



# Relatório de Sustentabilidade

Seguradora Zurich

Edição 4 | Junho 2024



# Sumário



Mensagem do CEO .....	3	Negócios sustentáveis.....	13
A Zurich.....	4	Seguro para Carros Elétricos e Híbridos .....	13
Quem somos .....	4	Zurich Resiliência Climática .....	14
Propósito, aspiração e promessas .....	5	Seguro para celular usado.....	15
Destaques 2023.....	6	Zurich Residência .....	16
Desempenho financeiro .....	6	Zurich Energias Renováveis.....	16
Sustentabilidade na Zurich .....	7	Melhor Idade e Mais Proteção .....	17
Estrutura global de sustentabilidade.....	7	Atributos sustentáveis Zurich Auto Eco .....	18
Estratégia de sustentabilidade no Brasil.....	8	Zurich Recicla .....	19
Gestão de riscos e integração ESG.....	9	Diagnóstico Remoto .....	19
Gestão dos riscos de sustentabilidade.....	9	Operações sustentáveis .....	20
Investimentos .....	10	Pessoas e comunidade.....	21
Fornecedores.....	11	Clientes.....	21
Subscrição .....	12	Parceiros de negócios.....	23
		Nossas pessoas - os “Zurichers” .....	24
		DEIP .....	26
		Responsabilidade Social Corporativa .....	28
		Prêmios e reconhecimentos .....	30

# Mensagem do CEO

Nessa 4ª edição do Relatório de Sustentabilidade da Zurich estamos muito orgulhosos por mais passos consistentes rumo ao desenvolvimento sustentável. Nesse último ano aprimoramos nossa governança e seguimos nossa jornada de integrar a sustentabilidade na proposta de valor dos nossos produtos e serviços. Mostraremos neste relatório como nossas metas de sustentabilidade, estabelecidas globalmente, estão se desenvolvendo para alcançar o nosso propósito de criar juntos um futuro melhor. Também tivemos avanços importantes dentro de gestão dos riscos de sustentabilidade, em linha com as exigências da circular n. 666 da SUSEP.

Para atender às necessidades em constante mudança de nossos clientes, corretores e parceiros, somos orientados pela inovação e estamos aumentando continuamente nossa gama de soluções sustentáveis. Essas soluções apoiam atividades que geram um impacto positivo, ambiental ou social, ou contribuem para a mitigação do risco climático.

**Convido você, leitor, a acompanhar nossos principais passos até aqui.**

**Edson Franco**

CEO da Seguradora Zurich no Brasil



# Quem somos

Somos uma das seguradoras globais mais experientes do mundo.

Nascemos em 1872, em Zurich, na Suíça, cidade onde temos nossa sede.

Temos muito orgulho da história que vamos construindo, dia a dia, desde então.

Estamos no Brasil desde 1984, expandindo nossos serviços para atender mais brasileiros e para estar entre as empresas mais responsáveis e de maior impacto positivo no mundo.

## Conheça nossa história:



## Propósito, aspiração e promessas



### Propósito

Criar juntos um futuro melhor.



### Aspiração

Sermos uma das empresas mais responsáveis e de maior impacto positivo no mundo.



### Valores

Otimismo, cuidado, confiança, determinação, união, visão de futuro.



### Comportamentos

Colaborar, desenvolver e crescer, priorizar os clientes, promover inovação, dar direções exatas e fazer acontecer.



### Promessa aos colaboradores

Crescermos juntos.



### Promessa ao planeta

Liderarmos um impacto positivo.



### Promessa ao cliente

Suas necessidades no coração de tudo o que fazemos.



### Promessa aos parceiros

Colaborarmos para gerar valor mútuo.

## Destques 2023

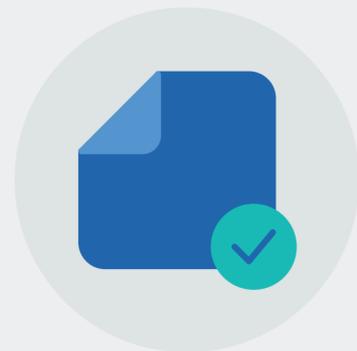
### O resultado de nossa dedicação nos enche de orgulho



**R\$ 6,1 bilhões**  
de prêmio bruto  
emitido (GWP)



**+R\$ 1,8 bilhão**  
pagos em indenização  
de sinistros



**+26 milhões**  
de apólices (varejo)



**+16 milhões**  
de clientes (varejo)

**E não paramos!**

**Construirmos juntos um futuro  
melhor é nosso propósito.**

Atuamos com cuidado e atenção às suas necessidades, seja você segurado, corretor, parceiro ou investidor, mantendo nossos valores e comportamentos nítidos.

## Nosso negócio

A estratégia que adotamos é fundamental para estruturar nossas ações em direção ao impacto positivo que queremos no planeta, como marca e negócio.

## Desempenho financeiro

**Mais de R\$ 6 bilhões de prêmios emitidos**, um crescimento de 10% em relação a 2022 (5,5 bilhões), impulsionado pelo Zurich Automóvel.

Esse foi um dos maiores crescimentos do mercado, com ampliação da base de corretores no Brasil todo, sustentado pelo lançamento de produtos, coberturas e assistências.

**Os índices de satisfação de nossos consumidores cresceram consideravelmente.**

Aprimoramos nossos processos, alcançamos altos níveis de digitalização e, com a retomada do varejo e a aquisição de novos negócios, crescemos nos setores Pessoas e Patrimonial (neste setor somos líderes de mercado, devido aos produtos Roubo e Furto de Celulares e Garantia Estendida),

O índice de sinistralidade (líquido de recuperação de resseguro) ficou em **28,7%**, **uma melhora de 3,8% em relação ao ano de 2022** (32,5%).

# Sustentabilidade

A sustentabilidade é um pilar estratégico para nós.

Queremos ser agentes da mudança de hoje para o futuro brilhante que queremos construir e acreditamos que as seguradoras podem ser protagonistas dessa mudança.

