- Negocio
- PYMES
- Comercios
- Accidentes
- Vida
- Ahorro
- Transportes
- Responsabilidad civil
- Programas internacionales
- Industrial
- Ingeniería y construcción
- Líneas financieras

ZURICH® Klinc

- Dispositivos móviles
- Movilidad urbana
- Vida
- Motor
- Hogar
- Salud

Sostenibilidad



- 1 seguro, 1 árbol. Hemos plantado 905.775 árboles y neutralizado 36.231 Tn de CO2
- Reforestación de zonas quemadas: Sierra de Madrid, Parque de Dona y Sierra de Queralt

Partnerships

Joint Ventures



Banking partners



Automotive partners



Retail



Colectives

- Professional colleagues
- Associations, Mutual Companies
- Public and private companies

Patrocinios



Responsabilidad corporativa



Conoce
Zurich
2024



+1900

Empleados



1.5M

Clientes



89 %

de las empresas del IBEX
están aseguradas con Zurich



700

Agentes



3.112

Brokers



11

Asociaciones



25

Acuerdos
partners

Valores y propósito

En Zurich, tenemos claro que las empresas no solo reflejan la sociedad en la que vivimos, sino que también contribuyen a construir el futuro.

Por esta razón, aspiramos a ser una de las empresas más responsables y con mayor impacto en el mundo.

Para conseguirlo, trabajamos buscando el equilibrio entre el **crecimiento económico, el cuidado del medioambiente y el bienestar de las personas.**

Un claro ejemplo de ello son las inversiones de impacto que realizamos, las cuales impulsan la inclusión social de las personas más vulnerables y la transición ecológica. De este modo, avanzamos hacia nuestro propósito: **construir juntos un futuro brillante.**



Nuestras acciones impactan en las personas empleadas, el mercado y la sociedad y se clasifican en **tres líneas de acción:**



Sostenibilidad

Seguimos trabajando para reducir y neutralizar nuestras emisiones de CO2e. También impulsamos la sostenibilidad trabajando en los siguientes ámbitos:

- Desarrollando acciones para la conservación del medioambiente
- Apostando por la movilidad sostenible
- Fomentando el equilibrio físico y mental



Diversidad

Queremos ser una compañía diversa e inclusiva, y que nuestra gente se sienta orgullosa de pertenecer a Zurich. Para ello, desarrollamos diferentes líneas de acción en:

- Diversidad de género
- Diversidad funcional
- Diversidad sexual
- Diversidad intergeneracional



Responsabilidad social corporativa

Para mejorar la vida de las personas más vulnerables e impulsar la empleabilidad juvenil, trabajamos en las siguientes líneas:

- Empleabilidad
- Bienestar
- Equidad social



Es por ti



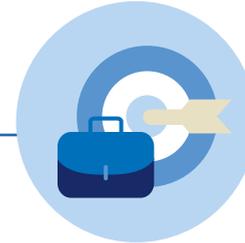
Equipo

- Nuevo reconocimiento de la certificación EDGE: MOVE PLUS.
- Somos Top Employers.
- 50 % de mujeres en el Comité de Dirección.
- 85 % de los empleados han contestado la Encuesta de Experiencia Zurich.



Medioambiente

- Continuación del programa de Resiliencia Climática Urbana junto con Cruz Roja.
- 35,8 millones de euros en bonos de impacto.
- Disminución de un 41,3 % del consumo de papel respecto a 2021.
- Uso de energía eléctrica de origen 100% renovable.



Negocio

- Estudio de evaluación de la vulnerabilidad frente a riesgos naturales de viviendas del Barrio de Vista Alegre, junto a Cruz Roja.
- Lanzamiento del primer seguro de movilidad vinculado a la persona, junto a MediaMarkt.
- Activación de un plan de acción frente a la DANA para clientes, mediadores y partners.
- Continuación del programa Mujeres Valientes GO al mercado.



Sociedad

- Implementación de soluciones para ayudar a las víctimas de la DANA.
- 15.238 estudiantes han participado en el programa educativo Z-SHAKE.
- 521 alumnos de FP Dual especializada en seguros en el curso 2023-2024.
- ¡Récord histórico en nuestras campañas! Más de 280.000 € donados para #JuntosConValencia entre empleados, clientes, mediadores y partners.
- Más de 20.000 horas de voluntariado registradas en MyImpact.
- 60 team buildings activistas realizados por los equipos de Zurich.

Nuestro ciclo estratégico

Este año hemos continuado trabajando en el marco del ciclo estratégico que comenzamos en 2023, y mediante el que pretendemos **seguir creciendo y convertirnos en nuestra mejor versión**. En esta nueva etapa queremos **poner en valor a nuestro equipo** – más unido y fuerte que nunca–, y a la innovación y la flexibilidad, que nos permiten trabajar de forma más ágil y seguir liderando la adaptación a las nuevas formas de trabajar en nuestro sector.

Por último, la **sostenibilidad** –en todas sus dimensiones– está más presente que nunca en todo lo que hacemos, generando un impacto en el planeta, en nuestros clientes y en la sociedad.



Más grandes

Impulsamos y diversificamos nuestro negocio y somos una compañía fácil para trabajar.

Queremos ofrecer las soluciones tecnológicas más punteras, y convertirnos en un partner digital más fuerte, a través del desarrollo de nuevos modelos de distribución comerciales para así ofrecer a nuestros clientes las mejores experiencias digitales. También hemos incorporado a los equipos perfiles especialistas en el negocio de grandes empresas y en áreas estratégicas de crecimiento, como Madrid, lo que nos ayuda a mejorar nuestras competencias y flexibilizar procesos para conseguir nuestro objetivo: ser una aseguradora más accesible, que facilite el negocio de los diferentes segmentos de cliente.



Mejores

Mejoramos la rentabilidad y la experiencia de nuestros clientes.

Otro pilar clave de nuestra estrategia es el vínculo emocional con los clientes. Queremos anticiparnos a sus necesidades ofreciendo soluciones personalizadas y alineadas con nuevas formas de vivir, más sostenibles y comprometidas con el entorno.

Con este objetivo, impulsamos iniciativas que nos permiten ofrecer un servicio más ágil y eficiente, poniendo el foco en la empatía para comprender cada situación y responder de forma coherente con lo que cada persona espera de nosotros.



Activistas

Pasamos a la acción, por el planeta y por la sociedad, y construimos juntos el mejor equipo.

Como activistas, seguimos evolucionando en nuestro compromiso con la sociedad, desarrollando nuevas acciones enfocadas a crear un futuro mejor. En este marco, impulsamos programas relacionados con la promoción de la salud mental, la diversidad y la inclusión, la protección frente a fenómenos climáticos o la deforestación, entre otros. Para avanzar en esta dirección, contamos con un equipo comprometido al que queremos continuar fortaleciendo. **Mediante actividades de voluntariado corporativo, buscamos amplificar nuestro impacto y, de esta forma, llegar a muchas más personas.** En relación con el empleo, promovemos una cultura más autónoma y flexible, impulsando planes de desarrollo profesional y acciones que fomenten tanto el bienestar como la implicación activa de las personas que forman Zurich. Nuestro objetivo es atraer y fidelizar el talento, y seguir siendo una de las mejores empresas para trabajar.

DANA

La depresión aislada en niveles altos (**DANA**) que golpeó España a finales de octubre, se ha convertido en uno de los eventos climatológicos más devastadores en la historia reciente de España, especialmente, para los municipios de la **zona sur de la capital de la Comunidad Valenciana, Valencia**.

Las lluvias en esta zona comenzaron el 29 de octubre, fecha en la que la Agencia Estatal de Meteorología registró lluvias de más de 600 l/m² y de 800 en algunas zonas. Los daños causados por la acumulación de precipitaciones provocaron la pérdida de accesos a servicios básicos, como agua y electricidad.

Una semana más tarde el Gobierno de España declaró la zona de Valencia como **zona catastrófica** y anunció ayudas, directas e indirectas, por un total de 10.600 millones de euros. El 13 de noviembre, el Consorcio de Compensación de Seguros (CCS) lanzó un **Proceso Operativo Especial (POE)** con el objetivo de acelerar el ajuste de las pérdidas en la zona. Este proceso implica que, aunque es la aseguradora quien gestiona la reclamación del cliente, es el CCS quien ejecuta el pago al asegurado.

La DANA ha tenido un impacto económico muy severo en la región. Las estimaciones del Consejo General de Economistas indican que podría alcanzar los 16.600 millones de euros, lo que representaría el 1,3 % del Producto Interior Bruto (PIB) de España. Algunas estimaciones, lo sitúan por encima de los 17.000 millones de euros.

Además del impacto económico, la DANA ha provocado una catástrofe humanitaria sin precedentes, afectando a más de 265.000 personas y destruyendo alrededor de 92.000 empleos.

El CCS² ha confirmado la recepción de un total de 236.524 siniestros. De estos, ha pagado ya más de 3.000 millones de euros a los afectados y estimado unas pérdidas de 4.500 millones de euros.

² Aunque esta Memoria corresponde al periodo 2024, se incluye información relativa a 2025 por considerarse especialmente relevante en este contexto.

16.600
millones de euros

92.000
empleos destruidos

242.534
solicitudes de
indemnización

265.000
personas afectadas



Frente a este evento, las compañías del sector seguros se enfrentan a varios retos:



Identificación de vehículos

La lluvia hizo que fuese imposible identificar o rastrear un gran número de vehículos afectados. Más de 100.000 coches se encuentran distribuidos en 75 espacios abiertos en ubicaciones diferentes.



Disponibilidad de profesionales de ajuste de pérdidas

Los profesionales dedicados al ajuste de pérdidas se encuentran sobrecargados de trabajo.



Insuficiente cobertura de seguros

Muchas de las personas afectadas no contaban con seguro o el seguro contratado no cubría todos los daños ocasionados, lo que se espera que afecte a la recuperación de la economía interna de la región.



Calidad de los datos

Toda la información se encuentra centralizada en el CCS, que cuenta con un sistema heredado que causa importantes interrupciones operativas.



Nueva integración tecnológica

El nuevo POE requiere un alto nivel de integración entre las compañías de seguros y el CSS, que, actualmente, se realiza de forma manual.





Desde Zurich, nuestra respuesta ante lo ocurrido ha sido inmediata. Conscientes de la magnitud de la catástrofe y de nuestro rol como aseguradora, hemos movilizado todos los recursos necesarios para dar apoyo a las comunidades y a nuestros asegurados.

Nuestro plan de acción se ha desplegado a través de diversas áreas de la compañía. Esto nos ha permitido desarrollar un amplio **número de iniciativas diferentes diseñadas para maximizar el impacto generado, como, por ejemplo:**



Entrega de ropa, materiales y equipos electrónicos a las zonas afectadas.



Lanzamiento de una sección en nuestra página web enfocada en la DANA.



Notificación a los empleados para informar sobre el trabajo remoto debido a las alertas meteorológicas en curso.



Organización de eventos internos para promover la donación y apoyo a la DANA en las oficinas de Valencia.



Participación en la carrera solidaria Madrid Corre por Valencia en Madrid.



Participación del Comité de Dirección Joven en la expedición "Escucha Valencia" para el desarrollo de un plan de intervención en la zona cero de Valencia junto a la Fundación Princesa de Girona.



Se ofrece el programa de Z SHAKE para su implementación en centros educativos.



Puesta en marcha de procesos de automatización de subida de reclamaciones, tanto a nuestros sistemas como a los del Consorcio de Compensación de Seguros.

Más allá de nuestra respuesta inmediata, nos comprometemos a estar al lado de los clientes afectados también en el proceso de recuperación y reconstrucción. Nuestro objetivo es ofrecer soluciones efectivas y adaptadas a las circunstancias, como las siguientes:



Habilitación de un **número de teléfono exclusivo** para los clientes afectados por la DANA para asistir de forma inmediata.



Despliegue de equipos en las áreas afectadas para dar apoyo personalizado in-situ a los afectados en la gestión de las reclamaciones al CCS.



Apoyo psicológico, vía telefónica, a los asegurados y sus familias, con un equipo de profesionales disponible las 24 horas del día 7 días a la semana.



Asistencia, vía telefónica, por parte de un grupo de expertos, en la **petición y gestión de ayudas**.



Lanzamiento de una campaña de recaudación de fondos con la Z Zurich Foundation y Cruz Roja Española para ayudar a los afectados, poniendo especial atención a la recuperación psicosocial de niños y jóvenes. Por cada euro donado, Zurich dona el doble.

También centrado en los jóvenes valencianos, la **Fundación Princesa de Girona** ha puesto en marcha un plan integral para mejorar la situación de este colectivo. Este plan está estructurado en cuatro pilares:



Apoyo a los Centros Educativos

Despliegue de una red de jóvenes docentes para reforzar el desarrollo competencial y el bienestar emocional.



