

# Relatório de Sustentabilidade

Zurich Seguros

Edição 5 | Junho 2025



 **ZURICH**<sup>®</sup>

# Sumário

**Mensagem do CEO** 3

**Destaques do Ano** 4

**Sobre este Relatório** 5

**Materialidade** 6



**Zurich Seguros** 8

Quem Somos 9

Identidade Corporativa 15

Produtos e Serviços 16

Inovação Permanente 19



**Governança e Gestão de Riscos** 21

Estrutura de Governança 22

Ética e Conduta 23

Gestão Regulatória 25

Riscos e Controle Internos 27

Gestão de Riscos de Sustentabilidade 30

Engenharia de Riscos 34

Processos de Subscrição 35

Investimentos Sustentáveis 36



**Sustentabilidade na Zurich** 37

Estrutura Global de Sustentabilidade 38

Governança e Gestão da Sustentabilidade 39

Ciclo Estratégico 2025–2027 42



**Negócios Sustentáveis** 44

Atributos de Diferenciação 45

Seguro Automóvel – Auto Eco 46

Seguro Residência 50

Seguro Celular 51

Zurich Resiliência Climática – ZRS 52

Energia Renováveis 53

Mais Proteção e Proteção Melhor Idade 54

Filantropia Premiável 55

Assistência *Plus* 55

Proteção Financeira Familiar 56



**Pessoas e Comunidade** 57

Relacionamento com Públicos de Interesse 58

Clientes 59

Colaboradores 64

Parceiros e Fornecedores 76

Responsabilidade Social Corporativa 78



**Planeta** 83

Plano de Transição Climática 84

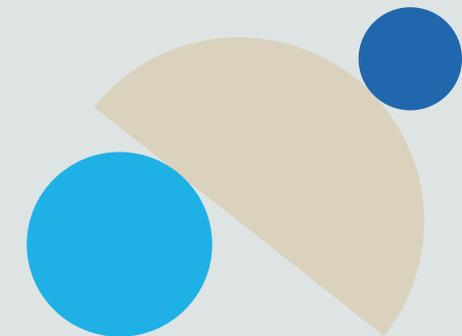
Operações Sustentáveis 86

Gestão de Resíduos 88

Floresta Zurich 90

**Sumário de Conteúdo GRI** 91

**Anexos** 98





# Mensagem do CEO

GRI 2-22

O ano de 2024 foi marcado por desafios significativos e avanços notáveis. Em um mundo cada vez mais impactado pelas mudanças climáticas, pela desigualdade social e pela transformação digital, o Grupo Zurich continuou a promover as suas práticas sustentáveis e inovadoras que beneficiam os nossos clientes, as nossas pessoas e o nosso planeta.

O Plano de Transição Climática lançado pelo Grupo Zurich é uma de nossas prioridades estratégicas. Estamos determinados a alcançar o *Net-Zero* em nossas operações até 2030 e até 2050 para os investimentos e a subscrição. Em 2024, demos passos importantes em direção a essa meta.

A resiliência é outro pilar fundamental de nossa abordagem. Apoiamos os clientes na adaptação dos riscos climáticos, oferecendo soluções inovadoras e serviços que fortalecem a capacidade de recuperação das comunidades.

Por meio de parcerias estratégicas e da associação com organizações que advogam por políticas públicas inclusivas e que apoiam a causa climática, estamos contribuindo para a criação de um ambiente que favorece a transição para um futuro sustentável.

A responsabilidade social corporativa também está no centro de nossas operações. Continuamos a investir em programas que promovem o empoderamento econômico por meio de inclusão financeira, educação e bem-estar das comunidades. Os colaboradores são a força motriz por trás dessas iniciativas, e temos orgulho do impacto positivo que estamos gerando juntos.

Este Relatório destaca não apenas as nossas realizações e sucessos, mas também os desafios que enfrentamos e as lições que aprendemos. A transparência é fundamental para nós, e estamos comprometidos em compartilhar o nosso progresso de forma aberta e honesta.



Agradeço a todos os nossos *stakeholders* pelo apoio contínuo e pela confiança no Grupo Zurich. Juntos, estamos construindo um futuro mais resiliente, inclusivo e sustentável.

**Edson Franco**  
CEO da Seguradora Zurich no Brasil



# Destaques do Ano

## Financeiros e de Negócios

**R\$ 7.393 bilhões** em prêmios emitidos.<sup>1</sup>

Crescimento de **14%** (R\$ 1.085 bilhões) em relação a 2023.<sup>1</sup>

Lucro líquido recorrente de todas as empresas: **R\$ 266,8 milhões.**

**21,4%** de aumento na base de corretores ativos.

**11%** de crescimento no prêmio emitido via corretores.

**320.000** novos clientes (produto individual ou de varejo) conquistados.

**17 milhões** de clientes na base total.<sup>2</sup>

1. Referente às empresas Zurich Minas Brasil (ZMB), Zurich Brasil Seguros (ZBS) e Zurich Resseguradora (ZRE).

2. Em Parcerias, Vida e *Personal Lines*.

## Relacionamento com Clientes e Marca

*Transactional Net Promoter Score – TNPS* de **63,1%**, com aumento de 4,6 p.p. em relação a 2023 e 1,6 p.p. acima da meta.