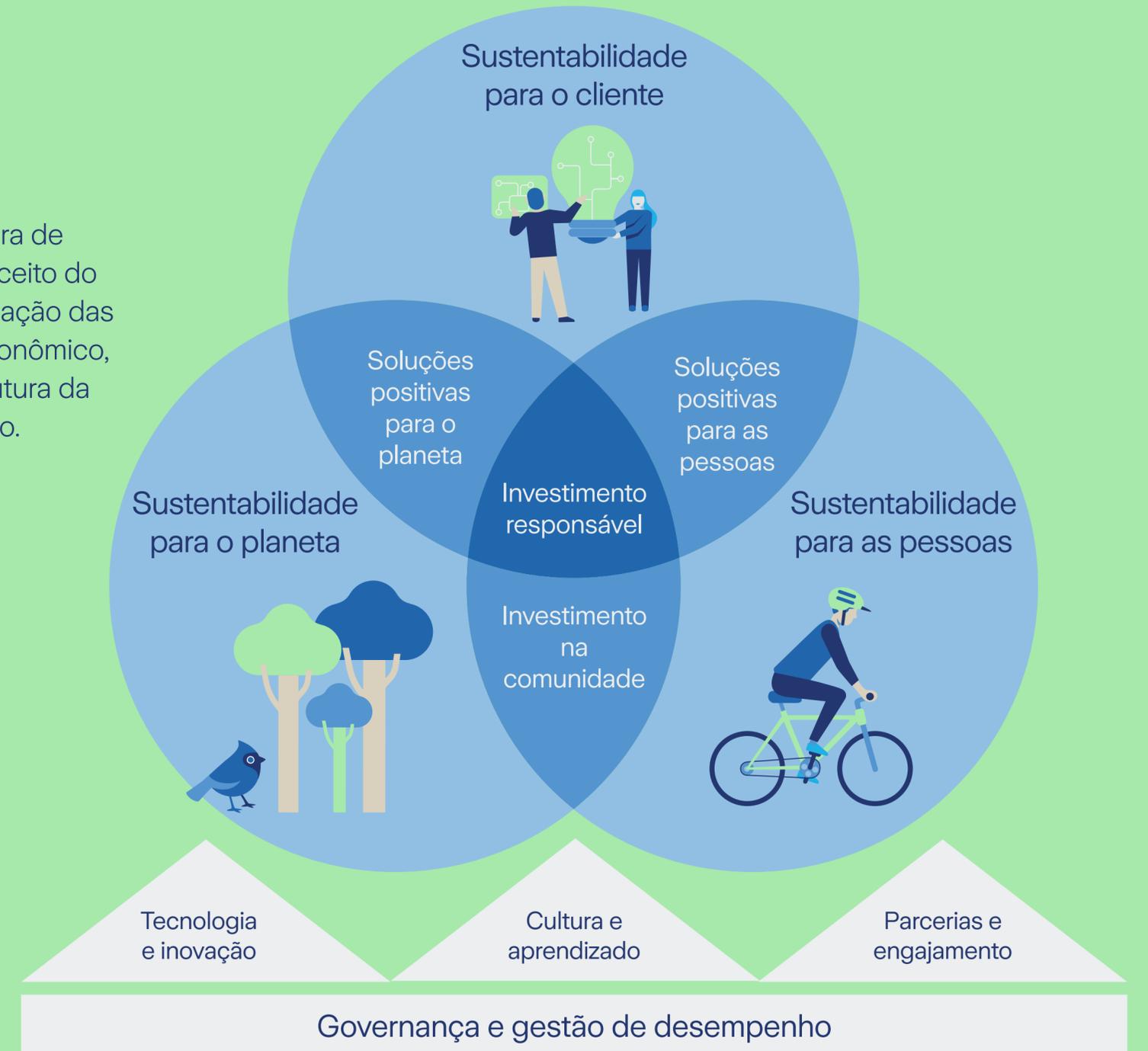
Reconhecemos a representatividade que temos no Brasil, por estarmos estrategicamente posicionados como uma grande investidora, empregadora e tomadora de risco, em diversos setores da economia, e por isso acreditamos que podemos liderar essa jornada.

Nossa estrutura de sustentabilidade nos guia para nosso propósito.

Para mais detalhes, baixe o [Relatório Integrado Global](#).

## Estrutura global de sustentabilidade

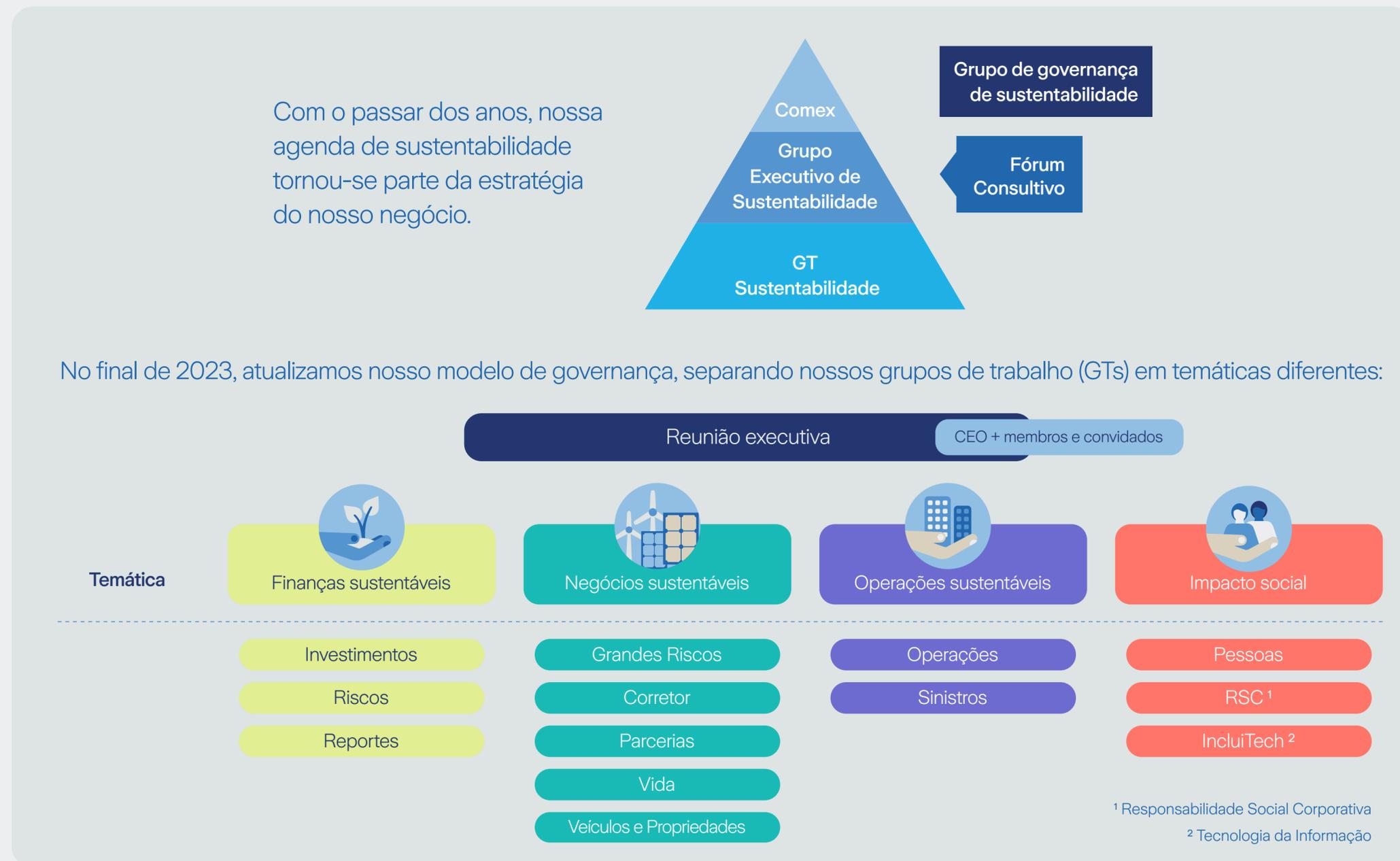
O Grupo Zurich possui uma estrutura de sustentabilidade inspirada pelo conceito do *triple bottom line*, que norteia a atuação das empresas a partir de três pilares (econômico, social e ambiental). Conheça a estrutura da Zurich, nas três perspectivas, ao lado.