Emprendimiento con Propósito

Impulso de iniciativas emprendedoras desde la formación hasta la incubación de proyectos con impacto local.



Acompañando el Bienestar

Apoyo individualizado psicosocial a jóvenes a través de especialistas de los 3 locales y las 3 unidades móviles desplegadas por Betania en la zona con el apoyo de la Z Zurich Foundation.



“La Voz”

Generar un estado de ánimo positivo dando “La Voz” a los jóvenes mediante la música, el cine y la creación de nuevos espacios que fomenten su participación.

Como patrono de la Fundación Princesa de Girona, Zurich colabora en la financiación de este plan y se adhiere activamente a su desarrollo para contribuir al bienestar y las oportunidades para los jóvenes en la zona.

Además de estas soluciones, **han colaborado conjuntamente Fundación Princesa de Girona, Betania y la Z Zurich Foundation** en dar apoyo especializado a menores y jóvenes afectados por la DANA, habilitando tres espacios en la zona cero (Algemesí, Paiporta y Utiel) y tres unidades móviles para contribuir a su bienestar y recuperación emocional.

Cabe destacar que, a través de la **campaña de donación #JuntosConValencia** destinada a empleados, clientes, mediadores y partners, hemos recaudado más de 280.000 euros, un récord histórico en Zurich de recaudación de fondos.

Todas estas acciones fueron comunicadas externamente a través de nuestras plataformas digitales y nuestra red comercial a clientes e intermediarios. Además, hemos implementado otras **medidas comunicadas de manera exclusiva a sus clientes afectados a través de sus intermediarios**. Entre estas destacan:

Congelación del precio en el siguiente ciclo de renovación

de nuestros clientes situados en las áreas afectadas.

Extensión del periodo de pago del seguro en 120 días, manteniendo el seguro activo durante este tiempo.

Posibilidad de disponer del dinero de la póliza de seguro de ahorro.

Ampliación de la póliza de seguros de las pymes, incluyendo la protección de los equipos electrónicos y la maquinaria de estas empresas tras su traslado a nuevas ubicaciones y de la cobertura del seguro para locales deshabitados, de 45 a 90 días.

Aumento de la flexibilidad del pago dando la opción de pagos a plazos con tarjeta, y el reembolso de la parte premium no utilizada de la póliza en caso de cancelación temprana o modificación de la póliza.

La DANA y las acciones desarrolladas, tanto a nivel interno como externo, han incluido la dedicación completa de 25 personas encargadas de gestionar tareas relacionadas con la catástrofe y 62 al ajuste de pérdidas, la participación de más de 40 voluntarios, dos depósitos de almacenaje de vehículos, y el despliegue de una unidad operativa especial relacionada con los seguros de automóvil. Cabe destacar la labor de los empleados de la oficina de Zurich en Valencia por su entrega durante la catástrofe.

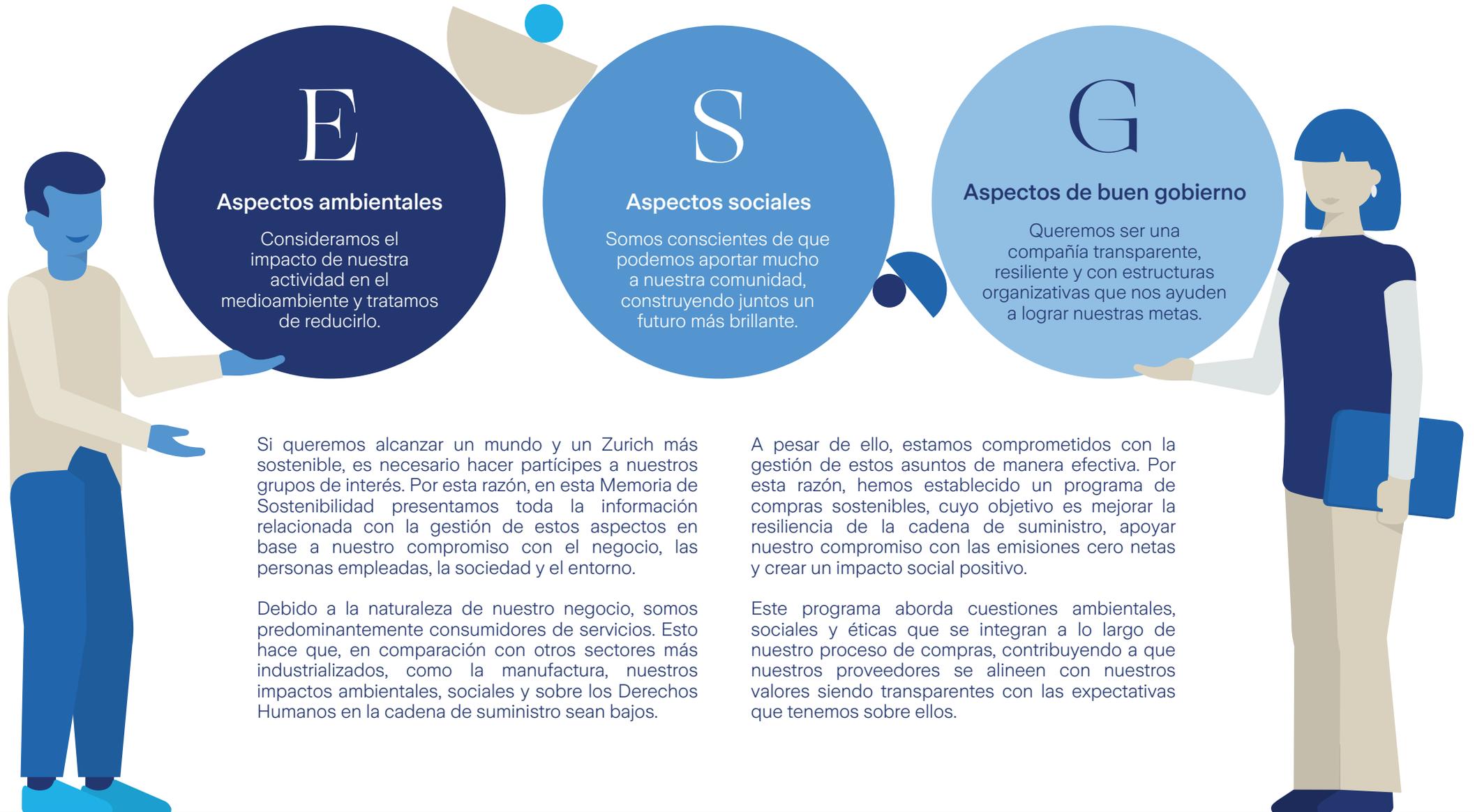
En Zurich continuamos apoyando la recuperación de las áreas afectadas por la DANA, colaborando no solo con nuestros clientes, sino también con todas las personas afectadas por este evento. Continuaremos desplegando recursos y esfuerzos para contribuir a la reconstrucción de las comunidades y brindar protección a quienes han sufrido pérdidas significativas debido a este evento.

Gestión de aspectos ESG



Los aspectos ESG (por sus siglas en inglés, *environmental, social y governance*) son cada vez más relevantes en el mundo de la inversión y en la gestión de las compañías.

Por ello, en Zurich trabajamos para mejorar día a día en estos criterios:



Si queremos alcanzar un mundo y un Zurich más sostenible, es necesario hacer partícipes a nuestros grupos de interés. Por esta razón, en esta Memoria de Sostenibilidad presentamos toda la información relacionada con la gestión de estos aspectos en base a nuestro compromiso con el negocio, las personas empleadas, la sociedad y el entorno.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, somos predominantemente consumidores de servicios. Esto hace que, en comparación con otros sectores más industrializados, como la manufactura, nuestros impactos ambientales, sociales y sobre los Derechos Humanos en la cadena de suministro sean bajos.

A pesar de ello, estamos comprometidos con la gestión de estos asuntos de manera efectiva. Por esta razón, hemos establecido un programa de compras sostenibles, cuyo objetivo es mejorar la resiliencia de la cadena de suministro, apoyar nuestro compromiso con las emisiones cero netas y crear un impacto social positivo.

Este programa aborda cuestiones ambientales, sociales y éticas que se integran a lo largo de nuestro proceso de compras, contribuyendo a que nuestros proveedores se alineen con nuestros valores siendo transparentes con las expectativas que tenemos sobre ellos.

Todas las empresas dentro de nuestra cadena de suministro deben adherirse a nuestro Código de Conducta de Proveedores (SCoC), el cual establece las pautas de conducta ambiental que esperamos de ellas. Esto incluye el cumplimiento de todas las leyes y normas medioambientales vigentes, la toma de medidas para reducir el impacto medioambiental negativo de sus operaciones, o el establecimiento de un responsable o un órgano de gobierno que se encargue de reducir el impacto negativo de sus operaciones.

También se especifican las expectativas en relación con otros temas como los Derechos humanos, la salud y seguridad, el trato justo, la diversidad, la inclusión o la inversión en la comunidad.

A través de la implantación de estas prácticas, buscamos incentivar la adopción de prácticas sostenibles entre nuestros socios dentro de la cadena de suministro. El SCoC se ha integrado dentro de nuestro Marco de Gobernanza de Terceros (TPGF), que proporciona unos estándares mínimos a aplicar en el proceso de incorporación y gestión de terceras partes, como proveedores.

El TPGF adopta un enfoque de gestión basado en riesgos para establecer medidas de incorporación y gestión.

Entre estas medidas destacan los procedimientos de due diligence, adaptados a la naturaleza y al nivel de riesgo de cada transacción. Estos procedimientos incluyen preguntas relacionadas con la sostenibilidad, la responsabilidad social y la ética empresarial. Como parte de este proceso, algunos de nuestros proveedores deben completar una autoevaluación y una muestra de ellas es auditada internamente por nuestros equipos.

Para ayudar a nuestros clientes a mejorar la sostenibilidad de sus operaciones, proporcionamos recursos como una calculadora de huella de carbono, vídeos de capacitación y plantillas de declaraciones de políticas.

Estas herramientas están diseñadas para abordar aquellas áreas en las que encontramos más comúnmente una falta de cumplimiento con nuestras expectativas.



Inversión responsable

A través de nuestra estrategia de inversión responsable Gestionamos con responsabilidad los activos de inversión propios de Zurich, con el objetivo de mitigar los impactos ambientales y generar beneficios para la sociedad. Para ello, contamos con una estrategia de inversión responsable basada en **tres pilares**:

Integración ESG

Aplicamos criterios ESG en el proceso de inversión, en todas las clases de activos y junto con las métricas financieras tradicionales. De esta forma, generamos una mayor rentabilidad financiera a largo plazo ajustada al riesgo.

En 2024, el 99,8 % de los activos del Grupo han sido gestionados por firmantes de los Principios de Inversión Responsable (PRI) de las Naciones Unidas o por gestores de activos que cumplan con nuestros requisitos mínimos de integración ESG.

Inversiones de impacto

Trabajamos para construir una cartera de inversiones que genere un impacto positivo en el medioambiente y la sociedad. Nuestro objetivo es mejorar la vida de cinco millones de personas y evitar cinco millones de toneladas de CO₂e al año.

Además, mantenemos nuestro compromiso de destinar el 5 % de nuestros activos propios a inversiones de impacto para 2025.

Avanzando juntos

También impulsamos la inversión responsable, a través de la colaboración con otros miembros del sector y con reguladores, con el objetivo de contribuir a la creación de mercados en los que el riesgo ESG esté correctamente valorado y se fomente la descarbonización.

A nivel de Grupo, somos firmantes de PRI y de los Principios para la Sostenibilidad de los Seguros (PSI). También colaboramos con varias iniciativas del sector y organismos de investigación.



Grupo Zurich

7.502

millones de dólares

en bonos verdes, sociales y de sostenibilidad
(6.857 en 2023)

748

millones de dólares

en infraestructura de impacto (deuda privada)
(808 en 2023)

210

millones de dólares

en fondos de private equity
(216 en 2023)



Zurich en España

35,8

millones de euros

en bonos de impacto
(19,6 en 2023)

En 2024, el Grupo Zurich ha recibido los siguientes reconocimientos por su liderazgo como inversor de impacto:



Responsible investor of the year – re/insurer

Net-Zero

El Grupo Zurich se ha comprometido, como miembro fundador de la Net-Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), de Naciones Unidas, a la transición de sus carteras de inversión a cero emisiones netas de gases de efecto invernadero para 2050.

Hacer el bien, haciéndolo bien

Integración ESG

Formación
Información
Integración
Propiedad activa



Inversiones de impacto

Buscadas
Medibles
Rentables

Avanzando juntos

Innovación
Colaboración
Influencia pública

Cadena de suministro cero neto

Además de avanzar hacia el objetivo de cero emisiones netas en nuestras propias operaciones, queremos ampliar este compromiso a nuestra cadena de suministro. Para lograrlo, trabajamos para que el 75 % de nuestro gasto en adquisiciones gestionado (MPS) provenga de proveedores que hayan establecido objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia (SBTi) para 2025, y objetivos de cero neto para 2030.