**5º lugar** em consideração de marca entre as seguradoras brasileiras.

**Mais de 1 bilhão** de impressões e **519 milhões** de pessoas impactadas com a campanha Geração Z.

## Pessoas

**66%** das vagas abertas foram preenchidas por talentos internos.

**88%** dos colaboradores participantes de pelo menos uma ação de voluntariado da empresa.

## Socioambientais

**R\$ 17,4 milhões** em investimento social.

**Mais de 8.000 horas** de voluntariado.

**Mais de 300 fornecedores** impactados por programas de sustentabilidade.

**41%** da frota de 54 veículos é híbrida ou elétrica.

Desde 2021, reduzimos mais de **32.000 toneladas** de CO<sub>2</sub> em nossa carteira de investimentos.

**Redução de 76%** nas emissões de CO<sub>2</sub> em nossas operações.





# Sobre este Relatório

GRI 2-1, 2-3, 2-14

O nosso Relatório de Sustentabilidade foi construído em conformidade com as diretrizes da *Global Reporting Initiative* – GRI e com base em nossa Matriz de Materialidade. Também está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, da Organização das Nações Unidas – ONU, e atende à Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP, que estabelece requisitos de sustentabilidade para seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais.

A sua elaboração contou com entrevistas com as lideranças responsáveis pelos temas materiais, e o conteúdo foi aprovado pelas áreas envolvidas, pela Diretoria de Sustentabilidade, pelo Diretor responsável pelos Controles Internos e demais Diretores-Executivos. Antes da publicação, o Relatório foi submetido à ciência do *Chief Executive Officer* – CEO da empresa e enviado para o Comitê de

Auditoria e Riscos e o Conselho de Administração, que consideraram o conteúdo no desempenho de suas respectivas atribuições, principalmente no que se refere à avaliação da efetividade da gestão dos riscos de sustentabilidade.

Este Relatório, de caráter anual, apresenta os fatos mais relevantes da gestão com foco no desenvolvimento sustentável, segundo o modelo ESG (sigla em inglês para ambiental, social e de governança), e abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, com informações de nossas 6 empresas com operações no Brasil: Zurich Minas Brasil Seguros S.A., Zurich Brasil Capitalização S.A., Zurich Brasil Companhia de Seguros, Zurich Resseguradora Brasil S.A., Zurich Brasil Vida e Previdência S.A. e Zurich *Insurance Company* Escritório de Representação no Brasil LTDA.

Mais informações sobre este documento podem ser obtidas pelo e-mail [sustentabilidade@br.zurich.com](mailto:sustentabilidade@br.zurich.com).



Aprovado pelas lideranças e instâncias responsáveis, este Relatório apresenta os principais avanços de sustentabilidade no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.



# Materialidade

GRI 3-1

O processo de materialidade é um dos pilares do Grupo Zurich. Entendendo as características das operações no Brasil e avaliando o nosso cenário, entendemos a necessidade de também realizar a Matriz de Materialidade local. Desenvolvido em 2024, o processo incluiu a identificação e a priorização dos temas mais significativos para a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa.

## Metodologia do Processo de Matriz de Materialidade

A análise considerou tanto os impactos internos quanto externos, a importância relativa de cada tema para os diversos grupos de interesse e o estudo de riscos de sustentabilidade. O processo de elaboração da Matriz contou com consultas qualitativa e quantitativa a partes interessadas (clientes, colaboradores, corretores, comunidade, associações setoriais, fornecedores e parceiros de negócio), bem como análise de tendências setoriais e revisão das melhores práticas de mercado.

Os temas materiais que integram a Matriz do Grupo Zurich são o resultado desse processo metodológico e analítico, que englobou o mapeamento, a priorização e a validação dos tópicos que representam os impactos mais significativos nos âmbitos econômico, ambiental e social, incluindo os impactos sobre os direitos humanos.

A análise detalhada dos *feedbacks* coletados durante o processo permitiu identificar áreas de melhoria e oportunidades de inovação que estão sendo fundamentais para o fortalecimento da posição do Grupo Zurich no mercado. Com base na Matriz, foi possível elaborar planos de ação que orientam os nossos esforços em direção à implementação de práticas mais sustentáveis e responsáveis.

Em 2024, também finalizamos o estudo de riscos de sustentabilidade, em conformidade com as premissas da Circular nº 666 da SUSEP. O conteúdo foi considerado na elaboração da Matriz de Materialidade, com incorporação dos aspectos ambientais, sociais e climáticos.