# Estratégia de sustentabilidade no Brasil

**Temos uma governança transversal, no Brasil, para garantir que a sustentabilidade esteja no núcleo das nossas principais atividades.**

- Iniciamos, em 2023, o Fórum Consultivo, duas vezes ao ano, com especialistas reconhecidos (**Denise Hills, Helio Mattar e Carlos Nomoto**) em sustentabilidade e diretorias estratégicas da organização, de acordo com cada disciplina, para que nos apoiassem no direcionamento de nossa agenda sustentável.
- Desde o ano passado, os diretores executivos passaram a ter metas específicas de sustentabilidade, que impactam suas remunerações variáveis, fazendo com que o tema ganhasse mais força, no dia a dia das áreas.



No Brasil, participamos de algumas associações civis que buscam promover o desenvolvimento sustentável.

Somos a única seguradora associada ao Conselho Empresarial Brasileiro pelo Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e fazemos parte, ativamente, da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg).



Para mais detalhes sobre a CNseg, [clique aqui](#).



Para mais detalhes sobre a CEBDS, [clique aqui](#).

# Integração dos riscos de sustentabilidade na gestão de riscos

“Entendemos que o seguro é baseado no gerenciamento e na transferência de riscos e que a transição para uma economia de baixo carbono pode impactar a indústria, por exposição a riscos que precisam ser cuidadosamente gerenciados.”

**Mariane Bottaro, Dir. Exec. Gestão de Riscos**

## Gestão dos riscos de sustentabilidade

Iniciamos em 2023, em conformidade com a Circular n. 666 da SUSEP, em parceria com uma consultoria externa e com o apoio e a validação das áreas Investimento, Subscrição, Operações e Pessoas, a elaboração do Estudo de Materialidade dos Riscos de Sustentabilidade, para identificar, avaliar e tratar os riscos aos quais possamos estar expostos, nos aspectos ambientais, sociais e climáticos.

Esse estudo considera as características de nossas atividades, operações, produtos, serviços, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e colaboradores. Deverá estar concluído no primeiro trimestre de 2024.



# Investimentos



**Adotamos premissas de sustentabilidade em 100% dos ativos investidos, para restrição de atividades com alto impacto socioambiental.**

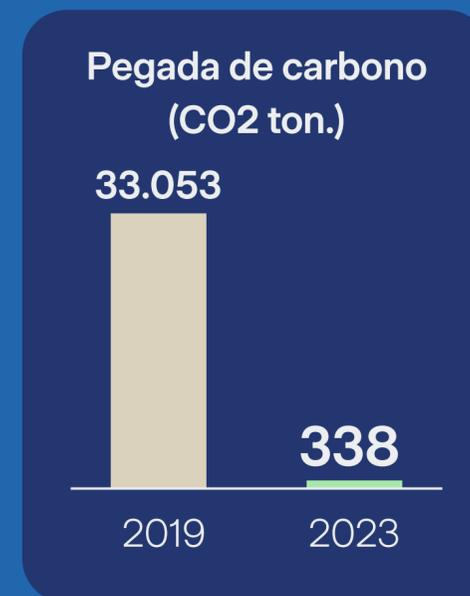
Integramos a sustentabilidade no processo de tomada de decisão sobre investimentos e práticas de responsabilidade (por meio do ESG Integration<sup>1</sup>) e analisamos as particularidades em sustentabilidade e mudanças climáticas de investimentos, a partir do Principle Adverse Impact and Indicators<sup>2</sup>.

Somos signatários dos Princípios para Investimento Responsável (PRI), desde 2011, e da Declaração sobre Títulos Verdes desde 2015. Em 2019, fomos uma das primeiras seguradoras a aderir à iniciativa Investidores Pelo Clima (IPC), que tem como objetivo engajar e capacitar investidores profissionais do Brasil para avançarem na agenda da descarbonização de portfólios.

**Chegamos a aproximadamente R\$ 141 milhões alocados em títulos verdes, cerca de 4% do nosso portfólio total, no final de 2023.**



Começamos a calcular a pegada de carbono do nosso portfólio no final de 2019 e, desde então, conseguimos reduzir a emissão de carbono em cerca de 32 mil toneladas.



A meta para 2025 era a redução para 19.832 toneladas. Superamos e muito a meta, com dois anos de antecedência.



<sup>1</sup> Inclusão explícita e sistemática de questões ESG na análise e nas decisões de investimento.

<sup>2</sup> Indicadores identificam e mensuram os impactos negativos dos investimentos, proporcionando aos investidores uma compreensão abrangente do perfil de sustentabilidade de suas carteiras.

## Fornecedores



### Nossos fornecedores são fundamentais para nosso negócio.

Todos eles recebem e declaram estar de acordo com o [Código de Conduta do Fornecedor](#), assim que são contratados.

Não toleramos práticas relacionadas a trabalho análogo à escravidão, trabalho infantil, embargos, áreas contaminadas e descumprimento de legislação trabalhista.

Em 2023, incluímos a avaliação inicial de fornecedores à análise ESG (práticas ambientais, sociais e de governança de uma organização). O fornecedor responde um questionário sobre temas ESG, para avaliar seu grau de risco para a Zurich, e envia os comprovantes das ações que declarou. Avaliamos todos os nossos fornecedores de alto e médio risco (134 empresas), em 2023.

Nosso processo de desenvolvimento de fornecedores sociais é contínuo, por contratação direta ou por meio de outros fornecedores.

Também é constante o desenvolvimento de fornecedores relacionados à sustentabilidade.

Realizamos workshops sobre o tema para empresas que representam 80% de nossas despesas com fornecedores. Neles compartilhamos nossa estratégia de sustentabilidade e a forma como estamos agindo para atingir nossa ambição.

### Fornecedores sociais - parceria com a Yunos

Começamos uma parceria com a [Yunus Social Business](#), no início de 2023, para desenvolvermos fornecedores sociais nas categorias Facilities, Marketing e TI. Das cerca de 30 empresas que nos apresentaram seus negócios, fechamos acordo com três empresas sociais.

## Rede Sustentável

Com o objetivo de incentivar a cultura de sustentabilidade entre todos nossos prestadores de afinidades em território nacional, em agosto de 2023, a diretoria de sinistros lançou o programa Rede Sustentável.

O programa avalia, por meio de um modelo de scorecard que considera três aspectos: custo, qualidade e sustentabilidade, em similar nível de importância. A apuração é realizada mensalmente, por linha de produto, gerando um ranking que reconhece e recompensa os melhores.

A Rede Sustentável gera sinergia e nos aproxima de nossos prestadores por meio de divulgação dos resultados, treinamentos, troca de experiências e boas práticas.



## Subscrição



Nossos processos de avaliação e nossas interações promovem o diálogo, mudanças necessárias no curto prazo e elevação gradativa das práticas sustentáveis nas empresas e nas instituições que analisamos.

### Em nossos processos de subscrição:

 Restringimos ou não realizamos negócios com empresas que tenham atividades com alto nível de riscos de sustentabilidade, por desrespeitarem os direitos humanos.

 Valorizamos o papel dos subscritores na avaliação das dimensões Ambiental, Social e Governança (ESG) para todas as atividades, pois parte considerável das informações sobre essas dimensões são qualitativas e estão disponíveis de forma dispersa e não padronizada.

 Não atuamos nas atividades de carvão mineral, areia e xisto betuminoso ou de munições proibidas.

 Analisamos critérios locais e globais específicos para mineradoras, petróleo e gás e construção de barragem.

 Consideramos critérios específicos para determinadas atividades adequadas ao contexto brasileiro: indústria de processamento de carne, óleo e soja (rastreadibilidade e não provocação de desmatamento ilegal), carvão vegetal (licenciamento e condições de trabalho) e postos de combustíveis (áreas contaminadas).