En 2023, fuimos una de las cinco aseguradoras reconocidas por CDP con el estatus de Líder en Compromiso con la Cadena de Suministro. Este reconocimiento nos sitúa entre el 8 % de las empresas mejor valoradas por su trabajo con proveedores en la lucha contra el cambio climático.

Estrategia frente a riesgos climáticos

Las consecuencias del cambio climático están generando riesgos para la mayor parte de las organizaciones. Por esta razón, periódicamente, realizamos una evaluación cualitativa de estos riesgos. A continuación, se muestran los resultados de la última evaluación llevada a cabo:

Categoría	Mapa de riesgos de cambio climático	Impacto	Relevancia	Materialidad	
Riesgos físicos	Riesgos agudos	Eventos meteorológicos	Suscripción	Relevante	Baja
		Gastos operacionales	Operacional	No Relevante	Baja
		Cadena de suministro	Operacional	No Relevante	Baja
		Daños a instalaciones	Operacional	No Relevante	Baja
	Riesgos crónicos	Modelización de tarifas	Suscripción	Relevante	Baja
		Movimientos de población	Suscripción	Relevante	Baja
		Disminución de ventas	Suscripción	Relevante	Baja
		Pérdida beneficios clientes	Suscripción	Relevante	Baja
Riesgos de transición	Riesgo regulatorio (legal)	Operacional	Relevante	Baja	
	Riesgo tecnológico (IT)	Operacional	Relevante	Baja	
	Riesgo de mercado	Mercado	Relevante	Baja	
	Riesgo reputacional	Operacional	Relevante	Baja	

ESG: compromiso con el medioambiente



Con el negocio

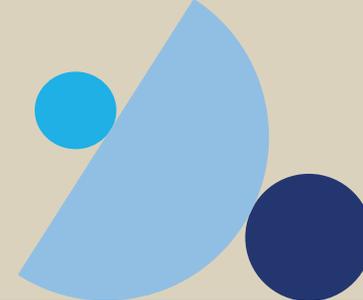
(mediación, clientes y partners)

La mediación es una de las partes más destacadas de nuestra cadena de valor y con la que mantenemos diferentes compromisos ambientales, entre los que destaca el fortalecimiento de la digitalización para reducir el consumo de papel. Algunas de las **medidas implantadas para trabajar hacia este fin son:**

-  **La promoción de una tarjeta virtual de visita para agentes**
-  **El envío de la documentación del seguro en formato digital**
-  **La digitalización de la carta de saneamiento mensual enviada a mediadores**

Este año, en el marco de la iniciativa Hagámoslo Épico, hemos lanzado la campaña Es por ti, a través de la que buscamos incentivar a nuestros clientes a que adopten un estilo de vida más saludable y sostenible celebrando gestos como seleccionar vehículos híbridos o eléctricos, reparar en vez de reemplazar o cuidarse por dentro y por fuera. Para complementar estos cambios, desde Zurich desarrollamos productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes.

Además, queremos apoyar a nuestros **clientes** en su compromiso con el medioambiente, proporcionándoles soluciones sostenibles para los retos a los que se enfrentan.





En 2024, a través de **Zurich Resilience Solutions**, hemos colaborado con diferentes entidades en el análisis de exposiciones climáticas.

Un ejemplo de ello es el **programa de la Z Zurich Foundation Urban Climate Resilience Program**, que llevamos a cabo junto a Cruz Roja Espala en el barrio de Vista Alegre, en Madrid. El objetivo de este estudio era evaluar la vulnerabilidad de las viviendas e infraestructuras de la zona frente a riesgos naturales, a partir de los peligros previamente identificados.

Tras la finalización del análisis, elaboramos una propuesta de recomendaciones centradas en el principal riesgo identificado: las olas de calor.

Dentro de nuestros principales logros

se encuentran los seguros Gama Green, diseñados con el objetivo de cuidar el medioambiente y de responder a las necesidades de los clientes que optan por opciones más sostenibles. Seguimos ampliando nuestra gama con nuevas propuestas, como nuestro seguro **Green Flotas**.



También hemos recibido el **Premio Qorus Innovation** por el proyecto WhatsApp, con el que hemos puesto a disposición del cliente un canal digital mediante el que poder interactuar con Zurich de una manera ágil y personalizada.

En cuanto a las **iniciativas puestas en marcha** para promover la protección del medioambiente entre nuestros **talleres colaboradores** destaca el proyecto de certificación que se ha implementado ya en más de 30 de ellos. La certificación Taller Sostenible CZ, otorgada por Centro Zaragoza, evalúa más de 200 aspectos medioambientales y operativos. Mediante ella, contribuimos a la diferenciación de estos talleres en el mercado y a acelerar la transición ecológica en el sector.



Con nuestros empleados



Creamos espacios de trabajo respetuosos con el medioambiente y que promueven el bienestar de nuestros empleados.

Como parte del **Zurich's Sustainable Building Program**, el Grupo Zurich evalúa los niveles de sostenibilidad y bienestar de las 50 oficinas con mayor volumen de empleados. En este marco, nuestros edificios de Castellana, Acanto y Vía Augusta cuentan la certificación SAGE+, que se concede a aquellos que alcanzan una puntuación igual o superior al 90 %. Además de esta certificación, las oficinas de Diagonal, Torre BCN, Castellana, Vía Augusta, Torre Iberdrola, Acanto y Plaza Europa también cuentan con otros reconocimientos otorgados a edificaciones sostenibles, como BREEAM, LEED o WELL.

Seguimos avanzando en el uso responsable de materias primas, especialmente de papel, lo que se traduce en una reducción continua de su consumo. Durante 2024, hemos consumido 24,78 kg de papel, lo que ha supuesto una reducción de 10 toneladas (-27 %) respecto a 2023. Esta mejora ha sido posible gracias a la implementación de medidas centradas en la digitalización de documentos de alto consumo de papel.

En lo relacionado al activismo ambiental, hemos utilizado los eventos corporativos organizados a lo largo del año para colaborar con la fundación Plant-for-the-Planet en la restauración de ecosistemas, guiados por expertos locales, en diferentes puntos de la península: Mijas (Málaga), L'Empordà (Girona) y Sober (Lugo). Además de contribuir a la recuperación de áreas naturales, estas actividades han ayudado a fomentar la conciencia ecológica y el compromiso colectivo con la sostenibilidad de los participantes.

Además, los días 4 y 5 de junio de 2024, organizamos la segunda edición de los Zurich Activist Days, la evolución de la **Zurich Community Week**. En este evento de voluntariado ambiental –que tuvo lugar en A Coruña, Barcelona, Bilbao, Madrid, Málaga, Sevilla, Valencia y Zaragoza, y a través del que se buscaba concienciar sobre la importancia del reciclaje y la conservación del medioambiente– participaron más de 750 voluntarios que recogieron y clasificaron 1,1 toneladas de residuos junto a Cruz Roja Española.

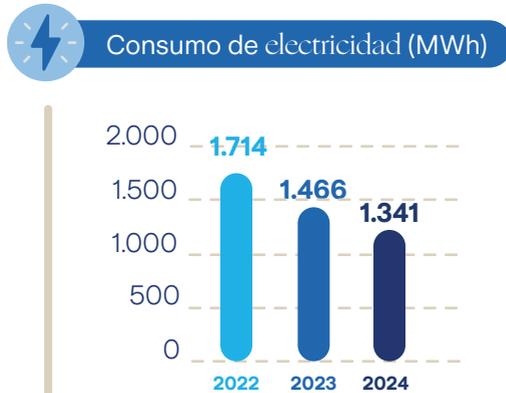
Con la sociedad y el entorno

Trabajamos para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones, poniendo especial atención en el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero. Para ello, medimos y monitorizamos los indicadores más relevantes que nos permite identificar oportunidades de mejora e implementar acciones concretas que contribuyan a disminuir nuestra huella ambiental.

En la siguiente gráfica, se muestra la evolución del consumo de papel en los últimos tres años:



Durante los últimos tres años nuestro consumo de electricidad se ha ido reduciendo, como se muestra en la siguiente gráfica:



Desde 2019 hemos conseguido reducir nuestro consumo energético en 2.440 MWh, lo que supone más de un

64 % de reducción



En lo relativo a la **eficiencia energética**, hemos continuado implementando medidas mediante las que buscamos reducir nuestro consumo energético. Algunas de ellas son:

- ✓ Sistema de **cierre de puertas** en las oficinas para reducir las pérdidas de energía.
- ✓ **Cierres de plantas** en periodos vacacionales, de menor afluencia de empleados.

También realizamos el cálculo de nuestra huella de carbono de forma anual. A continuación, se muestran los datos del último año:

Huella de carbono (toneladas CO₂e)

Alcance 1	106	2024
Alcance 2	0	
Alcance 3	795	
Total	901	

Aunque las emisiones han aumentado ligeramente en relación con 2023 (893 tCO₂e), debido al aumento de las emisiones de alcance 3, cabe destacar la reducción conseguida en comparación con 2020 (1.123,4 t CO₂e), gracias a la implementación de medidas como la reducción de viajes o la videoconferencia.

Por otro lado, en los últimos años hemos reducido la totalidad de nuestras emisiones de alcance 2 gracias al uso de energía eléctrica renovable.

Además de trabajar en la mejora ambiental dentro de la organización, también buscamos **implicar a la sociedad en nuestro compromiso**, sensibilizando a las personas para que se unan al reto común de cuidar y respetar el planeta.



También
hemos sido
patrocinadores de la

exposición Amazônia,

de **Sebastião Salgado**³, quien, a través de la fotografía, ha concienciado sobre la frágil situación en la que se encuentra esta región y la necesidad de conservar y proteger este pulmón fundamental de la Tierra. Esta exposición llegó a Barcelona en diciembre de 2024 y ha sido visitada por más de 1,5 millones de personas alrededor del mundo.

³ Sebastião Salgado falleció en 2025. En Barcelona, última parada de la gira de Amazônia, tuvimos el privilegio de contar con la presencia de Sebastião y ser testimonios directos de su sensibilidad transformadora. Seguiremos honrando su visión y sus valores a través del compromiso de Zurich con el Instituto Terra, que se mantiene firme



Por otro lado, queremos aportar valor a la sociedad a través de la generación de conocimiento.

Por ello, en 2024, junto con el RACC, hemos presentado el estudio

La movilidad cuando llega 1+ a la familia.

El objetivo de este análisis es analizar el impacto en la movilidad familiar en días laborales en la demarcación de Barcelona tras en el nacimiento de los hijos, medir el uso de diferentes modos de transporte antes y después de ser padres, y evaluar los cambios en su gasto económico.

Los resultados de esta encuesta, realizada a 1.000 personas de entre 25 y 35 años residentes en la demarcación de Barcelona, muestra que el

61 % de los padres y madres entrevistados

consideran que **su movilidad es más sostenible desde que nació su hijo** y que el

48 %

utiliza **modos de transporte más activos.**



Adaptando las comunidades vulnerables a los efectos del cambio climático



Resiliencia Climática

El programa Resiliencia Climática Urbana se desarrolla en barrios vulnerables de Madrid y Valencia con el objetivo de preparar a las comunidades para que puedan **mitigar los efectos del cambio climático, como temperaturas extremas e inundaciones**. Este programa, aunque supone un beneficio para toda la sociedad madrileña y valenciana, beneficia, en particular, a los vecinos de los barrios **San Cristal (Villaverde) y Vistalegre (Carabanchel), en Madrid, y Marxalenes, Ciutat Jardí, L'Amistad, Aïora y La Punta, en Valencia**. Entre estos grupos hay un alto porcentaje de personas mayores, niños y personas sin hogar, colectivos especialmente vulnerables a los riesgos climáticos.

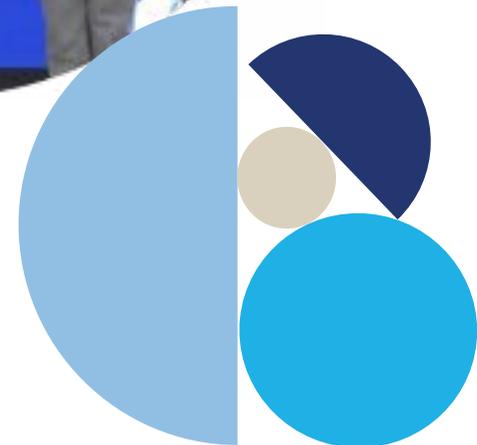
A través de este programa, también buscamos **fomentar una actitud proactiva entre la población ante problemas** que marcarán el futuro de las ciudades. El 21 de junio de 2024 presentamos junto a Cruz Roja Española los primeros resultados del proyecto Resiliencia comunitaria ante riesgos climatológicos.