# Temas Materiais GRI 3-2



Cliente



Planeta



Pessoas





# Zurich Seguros

● Quem Somos	9
● Identidade Corporativa	15
● Produtos e Serviços	16
● Inovação Permanente	19

# Quem Somos

GRI 2-1

A Zurich Seguros alia mais de 80 anos de atuação no Brasil à sua experiência internacional para oferecer soluções sob medida para pessoas e empresas, com foco nas necessidades dos clientes. Com uma das maiores operações da companhia na América Latina, contribuímos para o desenvolvimento social, econômico e ambiental do País, por meio de produtos personalizados e iniciativas de impacto, como o Floresta Zurich – projeto de reflorestamento que reflete a nossa ambição global de ser uma das empresas mais responsáveis do mundo.

A nossa estratégia local está focada na diversificação de produtos, serviços e canais de distribuição, sempre com o cliente no centro. Inovação, agilidade e simplificação guiam a evolução constante do nosso Modelo de Negócios.

Também temos um forte compromisso com o crescimento de forma sustentável, integrada ao nosso propósito e aos nossos objetivos estratégicos. Essa visão se materializa no **Nosso Jeito Zurich de Ser e Agir**, guiado por 3 pilares que impulsionam o nosso sucesso: o clientecentrismo, a autonomia e a agilidade, direcionadores que representam o nosso compromisso e expressam a essência de como construímos relações de confiança e entregamos resultados.



## Clientecentrismo

Colocar o cliente no centro é a nossa prioridade. Para isso, buscamos:

- **Conhecimento do negócio do cliente:** Entendemos a fundo suas dores, objetivos e expectativas para oferecer soluções com impacto real;
- **Cocriação:** Desenvolvemos soluções simples e eficazes em parceria com os nossos clientes, promovendo sucesso compartilhado; e
- **Visão crítica e inovação:** Somos inquietos e criativos, sempre atentos às tendências para manter os nossos clientes à frente



## Autonomia

Acreditamos na capacidade de cada pessoa para decidir com responsabilidade e excelência. Este pilar se apoia em:

- **Conhecimento técnico:** Estimulamos o domínio do setor de seguros para decisões seguras;
- **Visão sistêmica:** Incentivamos a troca entre áreas para decisões mais amplas e integradas; e
- **Crescimento contínuo:** Promovemos o aprendizado como motor do sucesso coletivo.



## Agilidade

Somos movidos por soluções rápidas e de qualidade, sustentadas por:

- **Fazer acontecer:** Agimos com foco, superando obstáculos de forma eficiente;
- **Protagonismo:** Cada um assume a responsabilidade por sua carreira e contribuições; e
- **Colaboração:** Valorizamos o trabalho em equipe e a diversidade de ideias como base da confiança.



# Nossa História

Fundada na Suíça em 1872, com sede na Cidade de Zurique, a nossa empresa chegou ao Brasil em 1984, para atender a companhias multinacionais com atuação no País. Naquele mesmo ano, adquirimos a Companhia Anglo Americana e mudamos a nossa razão social para Zurich Brasil Seguros S.A. Em 2008, adquirimos integralmente a Minas Brasil Vida e Previdência e grande parte das ações da companhia de seguros Minas Brasil.

Em 2011, a nossa parceria de 25 anos com o Banco Santander passou a se constituir na *joint venture* Zurich Santander, com mais de 36 milhões de clientes em 5 países: Argentina, Brasil, Chile, México e Uruguai. E, mais recentemente, em fevereiro de 2018, a Zurich anunciou um acordo de aquisição das operações da QBE América Latina.

## Conheça a nossa história:





# Onde Estamos

GRI 2-1

Com cerca de 56.000 funcionários em todo o mundo, o Grupo Zurich atua em mais de 210 países e territórios. Nesse cenário, o Brasil tem papel de destaque, como maior operação da empresa na América Latina. Contamos com 1.639 colaboradores e estamos presentes fisicamente em grande parte do território brasileiro, com sede em São Paulo e Belo Horizonte e 11 filiais em 11 estados. Também contamos com a filial digital e as assessorias que nos dão abrangência nacional.



## Sede



**São Paulo**  
São Paulo



**Minas Gerais**  
Belo Horizonte



## Filiais

### São Paulo

- Campinas
- Piracicaba
- Bauru
- Ribeirão Preto
- São José do Rio Preto

### Minas Gerais

- Ipatinga
- Divinópolis
- Poços de Caldas
- Juiz de Fora
- Uberlândia

### Santa Catarina

- Florianópolis
- Blumenal
- Joinville
- Chapecó

### Paraná

- Curitiba
- Maringá
- Cascavel

### Rio Grande de Sul

- Porto Alegre
- Caxias do Sul

### Goias

- Goiania

### Distrito Federal

- Brasilia

### Rio de Janeiro

- Rio de Janeiro

### Bahia

- Salvador

### Pernambuco

- Recife

# Prêmios e Reconhecimentos



## Qorus Innovation in Insurance Awards

Bronze na categoria Social, Sustentável e Responsável com o projeto **Zurich Recicla**, iniciativa 100% brasileira para a reciclagem de resíduos de sinistros. Uma das maiores premiações mundiais de inovação em seguros, vencida pela unidade do Brasil pela 2ª vez consecutiva.