 Realizamos consulta às listas públicas brasileiras de áreas contaminadas, áreas embargadas, trabalho escravo e trabalho análogo ao escravo.



# Negócios sustentáveis

**A sustentabilidade está em nosso DNA. Você pode reconhecê-la na maneira como fazemos negócios.**

## Seguro para Carros Elétricos e Híbridos: inovando no mercado de seguros



Fomos uma das primeiras seguradoras a lançar seguros específicos para carros elétricos e híbridos, no Brasil, em 2019.

Desde o lançamento desses produtos inovadores, nos dedicamos constantemente a aperfeiçoá-los, para oferecermos suporte cada vez mais completo aos nossos clientes.

Essa iniciativa está alinhada ao nosso propósito de construirmos juntos um futuro melhor, no qual a inovação e a sustentabilidade são pilares fundamentais.

## Nossos diferenciais:

### Produto:

- Aceitação para veículos de até R\$ 800 mil.
- Cobertura para cabo de carregamento, em caso de roubo ou furto.
- Parceria com rede de oficinas especializadas.

### Assistências 24h:

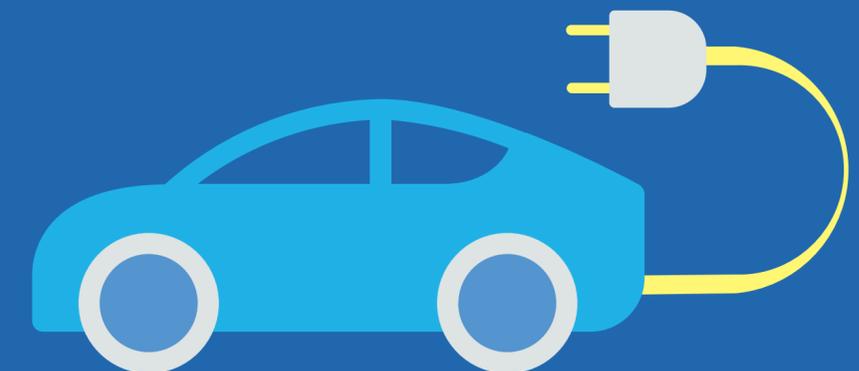
- Reboque, em caso de pane mecânica, elétrica, de falta de carga na bateria ou de outras ocorrências.
- Atendimento Concierge para indicação de pontos de carregamento mais próximos.

### Um passo rumo a uma economia de baixo carbono:

Esse produto não apenas protege nosso cliente, mas também promove um estilo de vida mais sustentável e responsável.

Incorporando veículos elétricos e híbridos em nossa gama de produtos, reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade e com soluções que promovam uma economia de baixo carbono.

Nossa visão voltada para o futuro nos prepara para enfrentar desafios e para abraçar oportunidades que surjam com as mudanças no cenário automotivo e ambiental.



# Zurich Resiliência Climática: protegendo o futuro em face das mudanças climáticas



## O que fazemos?

Nos destacamos em auxiliar nossos clientes a identificarem e a mitigarem seus riscos.

Nossa equipe de especialistas em engenharia de riscos realiza avaliações minuciosas dos riscos enfrentados pelos clientes de Grandes Riscos, incluindo considerações sobre os aspectos climáticos que podem impactar os seguros contratados.

Vamos além, agora, com a solução inovadora Zurich Resiliência Climática, desenvolvida pela Zurich Resilience Services (ZRS).

## O que é a ZRS?

É um conjunto de serviços criado para enfrentar cenários de risco em constante mudança, garantindo preparação adequada para desafios futuros. Oferecemos esses serviços inclusive para quem não é cliente de seguros.

## Zurich Resiliência Climática

A resiliência climática é fundamental, no cenário que vivemos, em que precisamos nos adaptar constantemente aos impactos das mudanças climáticas trazidas pelos efeitos dos gases de efeito estufa (GEEs) que continuam a se manifestar na atmosfera.

O primeiro passo para identificar, quantificar e avaliar os riscos associados a exposições a perigos naturais é a avaliação de risco atual.

Com a avaliação de risco focada na mudança climática, utilizamos essa base como referência e desenvolvemos estratégias robustas para enfrentar os desafios futuros.



## Características da avaliação de risco - Como fazemos isso?

- Identificamos exposições a perigos específicos
- Avaliamos estimativas e probabilidades de perda
- Identificamos locais críticos, para análise adicional
- Avaliamos a vulnerabilidade na cadeia de valor, incluindo a cadeia de abastecimento
- Revisamos a qualidade dos dados
- Identificamos níveis de resiliência específicos
- Recomendamos formas de mitigar e adaptar-se, com base na avaliação de risco

## Nossa avaliação:

- Cenários climáticos: SSP1-2.6 (<2°C), SSP2-4.5 (~2°C), SSP5-8.5 (>2°C)
- Horizontes de tempo: cinco anos, incrementos até 2100
- Nove riscos: Inundação, Precipitação, Tempestades, Granizo, Vento, Calor, Frio, Seca, Incêndio

Ajudamos empresas e comunidades a se prepararem para um futuro incerto, garantindo maior resiliência e sustentabilidade, em longo prazo, ao fornecermos uma abordagem abrangente para identificar, avaliar e mitigar os riscos associados ao clima em constante mudança.

# Seguro para celular usado: promovendo mudança de comportamento e sustentabilidade



Nossas inovações refletem não apenas nosso compromisso com a segurança de nossos clientes, mas com a vida útil dos produtos segurados também.

Em 2023 lançamos o Seguro Celular Consciente, um produto 100% digital, que oferece proteção também para celulares usados.

Antes dele, concentrávamos nossos esforços em oferecer proteção exclusivamente para celulares novos. Com seu lançamento, atendemos a uma demanda crescente por soluções abrangentes e sustentáveis.

## Promovemos mudança de comportamento e sustentabilidade:

Com o Seguro Celular Consciente, além de oferecermos uma cobertura mais inclusiva, incentivamos os clientes a adotarem um comportamento mais consciente, em relação ao consumo e à utilização de dispositivos eletrônicos. Ao prolongar a vida útil de celulares usados e promover práticas sustentáveis de reparo e descarte, estamos contribuindo para a construção de um futuro melhor.

## Inovamos os diferenciais:

- Telefone recondicionado, em caso de roubo ou furto: fornecemos aos nossos clientes um telefone recondicionado, promovendo o reaproveitamento de recursos e reduzindo o impacto ambiental associado à produção de novos aparelhos.
- Descarte ambientalmente correto dos resíduos: em caso de danos acidentais, os resíduos resultantes do reparo são descartados de forma ambientalmente responsável, por meio do programa Zurich Recicla.

## Estamos Alinhados à Visão da Economia Circular:

Os diferenciais sustentáveis do Seguro Celular Consciente estão alinhados ao nosso compromisso com a economia circular.

Com ele estimulamos o uso dos aparelhos por mais tempo e, em caso de quebra, o reparo é realizado com peças remanufaturadas. Se não houver possibilidade de reparo, nosso parceiro de reciclagem de resíduos eletrônicos coleta o material inutilizado.

Assim os recursos são utilizados de forma eficiente e os resíduos são minimizados, por meio de reutilização, reciclagem e recuperação. Essa abordagem não apenas beneficia o meio ambiente, mas também agrega valor a nossos produtos, proporcionando uma experiência mais sustentável aos clientes.