Este proyecto pretende reforzar las capacidades personales, comunitarias e institucionales para la adaptación a las inundaciones y olas de calor. Las principales conclusiones obtenidas fueron la necesidad de aumentar la inversión, la información, la formación y los recursos; mejorar la salud financiera y energética de los hogares; incrementar la participación ciudadana en la toma de decisiones; e impartir más formación en preparación y respuesta ante emergencias.



Colaboración global

Este programa se enmarca en una iniciativa global que se desarrolla en ciudades de Australia, Malasia, Italia, Turquía y Reino Unido, y en la que trabajamos conjuntamente con Cruz Roja Española, la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, y la Z Zurich Foundation.



ESG: compromiso social



Con el negocio

(mediación, clientes y partners)

Nuestro compromiso con la sociedad forma parte de nuestro negocio. Por esta razón, a través de nuestros proyectos, buscamos beneficiar a nuestros clientes. **Algunos ejemplos desarrollados durante 2024 son los siguientes:**



En relación con la DANA, activación de un plan de acción a través del que acompañamos y mitigamos el impacto de nuestros clientes, y del apoyo a menores y jóvenes afectados, por parte de la Z Zurich Foundation y Betania.



Provisión de una segunda vida al 95 % de los dispositivos móviles, a través de nuestro programa Seguir Móvil. El 5 % restante, lo reciclamos, de forma certificada y controlada, promoviendo una gestión responsable y sostenible de los terminales móviles.



Lanzamiento del primer seguro de movilidad vinculado a la persona y no solo al vehículo a través de una alianza con MediaMarkt, con la que ofrecemos una solución adaptada a las necesidades del cliente en sus desplazamientos multimodales.



Impulso de una movilidad segura y sostenible, como patronos de Fesvial (Fundación para la Seguridad Vial), para prevenir siniestros de tráfico y fomentar una cultura vial responsable.



Sorteo de un año de coaching gratis entre nuestros clientes para ayudarles a cumplir sus propósitos dentro del programa de fidelización Zurich Contigo.



En 2024 hemos aumentado nuestro activismo

con nuestros mediadores, clientes y partners y hemos realizado más de **1.000 horas de voluntariado**, en colaboración con la Z Zurich Foundation. Dentro de las acciones sociales en las que nos hemos implicado, destaca el **proyecto PIMPI**, en Málaga, a través del que apoyamos dos cursos de cocina destinados a colectivos vulnerables para fomentar su inserción laboral en la hostelería, y dos sesiones de activismo con nuestra mediación donde se realizaron speed mentorings, sesiones dinámicas de revisión de currículums y simulaciones de entrevistas. Con estas acciones se ha alcanzado un **80 % de inserción laboral de los alumnos**.





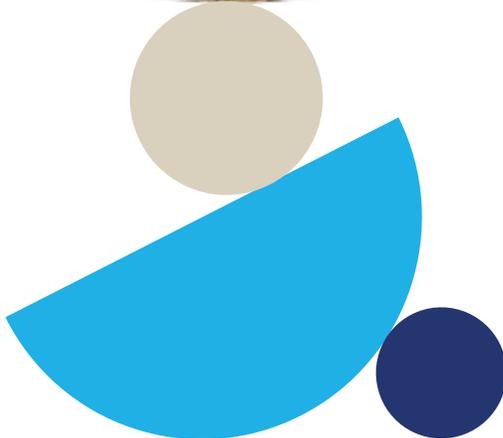
También hemos continuado apoyando a los jóvenes a través del **programa AVANZA**. Este programa, iniciado en 2023, se enfoca en empoderar y formar a las segundas generaciones de agencias y corredurías, con el objetivo de impulsar su espíritu emprendedor y acompañarlas en su desarrollo estratégico y profesional.

En los talleres de desarrollo y acompañamiento a través de coaching organizados en el marco de esta iniciativa, se incluyen temas sobre emprendimiento, liderazgo, diversidad, gestión de equipos, digitalización, social selling y sostenibilidad, entre otros.

También se incluye un bloque de activismo, en el que, mediante diferentes actividades, se trabaja la promoción de la empleabilidad de jóvenes, la igualdad de género y el apoyo a colectivos vulnerables, en colaboración con la Fundación Quiero Trabajo y Estimia.

Además, hemos llevado a cabo otras acciones como las que se mencionan a continuación:

- ✓ Compartimos con la mediación la nueva edición del Informe Global de Riesgos (Global Risk Report), elaborado por el Foro Económico Mundial en colaboración con Grupo Zurich, entre otras entidades.
- ✓ Celebramos los Premios Rafael Ortolá, que ponen en valor la labor de nuestros agentes.
- ✓ Renovamos acuerdos de colaboración con diferentes colegios de mediadores, Adecese, Fcore y Apromes.
- ✓ Participamos en los principales eventos sectoriales.
- ✓ Compartimos el estudio del Gen emprendedor, que pone más énfasis en la perspectiva de género.
- ✓ Involucramos a la mediación en la recaudación de fondos de Cruz Roja Española destinada a los afectados por la DANA.



Satisfacción del cliente

En Zurich la satisfacción de nuestros clientes es fundamental para garantizar nuestro éxito. Por ello, ponemos todas las herramientas que puedan necesitar para gestionar cualquier reclamación, conforme a la legislación aplicable en este ámbito y lo dispuestos en los reglamentos internos de cada una de las entidades de Zurich.

Para ello, contamos con el **Servicio de Defensa del Cliente**. Este mecanismo tiene la responsabilidad, de forma exclusiva, de resolver cualquier tipo de reclamación o queja expuesta por nuestros clientes.

La gestión de las reclamaciones comienza con la recepción por escrito de la reclamación o queja a través de las diferentes vías destinadas a ello, como la web o el correo electrónico. Una vez se solicitan las alegaciones o explicaciones necesarias al centro que sea objeto de la reclamación y se revisan, se emite una resolución conforme al derecho, al contrato y a las buenas prácticas emitidas por el regulador.

Posteriormente, registramos toda la información relacionada con las quejas o reclamaciones recibidas por parte de nuestros clientes y las respuestas ofrecidas en una base de datos específica. A la hora de gestionar cada caso, damos prioridad tanto a la rapidez en la respuesta como a la calidad de la resolución, asegurando una argumentación clara y bien fundamentada.

En caso de que la resolución sea en contra de los intereses del consumidor, el Servicio de Defensa del Cliente informa a la persona que interpone la queja o reclamación del derecho que tiene de acudir al regulador.

En el caso de que este no esté de acuerdo con el resultado de dicha resolución, podrá dirigirse al Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Para comunicar a este organismo la disconformidad, los clientes pueden rellenar el formulario disponible en su página web o solicitar al Servicio de Defensa del Cliente una copia del documento.

Las quejas y reclamaciones pueden presentarse en un plazo de hasta cinco años desde que el cliente tenga conocimiento de los hechos que las motivan o, en su caso, mientras no haya prescrito la acción judicial correspondiente. Por su parte, el Servicio de Defensa del Cliente cuenta con un mes, según lo establecido por ley, para emitir una resolución. Cada año, este servicio elabora un informe dirigido al Consejo, en el que se incluyen recomendaciones relacionadas con la gestión de quejas y reclamaciones.



Uso ético de la digitalización y la inteligencia artificial (IA)

Siguiendo el cronograma de implementación de la Ley de IA en la Unión Europea (AI Act) y el Data Commitment, el Grupo Zurich ha desarrollado el Artificial Intelligence Assurance Framework (AIAF).

A través de este marco, se busca asegurar la conformidad con esta ley y las regulaciones emergentes, y garantizar el uso ético y responsable de la IA, tanto en los desarrollos internos como en las colaboraciones con terceros.

Con la entrada en vigor de la Ley de IA el 1 de agosto de 2024, desde el Grupo Zurich en España hemos logrado importantes avances con el AIAF, consolidando un Inventario de Casos de Uso, donde están registradas las tecnologías de IA que utilizadas. Estas tecnologías ayudan en la detección de fraudes, mejoran las propuestas de marketing para la venta cruzada de productos y la retención de clientes, además de aumentar la productividad y reducir costes a través de la automatización de procesos. El desarrollo de este inventario ha contribuido a cumplir de manera anticipada con uno de los primeros hitos del cronograma de aplicación de la Ley de IA: garantizar que no tenemos IA inaceptable en la unidad de negocio.

Nuestro objetivo para 2025 es seguir trabajando para mejorar la gobernanza de la IA con el AIAF para establecer un precedente como empresa que promueve el uso responsable de la IA, basado en los principios de transparencia, equidad y cumplimiento. Al mismo tiempo, continuaremos impulsando prácticas sostenibles en el desarrollo de nuestras soluciones.



Protección de datos y seguridad

En Zurich buscamos ser transparentes en la gestión de los datos que gestionamos, ya que son un factor clave en la confianza del cliente.

Durante 2024, hemos mejorado nuestras capacidades en la gestión de la privacidad a través del desarrollo de políticas de análisis para la implementación de inteligencia artificial (Marco de garantía de IA) y la mejora de la planificación de continuidad del negocio. Además, hemos trabajado en la adecuación al Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA).

Hemos seguido avanzando tanto a nivel global como local para cumplir con nuestro Data Commitment, nuestras políticas de protección de datos y las regulaciones en constante evolución en materia de seguridad y privacidad. Para ello, hemos fortalecido la gobernanza de los datos y promovido una mayor transparencia sobre cómo Zurich gestiona la información de sus clientes y protege sus derechos. También hemos optimizado y automatizado los procesos relacionados con el cumplimiento normativo, lo que nos ha permitido dar una respuesta más eficiente a las exigencias legales y comerciales.

La protección de los datos personales es una de nuestras prioridades, por lo que actuamos de forma proactiva para garantizar la privacidad de la información que gestionamos, no solo para cumplir con la normativa vigente, sino también como muestra del compromiso con la confianza que depositan en nosotros clientes, proveedores, colaboradores y personas trabajadoras.



Con nuestros empleados

Uno de nuestros grandes valores son las personas que forman el equipo de Zurich, gracias a las que avanzamos y logramos el éxito del negocio. Por ello, es esencial facilitar un buen ambiente de trabajo y una cultura de bienestar, diversidad y desarrollo basada en nuestros valores y nuestra estrategia.

Nuestro equipo está formado por personas de **31 nacionalidades diferentes y es diverso, en cuanto a edad y género**, como muestran las siguientes cifras de 2024:

En órganos de gobierno

Comité de dirección	Comité de dirección de área	Puestos de mando intermedio
50 % mujeres 14 personas, 7 mujeres, 7 hombres	40 % mujeres 85 personas, 34 mujeres, 51 hombres	53,2 % mujeres 252 personas, 134 mujeres, 118 hombres
0 % < 30 años	2,4 % < 30 años	0 % < 30 años
49,9 % 30 - 50 años	61,2 % 30 - 50 años	66,3 % 30 - 50 años
59,3 % > 50 años	36,4 % > 50 años	33,7 % > 50 años

En plantilla

1.094 mujeres (58,2%)	784 hombres (41,8%)	
136 < 30 años (7,3%)	1.114 30 - 50 años (59,3%)	628 > 50 años (33,4%)

Plantilla por tipo de contrato 2024

	Mujeres	Hombres	Total
Contratos indefinidos	1.074	775	1.850
Contratos temporales	20	8	28
Total	1.094	784	1.878

Plantilla por tipo de jornada 2024

	Mujeres	Hombres	Total
Jornada completa	1.035	774	1.809
Jornada parcial	59	10	69
Total	1.094	784	1.878



Desde el Grupo Zurich en España trabajamos para fomentar la igualdad y diversidad entre nuestros empleados. Por ello, a lo largo de los años hemos implementado iniciativas como las descritas a continuación:

Programa #SuperValientes

Este programa, compuesto por cinco iniciativas, está diseñado para contribuir en el desarrollo profesional de todas las personas que forman parte de Zurich. Dentro de las iniciativas que lo componen se encuentran: la miniserie El Salto de Marta en ZFLIX, el formato de nominación de compañeros para que consigan puestos de trabajo Eres Valiente, la encuesta Experiencia Zurich, los cafés con los hiring managers de posiciones de interés para los empleados, y la comprobación del fit cultural en procesos de selección externos.

Programa Aliados

Este programa, impulsado por un equipo diverso, busca fomentar la igualdad de género, la diversidad funcional, la identidad sexual y la diversidad intergeneracional, visibilizando situaciones de discriminación de forma confidencial y ofreciendo información relevante para toda aquella persona que la necesite.