## Great Place to Work – GPTW

**Ranking Brasil 2024:** 25º lugar entre as empresas multinacionais de grande porte.

**Ranking São Paulo 2024:** 2º lugar entre as grandes empresas da Região Metropolitana (subindo 7 posições).

**Ranking Instituições Financeiras:** 2º lugar entre as seguradoras de grande porte.

**Ranking Diversidade GPTW:** Reconhecida como melhor empresa para trabalhar em:

- Primeira Infância (1º lugar);
- Jornada Flexível (2º lugar);
- Étnico-Racial (8º lugar);
- LGBTI+ (8º lugar);
- Pessoas com Deficiência (10º lugar);
- Mulher (17º lugar); e
- Destaque em Saúde Emocional.



## Prêmio Inovação em Seguros CNSeg

**1º lugar** na categoria Produtos e Serviços com o projeto **Zurich Resiliência Climática – ZRS**.

Finalista com os projetos **Compensação de Carbono em Massificados e Apoio ao Cliente Vulnerável**.



## Estadão – Melhores Serviços 2024

**2º lugar** entre as seguradoras, ao lado da Porto.

Reconhecimento baseado em mais de 60.000 entrevistas e 1 milhão de avaliações feitas em 2023.





### Insurance Corp Awards

- ✓ Reconhecimento na 6ª edição do prêmio Melhores do Seguro e Resseguro.
- ✓ Destaque pela adoção intensa das práticas ambientais, sociais e de governança –ESG, com foco em empoderamento de lideranças femininas e diversidade.

### Época Negócios 360°

- ✓ **1º lugar** na categoria ESG/Governança (subiu 2 posições em relação ao ano anterior).
- ✓ **4º lugar** em Diversidade & Inclusão e Gestão de Pessoas (subiu da 6ª posição).
- ✓ **5º lugar** em ESG/Socioambiental.
- ✓ **154ª posição** no ranking geral em 2024, com melhorias em diversas áreas.

### Prêmio Sou Segura

- ✓ **Walk The Talk:** Reconhece empresas com políticas de inclusão e alta presença de mulheres em cargos de liderança.
- ✓ **CEO Mais Inclusivo:** Edson Franco, premiado pelas ações efetivas em prol da inclusão.
- ✓ **Mulher Destaque:** Adriana Heideker, Diretora-Executiva de Sinistros, por sua atuação em equidade de gênero.

### Prêmio Empresas que Melhor se Comunicam com os Colaboradores (2024)

- ✓ **1º lugar na categoria ESG**, com o projeto Mamas do Amor, que produziu e doou mais de 3.000 próteses mamárias externas para a organização não governamental – ONG Mamas do Amor. A iniciativa mobilizou 70% da liderança e 56% dos colaboradores.

### Prêmio Empresas que se Comunicam com Jornalistas (2024)

- ✓ Reconhecimento inédito na categoria Seguros.
- ✓ Edson Franco entre os 10 *Chief Executive Officers* – CEOs que melhor se comunicam com a imprensa, único representante do setor segurador.
- ✓ Premiação promovida pelo Centro de Estudos da Comunicação e pela Plataforma Negócios da Comunicação.

### Melhor RH Brasil e Melhor RH Sudeste

- ✓ Pelo 3º ano consecutivo, a Zurich foi reconhecida no Prêmio Melhor RH Brasil.
- ✓ Carlos Toledo, Diretor-Executivo de Pessoas & Cultura, listado entre os 60 líderes de Recursos Humanos – RH mais relevantes no ranking Melhor RH Sudeste 2024.

### Valor 1000 (2024)

- ✓ Reconhecimento nas categorias:
  - Vida e Previdência;
  - Lucro Líquido – Seguros Gerais;
  - 50 Maiores Seguradoras – Ramos Gerais;
  - 20 Maiores em Aplicações Gerais;
  - 20 Mais Rentáveis sobre o Patrimônio Líquido;
  - Lucro Operacional; e
  - Menor Sinistralidade entre as Grandes Seguradoras.

### Melhores e Maiores da Exame (2024)

- ✓ **14º lugar** no setor de Seguros.
- ✓ **227º lugar** no ranking geral das 1.000 maiores empresas.

### Estadão Finanças Mais (2024)

- ✓ **9º lugar** na categoria Seguro Patrimonial.
- ✓ **30º lugar** na categoria Previdência.