## Zurich Residência



**Nosso Seguro Residência é repleto de coberturas e assistências que oferecem benefícios ao meio ambiente:**

- Remoção e descarte ecológico de entulho e de restos de obras no local de riscos segurado
- Descarte ecológico de móveis ou de eletrodomésticos
- Consultoria ambiental para realização de projetos sustentáveis e inteligentes, capazes de colaborar com o meio ambiente e de gerar economia
- Cobertura para painéis solares e carregadores de carro elétrico



- Cobertura adicional para bicicletas que protege o bem do cliente que a utiliza como meio de transporte menos poluente, contando com resgate e apoio em situações emergenciais
- Autoinspeção Mobile, permitindo aos clientes realizar vistorias digitais, reduzindo emissões de carbono
- Rede de assistência credenciada em caso de danos elétricos, que substitui o reembolso por serviços ágeis, garantindo rastreabilidade dos resíduos em caso de perda total

## Zurich Energias Renováveis

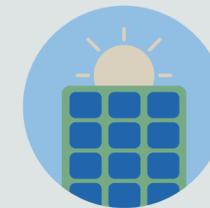


**Estamos preparados para participar e apoiar nossos clientes nos desafios que enfrentam.**

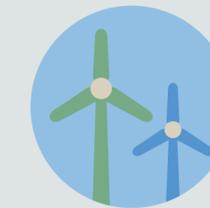
Oferecemos todo nosso conhecimento e experiência por meio de seguros para empresas, no setor de geração de energia renovável.

### Fontes de energia sustentáveis com as quais atuamos:

Em linha com a matriz elétrica brasileira, oferecemos soluções em seguros para



**Usinas solares fotovoltaicas**



**Usinas eólicas**



**Usinas hidrelétricas**

## Melhor Idade e Mais proteção



Reconhecemos a importância de oferecer seguros que atendam às necessidades específicas da terceira idade, com os produtos Melhor Idade e Mais Proteção. A comercialização desses produtos é feita exclusivamente pelo canal bancário, pela nossa parceria com o Banco Mercantil.

Eles são cuidadosamente projetados para proporcionar tranquilidade e segurança aos indivíduos nessa fase da vida, por meio de coberturas e assistências específicas.

Com eles demonstramos nossa compreensão dos desafios e das preocupações enfrentados pela população idosa e garantimos a eles proteção adequada e confiável, que promove seu bem-estar.



## Atributos sustentáveis Zurich Auto Eco



Nosso seguro Zurich Automóvel é um produto tradicionalmente conhecido no mercado e bastante comum na cultura do brasileiro. Assim, vimos a necessidade de uma iniciativa consistente de sustentabilidade para esse produto.

### Compensação de CO2

Lançamos, então, o mecanismo de compensação de carbono gerado nos serviços de assistência do Zurich Automóvel - Carro Reserva ou Assistência 24 Horas.

Ao final da utilização de cada serviço, os clientes são notificados pelos próprios prestadores de serviço sobre a compensação, sem qualquer custo extra para o segurado.



**Em 2023 foram compensadas 3662,8 toneladas de CO2** por meio de créditos de carbono (todos foram devidamente auditados e verificados).

### Selo Verde

Desde 2021, junto com o Instituto de Qualidade Automotiva (IQA), começamos a conceder a certificação Selo Verde para nossas oficinas mecânicas referenciadas, para incentivá-las a adotarem ações mais sustentáveis em seus processos internos, como separarem e destinarem corretamente seus resíduos, promoverem saúde e bem-estar dos colaboradores, dentre outros.

Para mais detalhes, [clique aqui](#).

Em 2023, fechamos o ano com 43% das oficinas referenciadas certificadas com o Selo Verde.

Dos sinistros abertos, 64% utilizaram oficinas da nossa rede referenciada. Dessas, 21% possuíam o Selo Verde. Desde o início da certificação, já aumentamos em 20% a utilização de oficinas certificadas.



**Selo Verde**  
Certificada pelo IQA

**276** oficinas certificadas



**46** ouro



**145** prata



**85** bronze



Plásticos/papelão:  
**6 toneladas.**



Aço/lataria:  
**63 toneladas.**



Vidros:  
**700 kg.**



Óleo/tiner:  
**1.648 litros.**

## Zurich Recicla



Criamos o Zurich Recicla, com o objetivo de contribuir para a destinação correta de eletrodomésticos, eletroportáteis, equipamentos eletrônicos, móveis, celulares e outros resíduos envolvidos na cadeia do mercado segurador.

Veja os itens que foram coletados e destinados de maneira correta:



Desde o início da iniciativa, em 2021, já coletamos **261,2 toneladas** de resíduos.



Essa iniciativa foi vencedora do Prêmio ECO Brasil - AMCHAN na categoria Produtos e Serviços para Grandes Empresas.

## Diagnóstico Remoto



O Diagnóstico Remoto de Sinistro, projeto 100% brasileiro, coloca o cliente no centro de nossas intenções e de nossos esforços, ao oferecer atendimento mais prático e ágil no reparo de produtos que possuem nosso seguro Garantia Estendida.

Essa ação contribui para a redução das emissões de carbono de nossa operação, em linha com nossos valores de sustentabilidade. No contexto da pandemia, foi uma iniciativa extremamente relevante para a segurança dos nossos clientes e colaboradores.



Essa iniciativa foi reconhecida com o 1º lugar na categoria Re-imaginando a Experiência do Cliente do Qorus-Accenture Innovation in Insurance Awards 2023.