Comité de Dirección Joven

Esta iniciativa consiste en la integración de un grupo de jóvenes, de entre 25 y 39 años, en todas las dinámicas de gobierno de la compañía. Este grupo asiste a los foros del Comité Ejecutivo y participa en programas de desarrollo ejecutivo. Mediante esta iniciativa se busca potenciar la diversidad intergeneracional, e incorporar visión y experiencias de personas pertenecientes a diferentes generaciones dentro de Zurich.

En lo que se refiere a la concienciación, en 2024 hemos continuado con el Modern Company, un plan de formación con el que los empleados han podido conocer más sobre diversidad y sesgos en el ámbito laboral. También hemos mantenido la certificación EDGE (Equity, Diversity and Gender Equality), que evalúa en qué punto se encuentran las organizaciones en materia de igualdad de género.

En relación con la igualdad, en 2024 ha continuado estando vigente el Plan de Igualdad 2023-2026 aprobado en 2023, en el que se incluyen iniciativas y acciones en ámbitos como:

-  **Comunicación y uso del lenguaje.**
-  **Selección y contratación.**
-  **Formación y promoción profesional.**
-  **Sistema retributivo.**
-  **Ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.**
-  **Prevención del acoso sexual o por razón de género.**
-  **Infrarrepresentación femenina.**

Además de este plan, contamos con otros mecanismos para garantizar la igualdad entre nuestros empleados como el Protocolo para la prevención y actuación frente el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y el Protocolo para la prevención y actuación frente el acoso, aprobados en 2022 y 2023, respectivamente.

La **formación y el desarrollo profesional** de la plantilla son clave para asegurar el crecimiento de la compañía y de las personas que la forman. Por ello, fomentamos el talento y cada año ponemos en marcha diferentes programas de formación.

A continuación, se muestra la media de horas de formación por categoría profesional y sexo impartidas en los últimos dos años:

 **Media horas de formación**

	2022		2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Comité de Dirección	19	11	11	9	1,14	10
Comité de Dirección de Área	35	18	18	17	16	14
Mandos Intermedios	19	13	15	15	13	12
Colaboradores	10	9	7	11	12	12

En lo relacionado a la formación de los empleados, ponemos a su disposición plataformas como Mentic o ZFLIX. Mentic les permite conectar con otros profesionales dentro de la organización, en función de sus intereses y deseos de desarrollo, y aprender sobre comunicación, liderazgo, gestión del cambio, organización, bienestar, negociación y seguros. La plataforma ZFLIX busca contribuir a su desarrollo a través de formaciones en formato serie sobre temas de relevancia para la transformación de la compañía, como competencias digitales, gestión de datos o experiencia del cliente.

También hemos continuado con Talento en Movimiento, que a finales de 2023 evolucionó a Talent 2 Market. Este programa de rotación interna permite que los equipos y las personas que los conforman continúen desarrollando diferentes capacidades. Por otro lado, además de la rotación a nivel interno, también se han llevado a cabo nuevas contrataciones:

 **Contrataciones por sexo y edad**

	2023		Total
	Mujeres	Hombres	
Menores de 30 años	16	18	34
Entre 30 y 50 años	61	32	93
Mayores de 50 años	10	6	16
Total	87	56	143

La tasa de rotación reportada hace referencia, únicamente, a la voluntaria.



Para proteger la **seguridad y la salud** de nuestro equipo, promovemos espacios de trabajo seguros y saludables a través de un sistema de gestión diseñado conforme a la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa complementaria. Nuestros **planes de prevención de riesgos laborales**, aplicados en todas las entidades de Zurich, recogen los detalles de este sistema, abarcando a todas las personas empleadas, actividades y centros de trabajo.

Estos planes establecen la estrategia de prevención, incluyendo la identificación y la evaluación de riesgos, la planificación de medidas preventivas, la formación del personal, la gestión de incidentes, la supervisión de la salud, y aspectos de ergonomía, psicología aplicada y planes de emergencia, entre otros elementos clave.

También ofrecemos **servicios médicos** para la plantilla de Barcelona, en los centros de Vía Augusta, Torre Barcelona, Bac de Roda y Hospitalet, y en Madrid, para los centros de Castellana y Acanto. Todos los empleados pueden acceder a la información de contacto, horarios y centros donde se oferta el servicio de médico presencial a través de WorkPlace y la intranet.

Durante 2024, 1.055 empleados del Grupo Zurich en España se han sometido a reconocimientos médicos. De todos ellos, alrededor de la mitad se han llevado a cabo a empleados de Madrid y Barcelona, y un 20 % a nuevos empleados.

También promocionamos la salud de nuestro equipo a través de las campañas de vacunación de la gripe, donación de sangre o prevención del cáncer de mama. La información sobre estas campañas se comunica a través de los distintos canales corporativos.

Campañas de salud 2024 - Principales cifras

	Nº de personas	Alcance
Campa gripe	440 personas vacunadas	Todo el territorio
Campaña cáncer de mama	135 personas	Todo el territorio
Donación de sangre	52 donaciones	Bac de Roda
	62 donaciones	Torre de Barcelona
	74 donaciones	Vía Augusta (Barcelona)

En lo relativo a la **salud mental y emocional** de nuestra plantilla, en colaboración con la Fundación Salud y Persona, hemos continuado el proyecto de **apoyo emocional**. Este servicio gratuito de atención telefónica psicológica, médica y social, está disponible las 24 horas del día, todos los días del año, para personas empleadas y sus familiares de primer grado.

Además, incluye asesoramiento por vía telefónica para consultas sobre los recursos sociales existentes en España y el modo de acceder a ellos.





ZurichOnTour

En 2024, hemos mantenido nuestro compromiso con el patrocinio de las carreras de *running* y promovido la participación de la plantilla, fomentando así la práctica de deporte.

Además de estas medidas, hemos implementado un modelo de compensación y retribución flexible que va más allá de salario y los beneficios sociales tradicionales. Gracias a este modelo, los empleados pueden escoger cómo configurar sus beneficios entre más de 50 opciones enfocadas en mejorar la flexibilidad, la conciliación y el bienestar integral.

Todas estas medidas son accesibles desde un único portal digital, sencillo y personalizado.

Para dar a conocer estos beneficios a todos nuestros empleados, además de a través del canal digital, nos desplazamos a los diferentes centros de trabajo —en lo que denominamos **Zurich On Tour**— para compartir todos los detalles de la propuesta. De esta forma, traspasando la pantalla y estando cerca de nuestros empleados, facilitamos la solución de dudas y la recogida de comentarios de mejora.

Aparte de estos beneficios, contamos con otras medidas, como seguro médico, plan de desconexión digital, flexibilidad horaria, servicios de gimnasios, clases virtuales gratis, eventos de team building, días dedicados al voluntariado o el día libre por cumpleaños.

Además, en 2024 hemos vuelto a lanzar la **Zurich Experience Survey**, una encuesta anual dirigida a los empleados.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos::

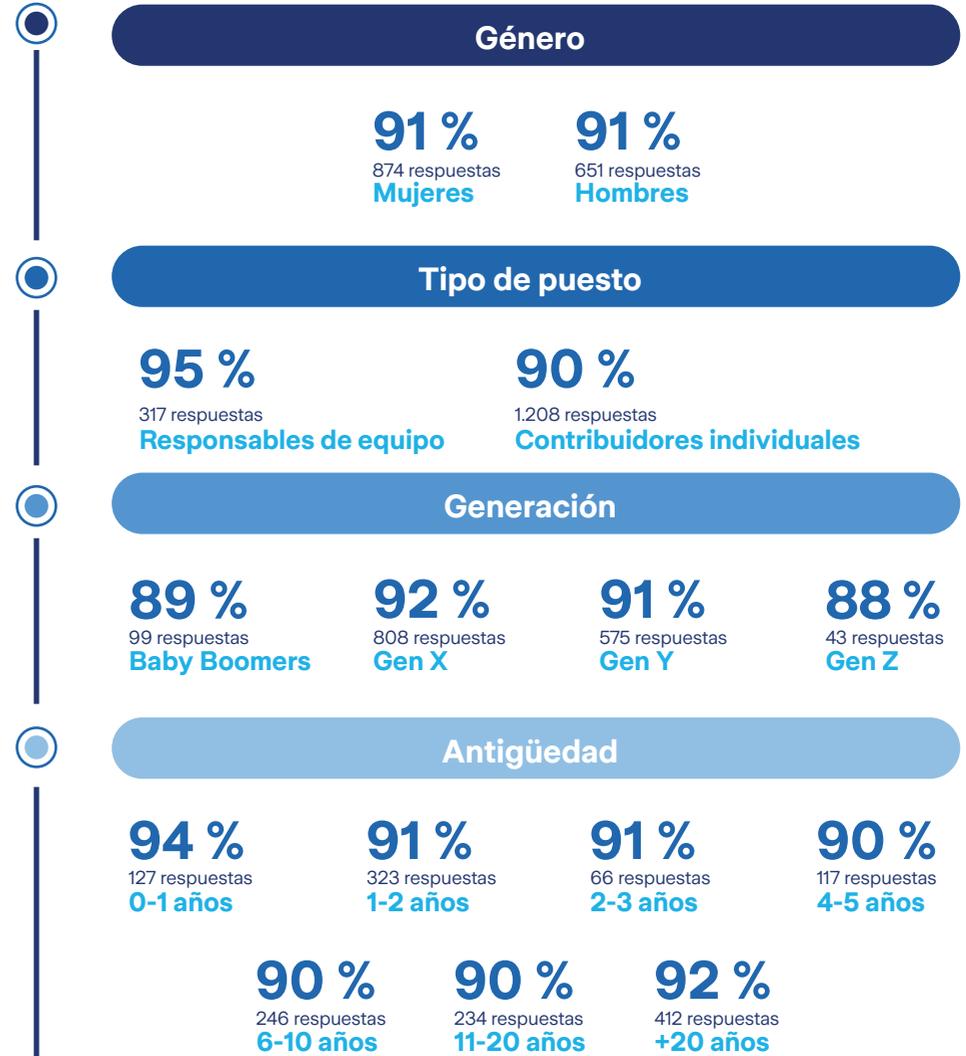
Índice de Compromiso

91 %

(+5 vs.Grupo; = vs. Unidad de Negocio Spain '23)

En cuanto a relaciones laborales, el 100 % de la plantilla está cubierta por el convenio colectivo de Zurich.

Encuesta Experiencia Zurich Mayo 2024



Un año más, hemos recibido diferentes **premios y certificaciones** como reconocimiento a nuestro compromiso con las personas.

En 2024, Zurich ha sido catalogada como mejor empresa para trabajar según **Top Employers**, una certificación que reconoce a las organizaciones que ofrecen las mejores condiciones a su plantilla.

Además, mantenemos la certificación **EDGE**, en materia de igualdad, y hemos conseguido la categoría MOVE Plus, el nivel más alto posible.

En la 12ª edición de los **Premios Kaizen España** recibimos un reconocimiento por nuestro **proyecto Óptima**, a través del cual, siguiendo los principios Kaizen, implementamos un sistema mediante el que cualquier empleado puede proponer mejoras que optimicen su experiencia. Una vez evaluado el impacto y priorizadas las iniciativas, el equipo responsable se encarga de implementarlas y automatizarlas para reducir las labores manuales.



Con la sociedad y el entorno

Continuamos desarrollando iniciativas⁵ que aportan valor a la sociedad y a nuestro entorno, entre las que destacan las siguientes:



Empleo juvenil

Entre nuestros compromisos sociales, toma especial relevancia el **impulso del empleo juvenil** y la inserción laboral gracias a los proyectos que se muestran a continuación.

Z-SHAKE – Tu futuro es tuyo

Hemos seguido desarrollando este programa educativo de la mano de la **Fundación Junior Achievement** y con el apoyo de la **Z Zurich Foundation**. Este programa, pensado para estudiantes de Programas de Formación e Inserción, Formación Profesional Básica, y Formación Profesional de Grado Medio, busca fomentar el autoconocimiento, la motivación y el espíritu emprendedor de los participantes, a través de retos y sesiones inspiradoras con *influencers*. En 2024, **15.238 estudiantes de 228 centros educativos** se han beneficiado de estos programas.

Todo ello, gracias a las **más de 240 acciones de voluntariado** realizadas por personas voluntarias de Zurich, entre las que se incluyen actividades de preparación en habilidades no cognitivas, como el autoconocimiento, la motivación y el emprendimiento.

⁵ El alcance de los datos reportados en este apartado es Zurich España, ya que gran parte de las actividades de Responsabilidad Social se gestionan a ese nivel, participando además de la propia unidad de negocio, también otras de las entidades que forman parte de Zurich España en las distintas iniciativas.

No obstante, para más información sobre acciones sociales realizadas con la sociedad y el entorno por parte de otras entidades, puede consultarse también la última Memoria de Sostenibilidad de Sabadell Seguros y Pensiones, disponible en su web: <https://www.sabadellsegurosypensiones.com/es/sobre-nosotros/sostenibilidad>.