### Prêmio Minas Desempenho Empresarial (2024)

- ✓ Zurich Minas Seguros reconhecida entre as 400 maiores empresas de Minas Gerais.
- ✓ Liderança no setor financeiro e similares, com base em desempenho operacional e resultados econômicos.



# Desempenho Econômico

Ao longo de 2024, colocamos em prática a nossa estratégia de diversificação de produtos e canais de distribuição e de crescimento orgânico, colhendo resultados expressivos. O volume de prêmios emitidos alcançou R\$ 7.393 bilhões, com um crescimento de 14%<sup>1</sup>, o equivalente a R\$ 1.084 bilhões em relação ao ano anterior.

Esse aumento foi impulsionado, em grande parte, pelo seguro de Automóvel, da ordem de 14%, refletindo o movimento na direção da conquista de uma maior fatia de mercado nesse segmento relevante no cenário brasileiro.

Apesar dos impactos da inflação, melhoramos a nossa eficiência, em decorrência de um conjunto de medidas de redução de despesas colocadas em prática por nossas equipes durante o ano de 2024. Assim, registramos um lucro líquido de R\$ 266.821 milhões.

Igualmente importante foi a ampliação da base de corretores cotando Auto Individual no território brasileiro. A base de corretores cresceu 21,4%, resultando em um aumento de 11% no prêmio total emitido por meio desse canal tradicional. Fechamos o ano com uma base de 17 milhões de clientes, sendo 320.000<sup>2</sup> conquistados em 2024.

Na Área de Sinistros, adotamos algumas medidas para a maior eficiência. Uma dessas ações teve como foco o aprimoramento da cotação de peças pelas assistências técnicas e oficinas credenciadas pela Zurich Seguros. Pagamos R\$ 2,3 bilhões em indenizações de sinistros.

## Valor Econômico Direto Gerado e Distribuído GRI 201-1

Empresa	Faturamento	Resultado das Operações	Lucro Recorrente
Zurich Capitalização	R\$ 55.385.872,36	R\$ 4.833.912,53	R\$ 3.619.259,50
Zurich Resseguradora	R\$ 667.222.043,51	R\$ 113.172.285,73	R\$ 72.635.348,08
Zurich Insurance Group	-	-R\$ 146.672,00	-R\$ 146.672,00
Zurich Minas Brasil	R\$ 6.723.055.063,00	R\$ 307.983.090,00	R\$ 196.503.113,00
Zurich Vida e Previdência	R\$ 285.972.747,38	-R\$ 3.054.612,29	-R\$ 3.054.612,29
Zurich Brasil Seguros	R\$ 2.871.982,54	R\$ 499.824,47	-R\$ 454.869,31
<b>Total Zurich Brasil</b>	<b>R\$ 7.734.507.708,79</b>	<b>R\$ 423.287.828,44</b>	<b>R\$ 269.101.566,98</b>