## Operações Sustentáveis

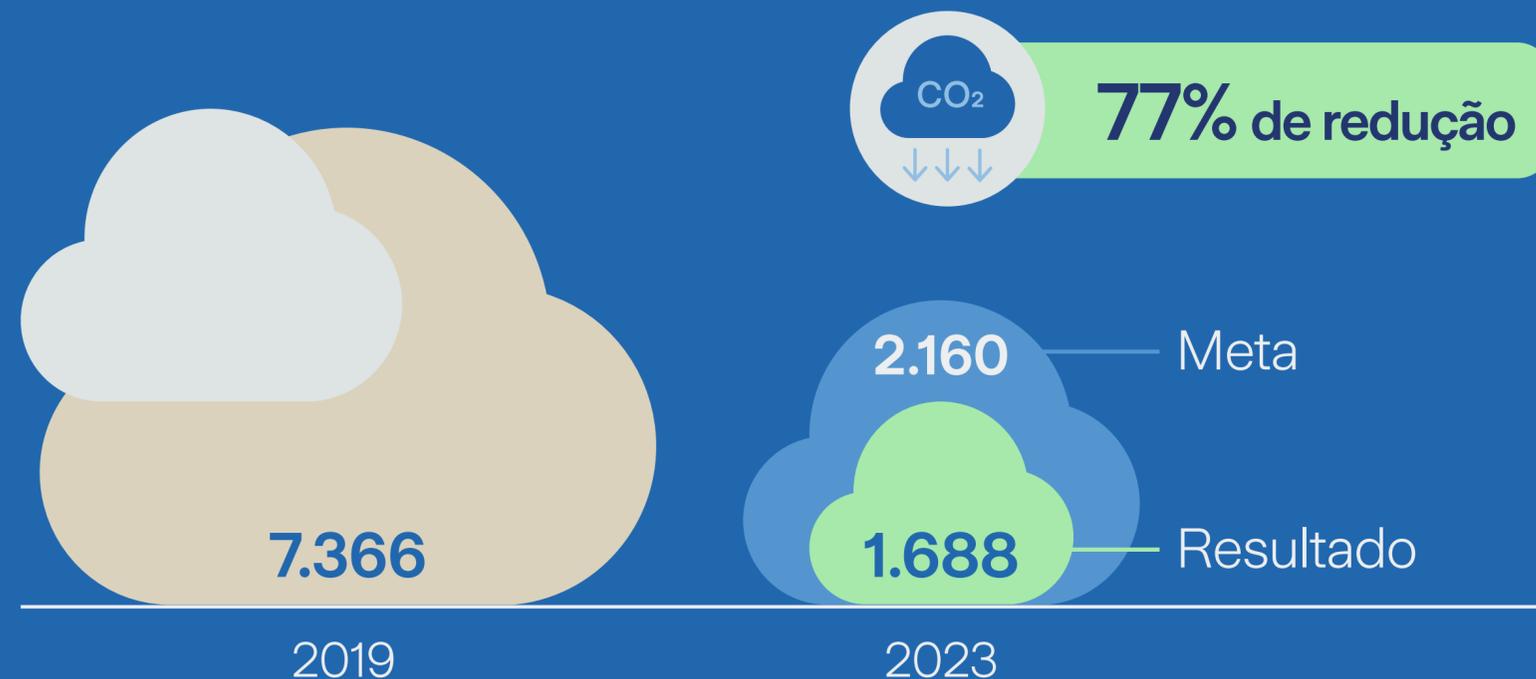


### Indicadores de sustentabilidade na operação

A gestão da ecoeficiência é essencial em todas as nossas operações, para minimizar os impactos negativos e contribuir positivamente para o meio ambiente e a sociedade.

A questão das mudanças climáticas é uma prioridade para nós e isso se reflete em nossas operações, com um foco específico na redução das emissões de CO<sub>2</sub>.

### Redução de Emissões (ton. CO<sub>2</sub>)



### Ética na inteligência artificial – data commitment

Utilizamos a inteligência artificial (IA) com um forte compromisso com a ética, garantindo a confiança de nossos clientes, ao honrarmos a privacidade dos dados fornecidos.

Adotamos uma abordagem transparente na coleta, no uso e no compartilhamento de dados pessoais, evitando qualquer tipo de preconceito em suas aplicações de IA.

O principal objetivo ao usarmos dados pessoais é melhorar continuamente os produtos e os serviços oferecidos, beneficiando diretamente nossos clientes.

Valorizamos e respeitamos a dignidade humana em todas as operações envolvendo inteligência artificial.

### Modelo híbrido de trabalho

Implementamos um modelo híbrido de trabalho, no qual os funcionários comparecem ao escritório duas vezes por semana, reduzindo os deslocamentos diários, resultando em menor emissão de carbono e menor impacto ambiental.

### Eletrificação da frota

Possuímos atualmente uma frota de 35 veículos, dos quais 18 são híbridos ou totalmente elétricos.

A transição para veículos mais limpos é uma parte essencial de nossa estratégia ambiental.

A meta é substituir toda a frota por veículos híbridos ou elétricos até 2025, demonstrando nosso compromisso com a inovação e a responsabilidade ambiental.

### Redução das viagens

Estamos comprometidos a reduzir 60% das emissões provenientes de nossas operações, até 2025, com foco particular nas emissões resultantes de viagens aéreas, alugueis de veículos, viagens de negócios e deslocamentos de funcionários.

# Pessoas e comunidade

Cuidarmos e olharmos para as pessoas e para a comunidade em que estamos inseridos também é sermos sustentáveis, pois nossas ações impactam diretamente essas pessoas.

## Nossos direcionadores



## Clientes



**Nosso cliente está no centro de nossas decisões desde que nascemos.** Em 2016 iniciativas específicas começaram a ser criadas para garantir isso em todos os processos da nossa companhia.

É para ele que estamos aqui, oferecendo produtos e serviços de qualidade, propondo uma transformação de impacto no mundo e sempre pensando em uma melhor experiência.



## Conheça algumas iniciativas que fizemos para engajar ainda mais nossos clientes:

No Brasil, em 2017, criamos a Customer Office, um conjunto de ações e atividades para garantir uma clara e eficiente gestão da experiência dos nossos clientes.

Uma de suas primeiras ações foi a estruturação dos Comitês Multidisciplinares de Clientes, que têm por principal objetivo analisar a voz do cliente por meio de diferentes indicadores: TNPS, reclamações, indicadores de serviço nos diferentes canais. Assim podemos entender a dor do cliente e planejar ações para melhorar sua experiência.

Adotamos uma estratégia multicanal, buscando trazer o cliente cada vez mais para perto.

Sermos acessíveis a todos os clientes e parceiros é fundamental nessa estratégia. Eles passam a escolher por onde preferem se comunicar conosco.

### Semana do cliente

A semana do cliente é mais que um conjunto de eventos, é uma expressão concreta do nosso compromisso com a compreensão profunda e o aprimoramento contínuo de nossa relação com nossos clientes.

Em 2023, foram cinco dias repletos de palestras, ações, rodas de conversa e dinâmicas interativas, com a participação média de 300 Zurichers em cada ação realizada.

Essa iniciativa fortalece os laços entre nós e nossos clientes e, ao mesmo tempo, capacita os colaboradores a incorporarem nossos princípios em seu dia a dia de trabalho, garantindo uma experiência ainda mais positiva e satisfatória para todos.

Isso se reflete diretamente na métrica de T-NPS que, ano após ano, tem tido resultados expressivos.

### Medimos o sucesso dessas escolhas por meio de indicadores:



Central de Atendimento  
**+1,9 milhão**  
de chamadas atendidas

**19%**  
**bate-papo**  
**com humano**

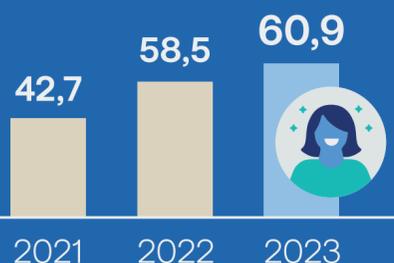


Canais digitais

Chatbots  
**+1,2 milhão**  
de interações,  
**650 mil**  
autoatendimentos

Portal Cliente  
**+370 mil**  
interações,  
**80 mil**  
autoatendimentos

#### T-NPS



- Zona de Encantamento – NPS entre 91 e 100.
- Zona de Excelência – NPS entre 76 e 90.
- Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75.
- Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50.
- Zona Crítica – NPS entre -100 e 0.

## Parceiros de negócios



Nossos parceiros de negócios são parte fundamental da nossa estratégia.

Para que se mantivessem engajados no tema da sustentabilidade, realizamos dois workshops, em 2023, com os temas

- Diversidade e inclusão na prática, em fevereiro
- Descarte ecológico de resíduos, em dezembro.



Tivemos a participação de mais de **160 pessoas.**



## Nossas pessoas – os “Zurichers”



**Nossa promessa para os Zurichers é de que vamos crescer juntos.** Cuidar de quem nos ajuda a fazer acontecer! No último ano, destacamos algumas ações internas que transformam a Zurich em um local acolhedor e empoderador para carreiras e profissionais.