Apoyo a la Formación Profesional Dual en Seguros

A través de esta iniciativa, de la que formamos parte desde 2017 y que **desde 2020 impulsa todo el sector asegurador, promovemos la Formación Profesional Dual en Seguros**. Durante los dos cursos académicos que dura esta formación, la responsabilidad del aprendizaje de los alumnos se comparte entre los centros educativos y las **empresas en las que los estudiantes realizan estancias profesionales**.

En el curso académico 2023-24, la Formación Profesional Dual en Seguros se ha impartido a 521 alumnos de 12 institutos de 11 ciudades españolas.

El proceso de asignación de prácticas profesionales en empresa a cada uno de los alumnos, el *speed dating* de la FP Dual, ha continuado batiendo récords de demanda. En la edición de 2024 participaron **175 estudiantes y 230 compañías**. Todos los estudiantes obtuvieron una plaza de prácticas, 18 de ellos en Zurich. En el curso 2023-24 se consiguió un **63 % de inserción laboral de los alumnos**.

También organizamos las **Jornadas de Digitalización en Seguros** con ponencias de las principales *start-ups* del sector en Barcelona, Madrid y Valencia, a las que asistieron más de 250 estudiantes.

Colaboración con la Fundación Princesa de Girona

A través de la iniciativa El Tour del Talento, organizada por la Fundación Princesa de Girona y de la que somos patronos, se ofrecen talleres, conferencias y debates para jóvenes, entre otras actividades. Asistieron más de 250 estudiantes.

Además, firmamos un acuerdo entre la **Fundación Princesa de Girona**, San Juan de Dios y Zurich para sumar esfuerzos y crear sinergias para mejorar el bienestar emocional de los jóvenes en España. El acuerdo se presentó en la parada del Tour del Talento de Salamanca.

Mejorando el bienestar emocional de los jóvenes

henka, Creciendo en bienestar emocional

En colaboración con San Juan de Dios, a través de la Z Zurich Foundation, en 2023 lanzamos el **programa henka, Creciendo en bienestar emocional**, un proyecto inclusivo y universal dirigido a toda la comunidad educativa y centrado en la prevención y la promoción del bienestar emocional de los jóvenes de entre 12 y 16 años, y en la **sensibilización social**, para que la salud mental sea una prioridad.

En Cataluña, el programa cuenta con el apoyo de las consejerías de Educación y de Salud, y se alinea con las estrategias del Plan Director de Salud Mental y Adicciones. Su objetivo es impulsar la promoción y la prevención de la salud mental en la población infantil y juvenil.

El objetivo de henka – término japonés que significa transformación – es ayudar a los jóvenes a afrontar de forma saludable las dificultades con las que puedan encontrarse.

Para ello, se les proporcionan herramientas que fortalecen su resiliencia, un factor clave de protección frente a los riesgos de la salud mental. Gracias a este enfoque, se contribuye a reducir el riesgo de sufrir un trastorno de salud mental y el impacto negativo de muchos problemas que afectan negativamente al bienestar de los adolescentes.

Se espera que este programa impacte positivamente a **más de medio millón de personas** – sobre todo a alumnos, pero también a familiares, maestros y otros colectivos – **entre los cursos académicos 2022-23 y 2025-26**. Unas 450 escuelas estarán implicadas en esta iniciativa, de las cuales más de 70 serán escuelas de entornos vulnerables.

henka ya se ha implementado en más de 160 escuelas de nueve comunidades autónomas, involucrando a 1.850 profesionales de la educación. Durante el curso académico 2023-24, hemos contribuido a impactar a más de 240.000 personas. Del mismo modo que en el año anterior, se ha llevado a cabo la campaña de sensibilización en bienestar emocional de jóvenes **#behenka**, a través de la que se han conseguido ocho millones de visualizaciones de los testimonios de los jóvenes participantes en la campaña.

Como novedad, el 30 de noviembre, organizamos el **festival Viva la vida** en Barcelona, con el objetivo de promover el bienestar emocional de los jóvenes mediante diferentes talleres y charlas.

Durante el festival impactamos a más de 2.260 personas y colaboramos con más de 85 voluntarios de Zurich.



Innovación y promoción del conocimiento

Zurich Innovation Championship

En 2024 hemos continuado fomentando la innovación a través del **Zurich Innovation Championship**. A través de este concurso internacional de start-ups buscamos encontrar soluciones para nuestros clientes en la industria de seguros. Este concurso se enfocó en cinco desafíos específicos: simplificación digital, seguros vida y salud, seguros generales para particulares (Retail P&C) y seguros comerciales.

En esta quinta edición recibimos más de **3.300 solicitudes** en cuatro semanas —igualando la cifra de 2023—, lo que refleja el interés de los emprendedores en colaborar con Zurich para abordar los desafíos actuales. Los países que lideraron la participación fueron Estados Unidos, España y Alemania.

El desafío de simplificación digital fue el que recibió más soluciones (**33,9 %**), seguido por los desafíos de vida y salud (**29,7 %**), seguros comerciales (**17,6 %**) y seguros generales para particulares (**18,8 %**). Estos resultados demuestran el compromiso de Zurich con la transformación digital, la salud y la innovación en seguros tanto personales como comerciales.

Las 13 start-ups seleccionadas están trabajando con Zurich para desarrollar planes operativos para una fase de aceleración.

Colaboración en el Informe Global de Riesgos 2024

Zurich Insurance Group ha contribuido, como cada año, a la generación de conocimiento en el ámbito de los riesgos empresariales mediante su participación en la elaboración del Informe Global de Riesgos 2024, junto con el Foro Económico Mundial y Marsh McLennan. Entre los riesgos identificados, en esta edición del documento, como más significativos a corto plazo (dos años) destacan la desinformación, los fenómenos climáticos extremos, la polarización de la sociedad, la inseguridad cibernética y los conflictos armados interestatales. A más largo plazo (diez años), los fenómenos climáticos extremos, el cambio climático en los sistemas terrestres, la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas, la escasez de recursos naturales, y la desinformación.

“Avanzando en la innovación y generación de conocimiento”

Estudio Preocupaciones y retos de la crianza actual en España

A través del estudio **Preocupaciones y retos de la crianza actual en España**, Zurich Seguros, en colaboración con Kantar y el centro de formación La Granja, ha analizado los desafíos que enfrentan las familias españolas en la crianza de sus hijos.

Este estudio muestra que más de la mitad de las familias requiere ayuda adicional para el criado de sus hijos, dato que aumenta hasta el **70 %** en caso de familias monoparentales o padres separados.

Este análisis profundiza también en el tiempo dedicado por los progenitores y las dificultades de conciliación, y en las principales preocupaciones parentales, dentro de las que destacan el acoso escolar y el ciberacoso, el bienestar emocional de los hijos y el uso excesivo de dispositivos electrónicos.





Apoyo al deporte

Desde hace 13 años, apoyamos el maratón de Barcelona, lo que nos ha ayudado a consolidarnos como uno de los principales patrocinadores del **running** en España. También estamos presentes en otros como los de Sevilla, San Sebastián, Valencia y Madrid, y en los medios maratones de Barcelona y Valencia.

Cada prueba patrocinada por Zurich está vinculada a una entidad o causa benéfica, que es la destinataria de los donativos recaudados durante la carrera. Por su lado, la **Z Zurich Foundation dona un euro por cada finisher** de las carreras. En 2024, ha donado 148.050 euros con motivo de las distintas carreras y gracias al esfuerzo de los corredores, que han sido donados a diferentes asociaciones, como Betania, Sant Joan de Déu, FESBAL, Cruz Roja Española, AEFAT, Institut Guttman, Asindown y Unoentrecienmil.

Adicionalmente, con el objetivo de contribuir a la mitigación de los efectos ocasionados por la DANA, se organizó la carrera **Madrid Corre por Valencia** con distancias de 2, 5 o 10 km.

El importe total de las inscripciones, con un valor de 12 euros cada una, fue donado íntegramente a las víctimas. Además, por cada participante que completó la carrera, Cruz Roja Española realizó una donación adicional de 1€ a Cruz Roja.

Se ofreció también la posibilidad de **realizar donaciones sin necesidad de participar en la carrera gracias al dorsal 0**.

Por otro lado, en la comunidad digital De Pies a Cabeza, compartimos iniciativas que promueven el bienestar de las personas que forman Zurich. En este espacio, se incluyen contenidos relacionados con el equilibrio cuerpo-mente, las claves para conseguir una adecuada desconexión digital o recomendaciones para llevar una vida más saludable.





Donaciones y voluntariado

Impulsamos el voluntariado corporativo para que la plantilla se sume a nuestro compromiso social. Para ello contamos con la **plataforma MyImpact**, a través de la que agrupamos todas las campañas de donación solidarias y todas las oportunidades de voluntariado que ofrecemos en Zurich.

En 2024 el **80 %** de la compañía se ha implicado en acciones que fomentan cambios positivos en el entorno. En total, se han realizado más de 20.700 horas de voluntariado que fueron registradas en MyImpact. A cierre de año la plataforma contaba con más de 1.847 activistas (el **95 %** de la plantilla).

Colaboración con la Fundación Quiero Trabajo



Entre las actividades de voluntariado llevadas a cabo en 2024 destaca la colaboración con la **Fundación Quiero Trabajo**. A través de esta organización, que promueve la reinserción sociolaboral de personas en riesgo de exclusión social, hemos impactado en **248 personas**, logrando que 96 accedieran al mercado laboral, con lo que se ha alcanzado un **38 % de inserción**. En esta iniciativa han participado 262 voluntarios que han dedicado 590 horas de su tiempo.

Durante la semana del 8M, organizamos sesiones de speed dating solidario en Barcelona, Madrid, Málaga y Sevilla en las que se ofrecieron 114 plazas para ayudar a mujeres a mejorar sus currículums y realizar simulacros de entrevistas, con el objetivo de fortalecer sus habilidades y mejorar sus oportunidades de inserción laboral.

Además, el Día Internacional del Orgullo organizamos, organizamos una actividad enfocada a apoyar a personas del colectivo LGTBIQ+ en riesgo de exclusión social.

Team buildings solidarios

En 2024 los equipos de Zurich han participado en 51 team buildings de carácter social junto con diversas entidades sin ánimo de lucro. Mediante estas actividades, nuestros empleados han podido contribuir de forma directa a causas sociales, fortaleciendo, al mismo tiempo, el trabajo en equipo. Las organizaciones participantes fueron:

- **Fundación Quiero Trabajo:** organización dedicada a apoyar la empleabilidad de mujeres en riesgo de exclusión social mediante mentorías y asesoramiento profesional.
- **Programa Z-SHAKE, junto a Junior Achievement:** programa para centros escolares que promueve el autoconocimiento y la orientación académico-profesional de jóvenes.
- **Barcanova:** entidad que promueve la inclusión social y educativa en personas con discapacidad.
- **Fundación Nuevo Hogar Betania:** organización que apoya a personas en riesgo de exclusión, especialmente mujeres víctimas de violencia y personas sin hogar.
- **Fundación Ronald McDonald:** fundación que ofrece alojamiento y apoyo a familiares con niños hospitalizados por enfermedades graves.
- **Banco de Alimentos:** organización enfocada en la lucha contra el desperdicio alimentario y que distribuye alimentos a personas en situación de necesidad.



Estas colaboraciones reflejan el compromiso de Zurich con la acción social y el impacto positivo en la comunidad, entre otros.

Otras de las iniciativas en las que hemos colaborado a lo largo del 2024 han sido **las campañas de donación de sangre en junio y octubre** de 2024 en Bac de Roda, Torre Barcelona y Vía Augusta, en Barcelona, en las que un total de 188 empleados donaron sangre.

Voluntariado con el Banco de Alimentos y Fesbal

En 2024 hemos reforzado nuestra colaboración con el Banco de Alimentos, ofreciendo voluntariado mensual en los almacenes de Barcelona y Madrid, en los que 170 empleados de Zurich contribuyeron con su tiempo en tareas de logística y distribución.

También organizamos campañas de **recogida de alimentos**. En primavera animamos a las personas empleadas a participar desde supermercados y, además, nos sumamos a la Gran Recogida de Alimentos de Fesbal en siete ciudades —Barcelona, Madrid, Sevilla, Bilbao, Valencia, A Coruña y Zaragoza— con la colaboración de más de 180 voluntarios.

Voluntariado en el Comedor Social Gregal

Colaboramos activamente con el Comedor Social Gregal de Barcelona, en el que 110 personas voluntarias participaron en tareas de logística, preparación y distribución de alimentos dirigidas a colectivos en situación de vulnerabilidad y sinhogarismo. En total, se acumularon **330 horas de voluntariado**.



Exposición Asociación Djerelo

En nuestra sede de Barcelona, organizamos la **exposición solidaria Metamorfosis**, en colaboración con la Asociación Djerelo. Los beneficios de la muestra, que presentó 21 obras del artista ucraniano Mijailo Kusiv, se destinaron al Hospital Infantil Regional de Mykolaiv.