1. Referente as empresas Zurich Minas Brasil (ZMB), Zurich Brasil Seguros (ZBS) e Zurich Resseguradora (ZRE).

2. Em Parcerias, Vida e Personal Lines.

**R\$ 7.393 bilhões<sup>1</sup>**  
em prêmios emitidos em 2024.

**14% de crescimento<sup>1</sup>**  
em relação a 2023 (R\$ **1.084 bilhões** a mais).

**14% de crescimento**  
no **Seguro Auto**.

**R\$ 266.821 milhões**  
de **lucro líquido**.

**21,4% de crescimento**  
na base de corretores ativos.

**11% de aumento**  
no prêmio emitido via corretores.

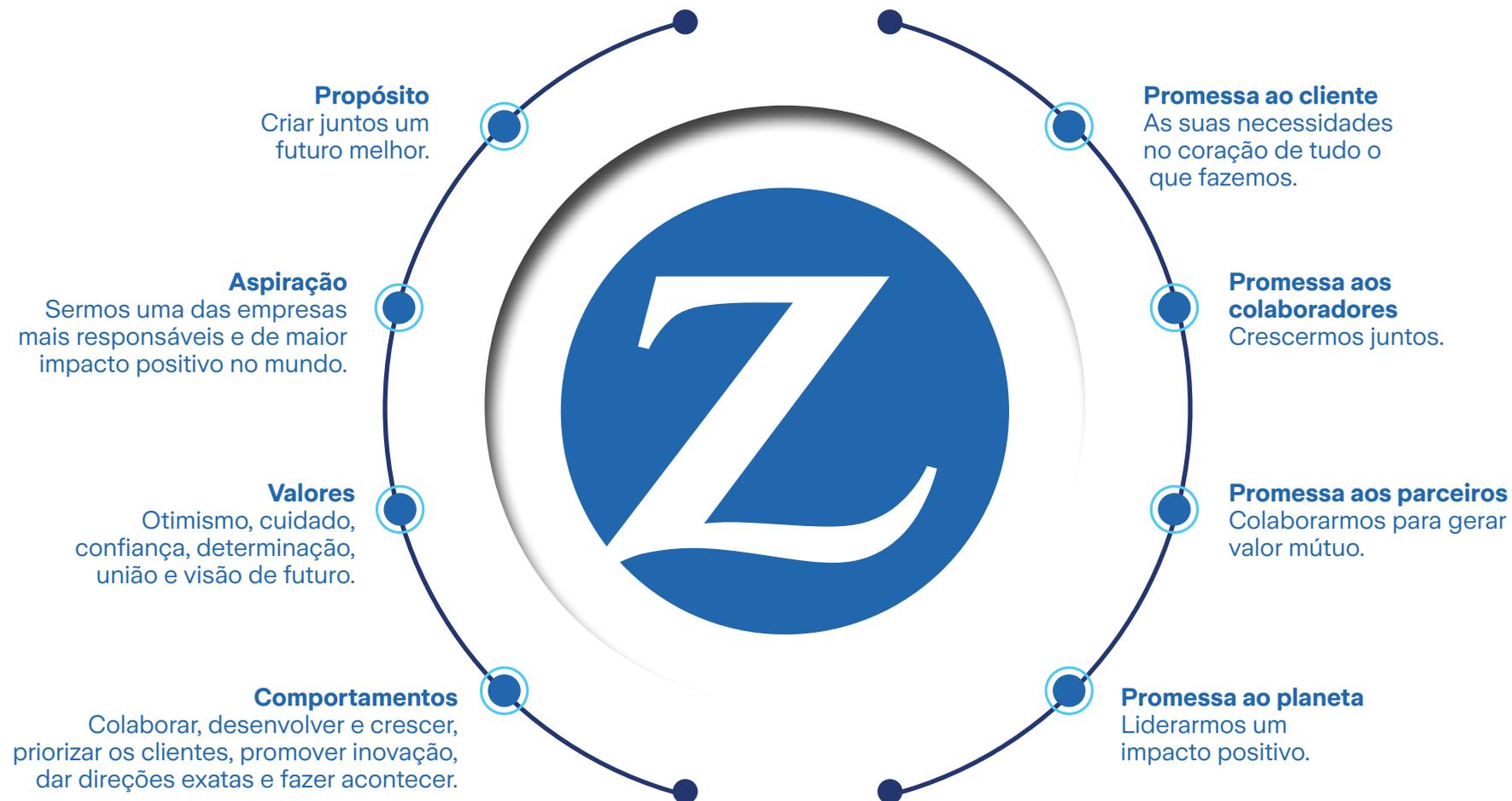
**17 milhões**  
de clientes no total.

**320.000 novos clientes<sup>2</sup>**  
conquistados em 2024.

**R\$ 2,3 bilhões**  
pagos em indenizações.

# Identidade Corporativa

Com base em valores consistentes, buscamos alcançar o propósito de criar um futuro melhor e nos consolidarmos como uma das empresas mais responsáveis e de maior impacto positivo no mundo. A nossa identidade também é marcada por promessas claras aos nossos públicos de interesse.