**Previdência Privada:** pensando no futuro financeiro dos Zurichers, oferecemos o PreviZurich, um plano de previdência corporativa com contribuição compartilhada entre a empresa e o colaborador, demonstrando nosso compromisso em garantir uma saúde financeira estável a longo prazo.



**Jornada Parental:** reconhecendo a importância da maternidade e da paternidade, oferecemos um programa dedicado a promover o bem-estar e o apoio aos pais e mães Zurichers, oferecendo uma série de benefícios, como licença parental estendida, aporte em plano de previdência para os novos integrantes da família, equipes de acompanhamento, áreas exclusivas de amamentação em nossas dependências e muito mais.



**Gympass:** proporcionamos acesso a uma ampla rede de academias, estúdios e atividades por meio dessa plataforma de bem-estar corporativo. Com opções flexíveis de pagamento e uma variedade de planos, nossos colaboradores podem cuidar de sua saúde física de maneira acessível e conveniente.



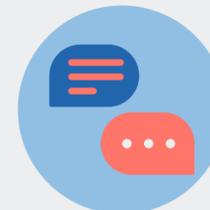
**Psicologia Viva:** reconhecendo a importância da saúde mental, oferecemos acesso a sessões de atendimento psicológico on-line, custeadas pela empresa. Este recurso permite que os Zurichers cuidem de sua saúde emocional com facilidade e flexibilidade.



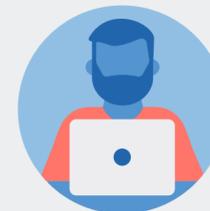
**LiveWell:** nosso aplicativo oferece recursos essenciais para promover o bem-estar e a qualidade de vida. Além de ferramentas de monitoramento de saúde, os usuários podem acumular pontos que podem ser trocados por prêmios ou utilizados para apoiar iniciativas sociais importantes.



**Programa de Assistência ao Colaborador (PAC):** este programa abrangente oferece suporte especializado em áreas como psicologia, orientação jurídica, serviço social e consultoria financeira, ajudando os Zurichers e seus dependentes a enfrentarem desafios pessoais e profissionais.



**Programa de Idiomas:** valorizamos o desenvolvimento profissional de nossas pessoas, por isso oferecemos o Programa de Idiomas da UniZurich, em parceria com a escola de idiomas EF Education First. Anualmente, abrimos inscrições para cursos subsidiados pela empresa, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de aprimorar suas habilidades linguísticas e expandir suas perspectivas profissionais. Em 2023, ampliamos o acesso ao aprendizado de idiomas, oferecendo conteúdos on-line de inglês e de espanhol para 100% de nossos colaboradores, e aumentamos o número de vagas para aulas particulares.



**EducaZurich:** lançamento do programa de apoio educacional em que a Zurich se responsabiliza por 50% do valor da mensalidade para formação em graduação ou pós-graduação de pessoas selecionadas.

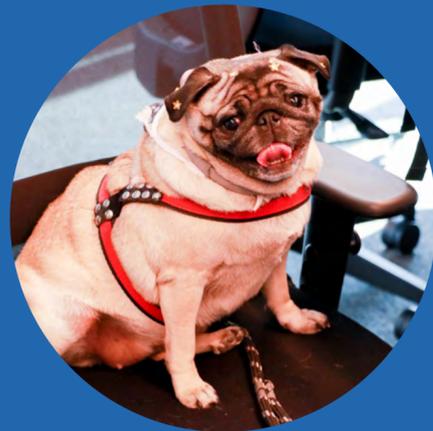


**IncluiTech:** parceria com a plataforma Alura, pela qual pessoas de diferentes grupos minorizados puderam desenvolver habilidades de tecnologia com foco no futuro do trabalho

## Ações para celebrar

Nos preocupamos com o bem-estar dos nossos Zurichers, por isso, iniciativas que conectam a vida profissional com a vida pessoal são essenciais para nós. Em 2023, destacamos dois momentos importantes:

**Pet Day:** celebramos o amor pelos animais de estimação de nossos colaboradores com o Pet Day, um dia especial em que foi permitido trazer seus bichinhos para o escritório. Com uma programação preparada pelo grupo CelebrAção, os Zurichers tiveram a oportunidade de compartilhar momentos de alegria e fofura com seus pets, durante o expediente.



**Dia das Crianças:** em outubro de 2023, preparamos uma série de atividades e brincadeiras para celebrar o Dia das Crianças. Os filhos dos Zurichers tiveram a chance de visitar nossos escritórios e vivenciar um dia divertido e educativo, proporcionando momentos especiais em família e fortalecendo os laços entre os Zurichers.



## DEIP (Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertencimento)



### Temos o compromisso de termos e mantermos um ambiente ético e respeitoso, na Zurich.

Buscamos proporcionar oportunidades iguais, sem distinção em função de deficiência, sexo, orientação sexual, raça, origem nacional ou étnica, idade, religião ou crença, identidade de gênero, etc.

Esse posicionamento está fortemente inserido na composição dos órgãos de governança corporativa.

Em 2023 realizamos, internamente, sete eventos com diferentes recortes sobre DEIP.



Participamos de cinco eventos externos (entre feiras de empregabilidade e palestras) direcionados à conscientização sobre diversidade.

Dentre os eventos, nos destacamos como a seguradora oficial da 27ª Parada do Orgulho LGBT de São Paulo, considerada o maior evento dedicado à população LGBTI+ do mundo.

Essas iniciativas refletem nosso compromisso contínuo em contribuir para uma sociedade mais justa, inclusiva e sustentável, na qual todos tenham oportunidade de prosperar e alcançar seu pleno potencial.

Para fortalecer ainda mais nosso compromisso e promover o DEIP na Zurich, implementamos diversos programas:

- **Programa de Estágio Afirmativo:** tivemos a primeira edição do Talentos Z, um programa dedicado à inserção de jovens negros no mercado de trabalho, resultando na contratação de 14 jovens, 50% dos quais já efetivados em cargos de Analista. No programa os estagiários tiveram interação com o comitê executivo e foram desenvolvidos em hard (desenvolvimento de projetos) e soft skills (contemplados com bolsa de estudos para cursar o idioma inglês).
- **Programa de Mentoria para Pessoas Negras:** desenvolvemos um programa de mentoria com foco na ascensão de pessoas pretas e pardas na carreira, com a participação de 22 colaboradores (sendo 50% mulheres) e uma taxa de promoção dessas pessoas de 13%.
- **Mentoria Feminina em Grupo:** programa dedicado a mulheres líderes, com o objetivo de trabalhar conceitos como Síndrome da Impostora, Mentoria e Influência, com foco em alavancar carreiras. Buscamos sempre promover o respeito e a igualdade de gênero, em todos os aspectos da nossa empresa, e esse compromisso se reflete em nossa cultura e no dia a dia das pessoas, mudando de forma orgânica nossos indicadores.
- **Talent for the Future – Instituto TechMail:** em parceria com o Instituto TechMail, apoiamos o projeto Talentos para o Futuro, que ajudou 397 jovens a ingressarem no mercado de trabalho.
- **Feira do Empreendedorismo Negro:** pelo segundo ano consecutivo, promovemos um evento de exposição de produtos de empreendedores(as) negros(as), em nosso escritório de São Paulo, estimulando a geração de renda e a valorização da cultura afro-brasileira.