Esta iniciativa se enmarca en el compromiso de Zurich con la acción humanitaria y el apoyo a personas afectadas por el conflicto en Ucrania, reforzando su colaboración continua con la Asociación Djerelo en acciones de integración y ayuda social.

Campaña de Navidad con la Fundación Soñar Despierto

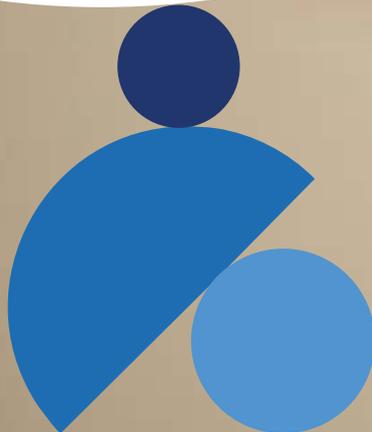
Durante las fiestas navideñas, organizamos para la **Fundación Soñar Despierto** una recogida de regalos destinados a niños y niñas que viven en centros de acogida. Durante la Fiesta del Niño, se entregaron alrededor de 300 regalos de los #ZReyesMagos y las #ZReinasMagas de Zurich por un valor total de 28.000 euros, igualado por la Z Zurich Foundation.

En total, **57 personas voluntarias** de Zurich de Barcelona participaron en la recogida y el transporte de estos regalos.

Patronatos

En cuanto a asociaciones, a continuación, se incluyen algunas de las que formamos parte:

- ✓ Miembro Patrono del Comité Ejecutivo de la Fundación Junior Achievement, además de ejercer la Vicepresidencia nuestro CEO.
- ✓ Patronos de la Fundación Princesa de Girona, además de presidir nuestro CEO el Grupo de Trabajo de los Premios de la Fundación (FPdG).
- ✓ Miembros del Patronato del Museo de la Universidad de Navarra.
- ✓ Fellow y Patronos de ASPEN Institute España.
- ✓ Zurich España es benefactor del Teatro Real de Madrid y Entidad Colaboradora del Gran Teatro del Liceo de Barcelona.
- ✓ Socios del Club Aseguradores Internacionales (CAI), Socio Patrón de AmCham, Socios Miembro Protector del Col·legi d'Actuaris de Catalunya (CAC), socios del Círculo de Economía de Barcelona y socios de Barcelona Global.



ESG: compromiso con la governanza



Desde el punto de vista societario, la actividad de seguros en España desarrollada por entidades pertenecientes al 100 % al Grupo Zurich se articula a través de dos compañías principales: Zurich Insurance Europe AG, Sucursal en España que, como su nombre indica, se configura como una sucursal de la compañía alemana⁶ de seguros generales, y Zurich Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. Sociedad Unipersonal, entidad de derecho español dedicada al negocio de Vida. La estructura de gobernanza de esta última, alineada con los requerimientos mercantiles y regulatorios aplicables, se compone de:

- Consejo de Administración compuesto de un presidente y una consejera no ejecutivos, un vicepresidente ejecutivo con antigüedad superior a los 6 años, y un consejero independiente.
- Comisión de Auditoría, presidida por el consejero independiente.

La unidad de negocio de Zurich en España tiene un único Comité de Dirección que es el órgano que toma las decisiones estratégicas a nivel de unidad de negocio.

El Comité de Dirección de Zurich Vida y No Vida se reúne mensualmente de forma conjunta. Adicionalmente, con carácter general, se celebra el Consejo de Administración de Zurich Vida trimestralmente.

El Consejo de Administración de Zurich Services, AIE; Serviaidede; ServiZurich (SV); Deutsche Zurich Pensiones (DZP); Zurich Servicio Directo España (ZSDE), y las entidades de Sabadell Zurich⁷ se reúne de forma trimestral. Integramos la sostenibilidad en nuestra estructura, nuestras acciones y nuestras decisiones.

La persona responsable de la estrategia y los objetivos de sostenibilidad a nivel de Grupo Zurich es el CEO EMEA & Bank Distribution. Por su parte, el Comité de Dirección y el Consejo se encargan de la supervisión y la aplicación de nuestro enfoque de la sostenibilidad a nivel de grupo.

La revisión y la aprobación de los objetivos de sostenibilidad del Grupo recae en el Comité de Gobierno, Nombramientos y Sostenibilidad, un comité permanente del Consejo.

El Grupo también cuenta con un órgano de gobierno denominado Consejo de Líderes de Sostenibilidad, que nos guía y dirige en la implantación de nuestros objetivos, integrando la sostenibilidad en todos los negocios y funciones. Está presidido por el director de Sostenibilidad del Grupo y lo forman los altos ejecutivos del Grupo.

Cada unidad de negocio y cada función marca la metodología para lograr los objetivos. Además, existen responsables locales de sostenibilidad y un equipo de sostenibilidad en la sede del Grupo que apoyan a las unidades de negocio y a las funciones en esta labor.

En España, disponemos de una Comisión de Sostenibilidad que reporta directamente al CEO de Zurich en España, Vicente Cancio.

⁶ Antes Zurich Insurance plc, con sede en Irlanda.

⁷ Puede consultarse también la Memoria de Sostenibilidad de Sabadell Seguros y Pensiones, disponible en su web: <https://www.sabadellsegurosypensiones.com/es/sobre-nosotros/sostenibilidad>.

Tripulación Sostenibilidad

La Tripulación Sostenibilidad está formada por tres equipos de trabajo que promueven acciones para concienciar a la plantilla en materia de sostenibilidad, así como acciones para impactar a nuestros clientes y a la sociedad. Las líneas de acción y las iniciativas más relevantes de cada uno de estos equipos han sido:

Crew Customer

Cuidamos de nuestros clientes

- Propuestas de valor sostenibles.
- Servicio de siniestros sostenibles, incluyendo la certificación de talleres colaboradores sostenibles y la revisión de la medición de la huella de carbono por reparación de motor.
- Posición de marca sostenible: campaña de marca y exposición Amazônia. Acciones de comunicación directa a los clientes en torno a la sostenibilidad-
- Foco en colectivos vulnerables.
- Programa Z cares: revisión de protocolos especiales de reclamaciones para clientes vulnerables.



Crew Planet

Cuidamos del planeta

- Reforestación de bosques en España.
- Fomento de la movilidad sostenible y la reducción de los viajes de avión mediante el seguimiento de la huella de carbono.
- Paperless: digitalización de las comunicaciones con los clientes.
- Día del activismo para los empleados: una jornada para colaborar en la recogida de residuos en la naturaleza.
- Reciclaje de dispositivos a través de la Fundación Llamada Solidaria.
- Zurich Resilience Solutions: servicio de consultoría de adaptación al cambio climático.



Crew People

Cuidamos de nuestras personas

- Programa de Resiliencia Climática Urbana: ayudar a comunidades vulnerables a adaptarse al cambio climático junto con Cruz Roja Española en Madrid y Valencia (Z Zurich Foundation).
- Donaciones solidarias en carreras de running.
- Mejora de la empleabilidad y el bienestar de los jóvenes (Z-Shake, FP Dual, Henka), mentorización con la Fundación Princesa de Girona y voluntariado con equipo, clientes y mediación.
- Impulso de las promociones internas a través de Talento en Movimiento, Mentic & Wellmeeting.
- Fomento de la diversidad e inclusión en el sector asegurador, a través de las sesiones de mentorización con la Fundación Quiero Trabajo y la Fundación Princesa de Girona, o el programa Aliados.



Customer Facing Conduct

En Zurich España promovemos la conducta ética de todos nuestros colaboradores a través de las pautas de comportamiento incluidas en nuestro **Código de Conducta**, elaborado con estándares éticos, legales y profesionales exigentes. Este documento ha sido elaborado y aprobado por el Grupo Zurich y es aplicable a Zurich España y todas las entidades que lo conforman.

Contamos con colaboradores como empresas de consultoría, asesorías, proveedores y agentes. Buscamos que estos aliados compartan y respeten los valores establecidos en nuestro **Código de Conducta** y que adopten estándares de conducta empresarial, alineados con nuestro Código de Conducta de Proveedores.

El Código de Conducta incluye aspectos como la prevención de los delitos financieros, el respeto de los derechos humanos, el fomento de entornos inclusivos y diversos, el respeto de la privacidad de los datos y la salvaguarda de la información confidencial, o la implementación responsable de la IA.

En lo que se refiere a los derechos humanos, luchamos por su protección dentro de nuestra esfera de influencia y trabajamos para evitar ser cómplices de cualquier violación relacionada con ellos. Para conseguirlo, durante nuestras interacciones con clientes, empleados, accionistas, proveedores, el público en general o cualquier grupo de interés, tenemos como objetivo fomentar la adhesión a los estándares internacionales de mejores prácticas para gestionar los posibles impactos negativos sobre ellos, como:

- Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.
- Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el Código de Conducta también se refleja nuestro compromiso con la **lucha contra la corrupción, el soborno, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo**. Prohíbe cualquier acción en este sentido, así como cualquier conducta que pudiera dar la apariencia de una influencia inapropiada.

Además, cumplimos tanto con la legislación vigente en la materia, como con la **Política de Antisoborno y Anticorrupción de Zurich**, evitando dar o recibir obsequios, invitaciones u otros beneficios relacionados con actividades empresariales que no se adecúen a los umbrales locales establecidos. También hacemos todo lo posible para que los pagos a terceras partes se realicen de manera adecuada, para lo que aplicamos procedimientos de diligencia debida.



Los empleados de Zurich España reciben anualmente una formación obligatoria relacionada con el Código de Conducta. En 2024 la han realizado 1.819 personas.

Zurich España cuenta con varios canales a través de los que se pueden denunciar conductas inapropiadas o poco éticas que hayan tenido lugar por parte de alguno de nuestros colaboradores, dentro de los que se incluyen los mandos directos o los departamentos de Legal, Compliance o Recursos Humanos. Entre estos canales se encuentra la **Zurich Ethics Line**. Este canal permite informar en línea o a través de llamadas telefónicas, de forma anónima o vía on-line, de forma anónima si así lo desean, sobre sospechas de conductas inapropiadas.

Además, como reconocimiento a los empleados con comportamientos destacados relacionados con el Cumplimiento Normativo y que demuestren un fuerte alineamiento con las pautas marcadas en el Código de Conducta, se entrega el **premio Compliance Champion Award**.

Por otro lado, disponemos de una **Política de Compliance Penal** que tiene como finalidad concienciar a los empleados para prevenir los riesgos de incurrir en un comportamiento delictivo y demostrar nuestra tolerancia cero respecto de cualquier conducta ilícita constitutiva de delito penal cometida por una persona empleada o un tercero que trabaje por cuenta de Zurich. En 2024 hemos impartido una formación online sobre el Modelo de Prevención Penal a 1.812 personas.

Customer Facing Conduct

Para cumplir con las necesidades de nuestros clientes, intentamos controlar el riesgo de una posible experiencia negativa. La **Customer Facing Conduct** engloba todas las actividades que realizamos para asegurar unos servicios justos y una relación satisfactoria, tanto para individuos como para organizaciones. Este enfoque se organiza en las siguientes áreas:



Proposition Management

Tenemos en cuenta las necesidades de nuestros clientes desde la fase de diseño.



Sales & Distribution

Vendemos productos y servicios apropiados para lo que necesitan.



Claims & Payouts

Gestionamos de forma adecuada los siniestros y los pagos asociados.



Customer Service & Complaints

Gestionamos de forma respetuosa, justa y sin demoras sus reclamaciones.

Del mismo modo, fomentamos una conducta ética a lo largo de nuestra cadena de suministro, tal y como se recoge en nuestro **Código de Conducta de Proveedores**. Esperamos que todas nuestras empresas proveedoras actúen con integridad, respeten la protección de datos, eviten la corrupción y el soborno, cumplan con sus obligaciones tributarias, prevengan el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, eviten situaciones que produzcan conflictos de intereses, y nos informen en caso de detectar infracciones o irregularidades.



Sobre esta memoria

La Memoria de Sostenibilidad 2024 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 el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, como continuación a las ya publicadas con periodicidad anual desde 2017.

El periodo de reporte coincide con el de los informes financieros de Zurich.

La información incluida en la memoria hace referencia, principalmente, a las entidades que forman parte de la unidad de negocio de Zurich en España⁸: ZURICH INSURANCE EUROPE AG, SUCURSAL EN ESPAÑA; ZURICH VIDA, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. – Sociedad Unipersonal; ZURICH SERVICES A.I.E.; Zurich Servicios Directo España, S.L. – Sociedad Unipersonal, y SERVIAIDE, S.A. – Sociedad Unipersonal.