# Produtos e Serviços GRI 2-6

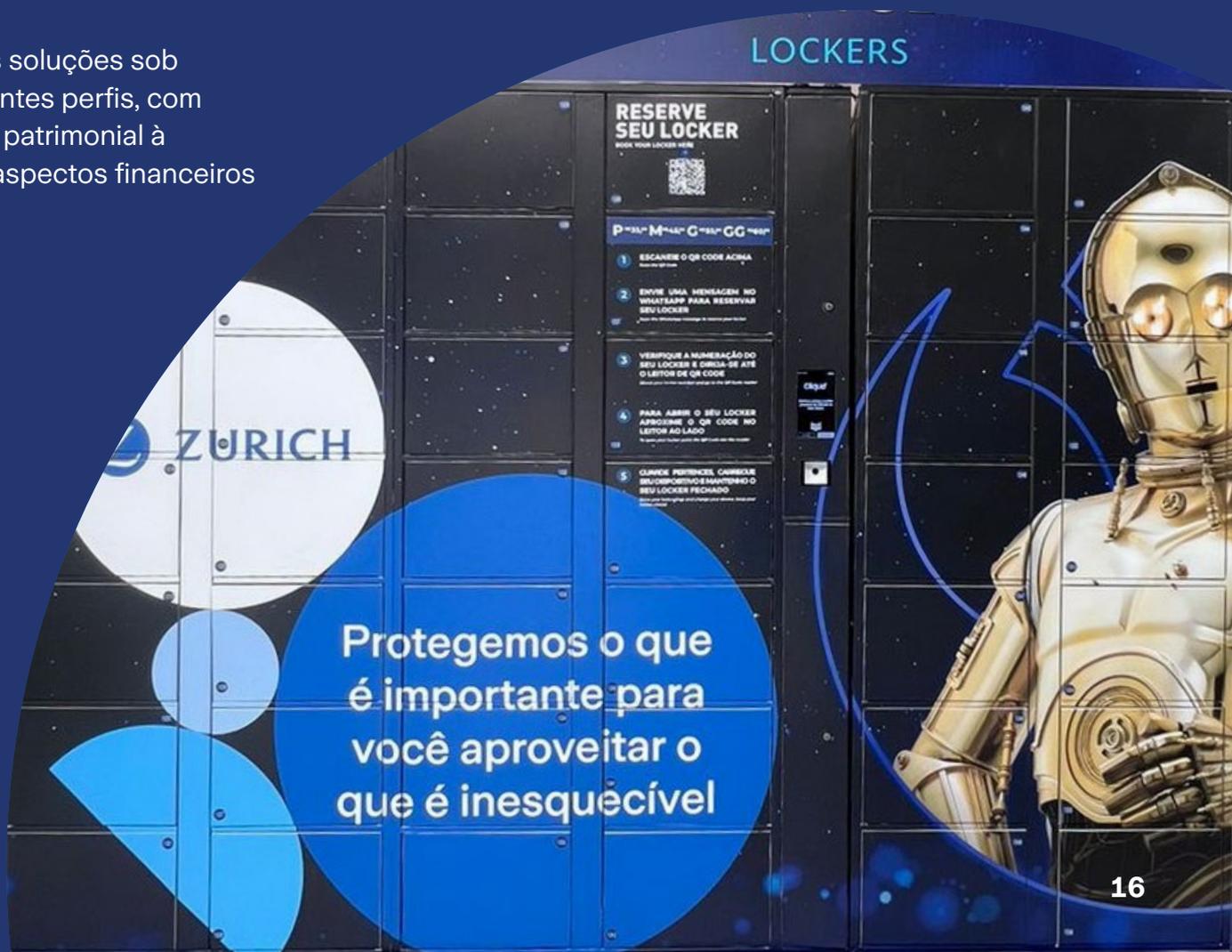
Oferecemos um portfólio completo de coberturas e assistências que atendem às necessidades de proteção de Pessoas Físicas e Jurídicas. A nossa equipe, altamente qualificada, acompanha as mudanças da sociedade e impulsiona a inovação, seja por meio da melhoria contínua, seja pela adoção de novas tecnologias.

Buscamos excelência em todas as etapas, desde o desenvolvimento de produtos e serviços até o atendimento de sinistros, com um sistema próprio marcado pela agilidade e flexibilidade.

A nossa ampla oferta é comercializada por diversos canais. Mantemos uma sólida rede de corretores em todo o País, que reforça os atributos da nossa marca e a qualidade dos seguros que oferecemos.

Também atuamos com destaque no mercado de seguros de afinidades – aqueles vendidos com produtos, como celulares – por meio de parcerias com varejistas. Além disso, temos alianças estratégicas com bancos, instituições financeiras e empresas de diversos setores.

Na área corporativa, oferecemos soluções sob medida para empresas de diferentes perfis, com coberturas que vão da proteção patrimonial à engenharia de riscos, incluindo aspectos financeiros do negócio.



Protegemos o que é importante para você aproveitar o que é inesquecível



## Nosso Portfólio de Seguros

### Para as pessoas e sua família

#### Carros

Coberturas completas, assistência 24h e descontos em oficinas parceiras.

#### Moto

Abrange *scooters* de 50 cilindradas em diante e motocicletas de 500 cilindradas em diante, com contratação flexível, principais coberturas e assistência 24h.

#### Imóveis

Proteção completa contra danos patrimoniais e assistência 24h.

#### Equipamentos, Eletrônicos e Portáteis

Inclui danos acidentais e roubo ou furto qualificado.

#### Viagem

Soluções e cobertura que possibilitam uma viagem tranquila, incluindo despesas médico-hospitalares e odontológicas.

#### Vida Individual

Proteção e tranquilidade financeira ao cliente e sua família. Esse produto foi relançado em 2024, com base em um trabalho significativo de segmentação de consumidores potenciais.

#### Financeiros

Garantia de pagamento em situações adversas.

#### Educacional

Auxílio no pagamento das mensalidades escolares até a conclusão do ciclo escolar ou mesmo de um curso.





## Para as empresas

● **Benefícios aos Colaboradores:**  
Diversas opções de seguros que proporcionam proteção aos profissionais e ao próprio negócio.

● **Patrimoniais:**  
Modalidade para os mais diversos ramos de atuação e necessidades.

● **Linhas Financeiras:**  
Proteção para a companhia e os colaboradores em caso de imprevistos financeiros.

● **Garantia:**  
Segurança no cumprimento das obrigações contratuais ou judiciais.