## Quem são os Zurichers?

Mulheres na organização: **59%**

Mulheres na liderança: **48%**

Alta liderança feminina (nível D): **35%**

Pessoas negras (pretos e pardos): **26%**

Pessoas negras (pretos e pardos) na liderança: **15%**

Pessoas autodeclaradas LGBTI+: **5%**

Pessoas autodeclaradas LGBTI+ na liderança: **4%**

Pessoas com deficiência: **5%**

Pessoas com deficiência na liderança: **1%**



## RSC (Responsabilidade Social Corporativa)



Mantemos um compromisso sólido com a comunidade, buscando causar um impacto positivo por meio de nossas ações e de investimentos sociais.

Em 2023, nossos esforços foram significativos e a participação dos Zurichers em nosso programa de voluntariado foi essencial.



### Veja alguns dos projetos premiados e as iniciativas que marcaram nosso compromisso com a sustentabilidade e o desenvolvimento comunitário, em 2023:



**Fundo de Catástrofes:** auxiliamos comunidades em situações de emergência ou de calamidade pública, no Brasil, provenientes de ocorrências como enchentes, alagamentos e outras situações adversas, por meio do Fundo de Catástrofes. Montantes em dinheiro foram liberados ao longo de todo o ano, para auxílio direto às comunidades (Prêmio CNseg de Inovação 2023).



**Projeto Aqualuz:** proporcionamos acesso a água de qualidade a mais de 900 famílias, no nordeste brasileiro, em parceria com a BRK, pelo Projeto Aqualuz (Prêmio CNseg de Inovação 2023).



**Leis de incentivo:** destinamos mais de R\$ 6 milhões em leis de incentivo para ampliar o atendimento ou criar novos projetos em instituições apoiadas, incluindo o Instituto Baccarelli e o Instituto Esporte & Educação, entre outros.



**Doações em parceria com a Z Zurich Foundation:** contribuímos com mais de R\$ 5 milhões em doações diretas para projetos de alto impacto e apoio a situações emergenciais, em parceria com a Z Zurich Foundation.



**Projeto de Saúde Mental:** impactamos positivamente 501.535 vidas e transformamos outras 731.750, em parceria com o Instituto Ânima, no Projeto de Saúde Mental, atuando em Goiás, Minas Gerais e Pará.



**Doação de próteses para a ONG Mamas do Amor:** com o envolvimento dos Zurichers, realizamos a grande ação de voluntariado que consistiu em criar próteses mamárias externas de alpiste e doá-las para a ONG Mamas do Amor, que tem a missão de resgatar a autoestima, a autoimagem e o bem-estar das pessoas mastectomizadas. O resultado foi incrível: entregamos 1.679 pares de próteses.

**Tudo isso resultou em muito impacto positivo!**

## RSC em números

**R\$ 11,5 milhões**

em investimento social, sendo

**R\$ 5.024.443**

Z Zurich Foundation (ZZF)

**R\$ 6.469.980**

Zurich Brasil

**11**

instituições apoiadas

**5.053**

horas de voluntariado registradas na My Impact<sup>1</sup>

**62**

atividades de voluntariado

**935**

Zurichers voluntários

**41**

Zurichers orquestradores<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Plataforma interna em que são cadastradas todas as atividades de voluntariado e doações.

<sup>2</sup> Zurichers selecionados para liderar as ações de voluntariado de nossa companhia e criar a conexão entre os voluntários e as instituições.



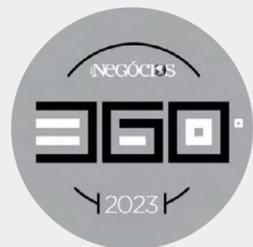
# Reconhecimento

Trabalhamos com dedicação.

O reconhecimento é fruto disso.



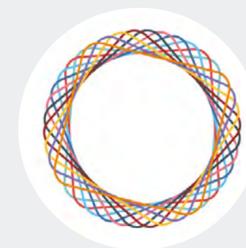
**Prêmio Eco Brasil:** vencemos na categoria Produtos e Serviços para Grandes Empresas com o projeto Zurich Recicla.



**Prêmio Época 360:** ficamos em 221º lugar, no ranking geral das empresas, mas no 9º, entre as 50 maiores seguradoras. Destacamos a conquista do 4º lugar na categoria ESG/Governança (queda de uma posição, em relação a 2022) e a do 3º lugar em ESG/Socioambiental (melhora de duas posições, em relação a 2022).



**As Melhores da Dinheiro 2023:** fomos reconhecidos com o 1º lugar entre as seguradoras, na categoria Responsabilidade Social do ranking da revista. Além de termos a melhor pontuação do segmento em Responsabilidade Social, fomos a segunda seguradora em Recursos Humanos, a segunda em Inovação e Qualidade e ficamos entre as três melhores da indústria de seguros em Sustentabilidade Financeira e Governança Corporativa.



**Selo Municipal Direitos Humanos e Diversidade São Paulo:** fomos reconhecidos, pelo segundo ano consecutivo, com o Selo Municipal Direitos Humanos e Diversidade São Paulo, com o projeto Talentos do Futuro.



**Prêmio CNseg de Inovação 2023:** ficamos em 1º e em 3º lugares, na categoria Sustentabilidade, com os projetos Fundo de Catástrofes e Aqualuz.



**Prêmio Qorus-Accenture Innovation in Insurance Awards:** Diagnóstico Remoto foi reconhecida com o 1º lugar na categoria “Re-Imaginando a Experiência do Cliente”



**Ranking Great Place to Work Brasil:** ficamos em 24º lugar na categoria Grandes Empresas Nacionais e Multinacionais, no total de 150 empresas.



**Ranking Great Place to Work SP:** 9º lugar na categoria Grandes Empresas da Região Metropolitana.



**Ranking Great Place to Work Brasil Inst. Financeiras:** 3º lugar entre as seguradoras de grande porte, no ranking de Instituições Financeiras 2023, e 9º lugar no ranking das melhores instituições financeiras em que trabalhar, em São Paulo.



**Jornada Flexível - 2º lugar:** reconhece as empresas de grande porte. Nos destacamos em saúde emocional como uma das melhores organizações quando se trata de cuidar das pessoas.



**Primeira Infância - 1º lugar:** reconhece as empresas que proporcionam apoio e condições de trabalho para colaboradores com filhos até os 6 anos de idade.



**Étnico-racial - 8º lugar (melhor seguradora do ranking):** destaca empresas que são referências em equidade racial e oferecem oportunidades para pessoas negras.



**LGBTI+ - 8º lugar (melhor seguradora do ranking):** reconhece empresas com políticas, cultura e ações que promovem um ambiente de trabalho igualitário para a comunidade LGBTQIA+.



**Pessoas com Deficiência - 10º lugar:** reconhece empresas que promovem a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho, integrando pessoas com deficiência (PCDs).



**Mulher - 17º lugar:** reconhece as empresas excelentes em oportunidades de crescimento, desenvolvimento e ambiente de trabalho inclusivo para as mulheres.



**Destaque Saúde Emocional:** reconhece empresas que se destacam por bons índices de práticas para melhorar a saúde emocional, mental e bem-estar de colaboradores e líderes.

# Créditos

**Coordenação geral:** Seguradora Zurich | Gerência de Sustentabilidade

**Fotos:** Acervo Seguradora Zurich

**Redação, projeto gráfico e revisão:** Elevado a<sup>3</sup>