En cuanto al alcance de la información presentada en los informes financieros, puede consultarse en los propios informes públicos en la página web de Zurich.

Se presenta la información citada en el “Índice de contenidos GRI” utilizando como referencia los Estándares GRI, de acuerdo con “GRI 1: Fundamentos 2021”. La Memoria no ha sido verificada externamente, por decisión de la compañía.

 Para más información sobre este documento o sus contenidos: activistas@zurich.com.

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

La identificación de aspectos materiales y su cobertura se han realizado tomando como referencia lo consolidado por Zurich, a nivel Grupo (Zurich Insurance Group). Así, este documento incluye información relativa a los estándares 201 (desempeño económico), 301 (materiales), 302 (energía), 305 (emisiones), 308 (evaluación ambiental de proveedores), 401 (empleo), 403 (salud y seguridad en el trabajo), 404 (formación y enseñanza), 405 (diversidad e igualdad de oportunidades), 412 (evaluación de derechos humanos) y 414 (evaluación social de proveedores).

La información relativa a los impactos relacionados con cada tema material, así como su gestión, se presenta a lo largo de los diferentes apartados de esta memoria.

No se incluyen actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores, más allá de lo especificado en cada apartado.

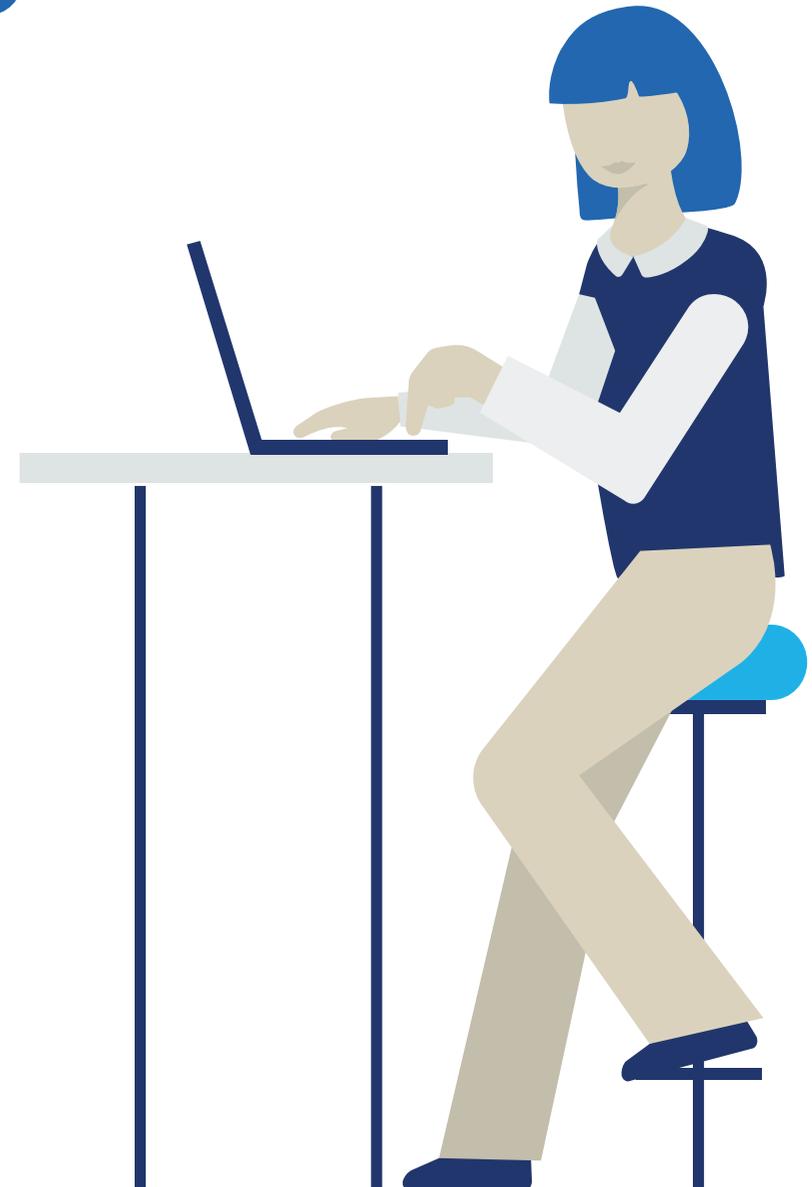


⁸Para más información sobre otras entidades, como Sabadell Seguros y Pensiones, consultar su Estado de Información No Financiera 2024, que forma parte del Informe Anual 2024.

Índice de contenidos GRI

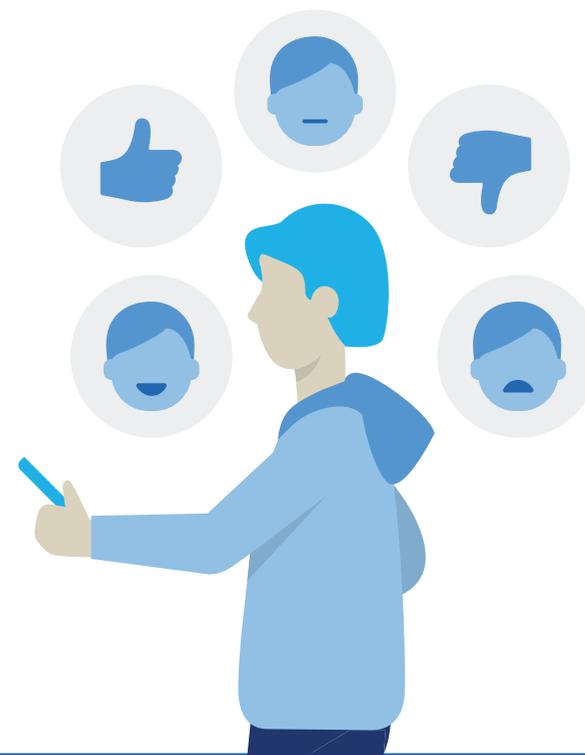
GRI 2: Contenidos generales (2023)

Código	Tema	Página
2-1	Proceso de determinación de los temas materiales	10
2-2	Lista de temas materiales	58
2-3	Gestión de los temas materiales	58
2-4	Lista de temas materiales	58
2-5	Gestión de los temas materiales	58
2-6	Lista de temas materiales	10
2-7	Gestión de los temas materiales	39
2-9	Lista de temas materiales	54
2-22	Gestión de los temas materiales	3
2-23	Lista de temas materiales	56
2-25	Gestión de los temas materiales	37
2-26	Lista de temas materiales	56
2-28	Gestión de los temas materiales	52
2-29	Lista de temas materiales	Sustainability highlights 2019
2-30	Gestión de los temas materiales	44



Temas materiales

Código	Tema	Página
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	58
3-2	Lista de temas materiales	58
3-3	Gestión de los temas materiales	58



Desempeño económico (2016)

Código	Tema	Página
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	26



Desempeño ambiental

Código	Tema	Página
GRI 301: Materiales (2016)		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	31
GRI 302: Energía (2016)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	31
302-1	Consumo energético dentro de la organización	31
GRI 305: Emisiones (2016)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	31
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	31
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	31
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	31
GRI 301: Materiales (2016)		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	22

Desempeño social

Código	Tema	Página
GRI 401: Empleo (2016)		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	41
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2016)		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	42
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	42
GRI 404: Formación y enseñanza (2016)		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	41
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39
GRI 412: Evaluación de derechos humanos (2016)		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	56
GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	22



Anexo



Política de implicación como Accionista

Estadísticas de votaciones Zurich Vida

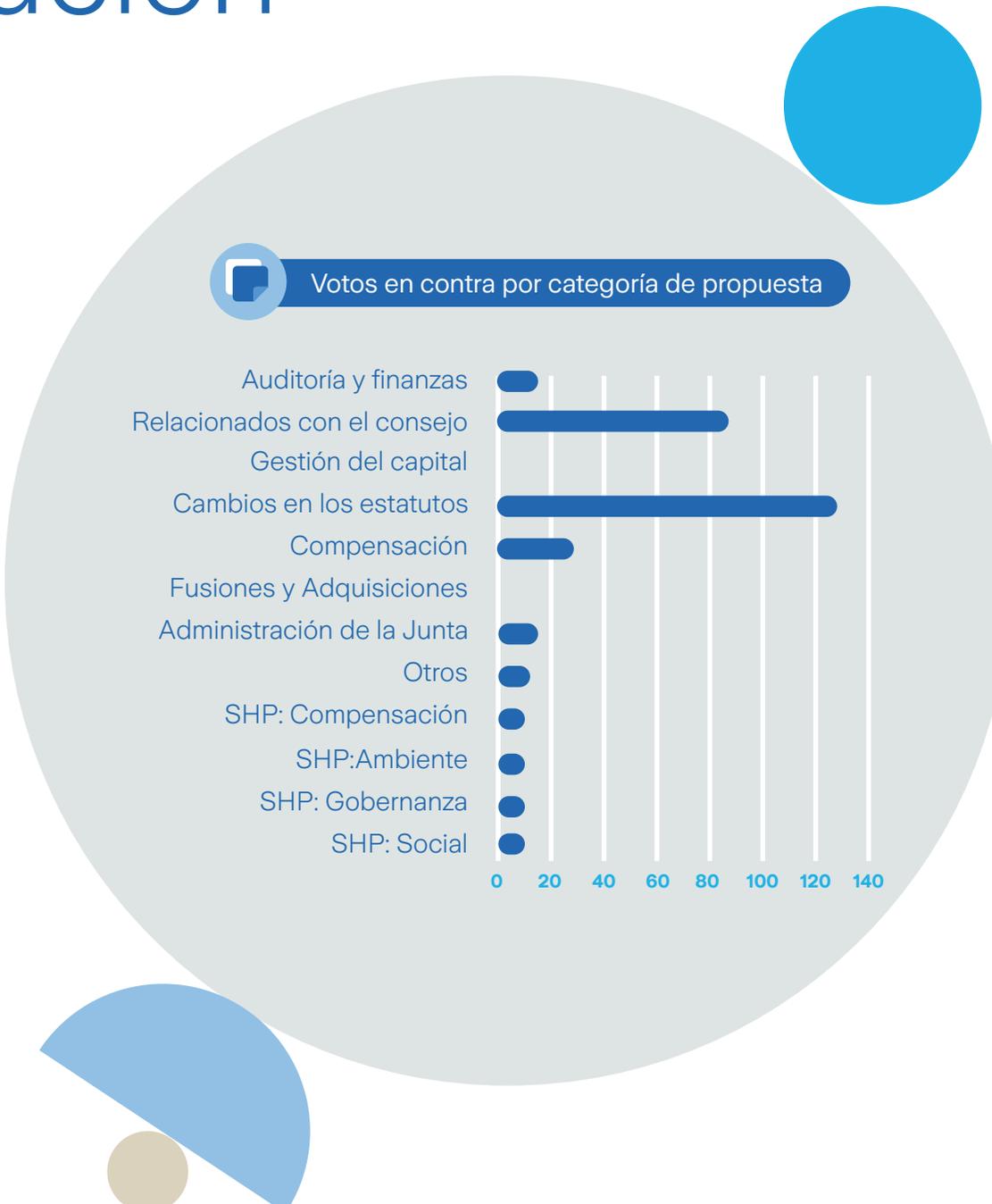
Relacionado con la **Política de implicación como accionista** de Zurich Vida y a través del ejercicio del derecho de voto en las juntas generales de accionistas, basado en el análisis y la investigación de los elementos subyacentes, podemos influir en las empresas para que asuman sus responsabilidades sociales. La investigación y el análisis pueden realizarse interna o externamente. Las instrucciones automáticas para votar con el equipo directivo o abstenerse de votar no se consideran votación activa.

Zurich Vida considera que el ejercicio de los derechos de voto, siempre que sea posible sin incurrir en costes indebidos, está alineado con su interés económico y con su deseo de salvaguardar las inversiones, que se realizan con el objetivo de lograr un éxito financiero sostenible y basadas en un comportamiento empresarial prudente y responsable, incluyendo el Código de Conducta de Zurich Vida.

Como inversor a largo plazo, Zurich Vida aplica un enfoque a largo plazo (definido como más de cinco años) y vota para apoyar el gobierno sólido y sostenible de las empresas participadas, así como una estrategia orientada al largo plazo y su implementación. Se prefiere la creación de valor a largo plazo para los accionistas antes que las ganancias a corto plazo.

A continuación, se muestran las estadísticas agregadas de votación en las que ha participado Zurich Vida.

Durante el 2024 en Zurich Vida se ha ejercido un total de 1.420 derechos de voto, siendo 933 a favor de las propuestas presentadas, 256 en contra, 156 casos en los que no se ejerció el voto justificadamente, 74 mixtos y 3 abstenciones. Los 256 votos en contra se distribuyen de la siguiente manera, en función de la categoría de las propuestas:





www.zurich.es