● **Construção:**  
Abrange todas as etapas da uma obra, considerando riscos com engenharia e equipamentos, por exemplo.

● **Riscos Cibernéticos:**  
Proteção dos dados contra-ataques virtuais e outros.

● **Frota:**  
Variedade de coberturas, flexibilidade na contratação e assistência 24h.

● **Responsabilidade Civil**  
Reembolso de perdas associadas à responsabilidade civil em decorrência de danos causados a terceiros.

● **Imóveis:**  
Proteção para condomínios empresariais.

● **Zurich Multinacional:**  
Soluções para empresas com atuação internacional, abrangendo diversas coberturas – entre elas, *Property*, Responsabilidade Civil Geral, Riscos de Engenharia, Responsabilidade Civil Profissional, Responsabilidade Civil de Administradores, Fraudes Corporativas, Proteção Digital (*Cyber Risks*) e Garantia.



### Previdência

Oferecemos planos de Previdência Privada Individual e Corporativa. As opções desenhadas para Pessoas Físicas trazem flexibilidade, comodidade e livre escolha de regime tributário, entre outras vantagens. Os planos destinados a empresas, por sua vez, são caracterizados pela personalização e pelo atendimento sob medida, de acordo com as necessidades de cada negócio.

### Capitalização

Os títulos de capitalização são um ótimo caminho para poupar de forma programada e ainda concorrer a prêmios. Assim, o nosso produto é ideal para empresas de diversos segmentos, que podem adquirir séries inteiras de títulos e utilizar sorteios como estratégia para atrair, conquistar e fidelizar clientes, impulsionando as vendas.

# Inovação Permanente



GRI 3-3 Inovação e tecnologia

O Grupo Zurich estimula a inovação, seja pela incorporação de novas tecnologias e produtos com diferencial competitivo, seja por meio de iniciativas de melhoria que gerem mais valor e comodidade para os clientes. Essa abordagem está alinhada à estratégia de crescimento da companhia e é impulsionada por nossas Áreas de Inovação e Melhoria Contínua.

Para aumentar a nossa capacidade de resposta às transformações do negócio, adotamos o modelo ágil de desenvolvimento, que permite atualizar soluções internas e ofertas ao mercado com mais eficiência. Também avançamos no uso de inteligência artificial, com diversas soluções já em operação, incluindo automações para a central de atendimento e detecção de fraudes.

## Programa Zurich Agentes *Lean* (Melhoria Contínua)

Desde 2021, o programa Agentes *Lean* já promoveu mais de 450 melhorias na Zurich Seguros, economizando cerca de 4.000 horas de trabalho e reduzindo em 872 dias os prazos de atendimento. A iniciativa capacita

colaboradores para identificar problemas, liderar ações coletivas e disseminar a filosofia *Lean* em suas áreas.

Em 2024, foram realizadas 91 melhorias em 24 áreas, impactando cerca de 700 pessoas. No mesmo período, a AEVO – Central de Ideias recebeu 147 sugestões, das quais 79 foram implementadas pelos Agentes *Lean*. Dessas, 47% contaram com o apoio da Área de Tecnologia – TI, resultando na economia de 965 horas e na redução de 189 dias em processos internos.

O Programa inclui a formação *Lean Experience*, que já certificou cerca de 140 colaboradores. Em 2025, mais 34 profissionais iniciarão uma nova turma, com etapas de capacitação, mentoria e entrega de resultados. A disseminação da cultura *Lean* é reforçada por iniciativas como a palestra com o *Lean Institute* Brasil, que alcançou 85% do time e obteve o *Net Promoter Score* – NPS de 95%.

## Central de Ideias

Complementando o ecossistema de inovação interna, em nosso programa de intraempreendedorismo e inovação, a Central de Ideias, convidamos os Zurichers a propor soluções para desafios estratégicos, como sugestão de novos produtos ou a melhoria de soluções existentes. Em cada um dos desafios, as melhores ideias são desenvolvidas em um laboratório de experimentação, e uma é escolhida para possível implementação, com o apoio da Diretoria-Executiva.



Em 2024, 2 edições geraram mais de 50 ideias, com a participação de 35 colaboradores. O primeiro desafio focou produtos para públicos minorizados, como pessoas LGBTQI+, mulheres, pessoas com deficiência – PCDs e pessoas negras, em parceria com o time de Pessoas & Cultura. O segundo, em conjunto com o time de TI, explorou o uso de inteligência artificial nos processos da Zurich Seguros. Duas ideias de edições anteriores também foram implementadas.

## Programa de Agentes de Inovação

Capacita colaboradores de áreas estratégicas para atuarem como multiplicadores em temas como *design thinking*, ideação, experimentação e análise de *startups*. Esses agentes também aumentam a assertividade das propostas que entram no funil de inovação.

## Capacitação e Letramento Digital

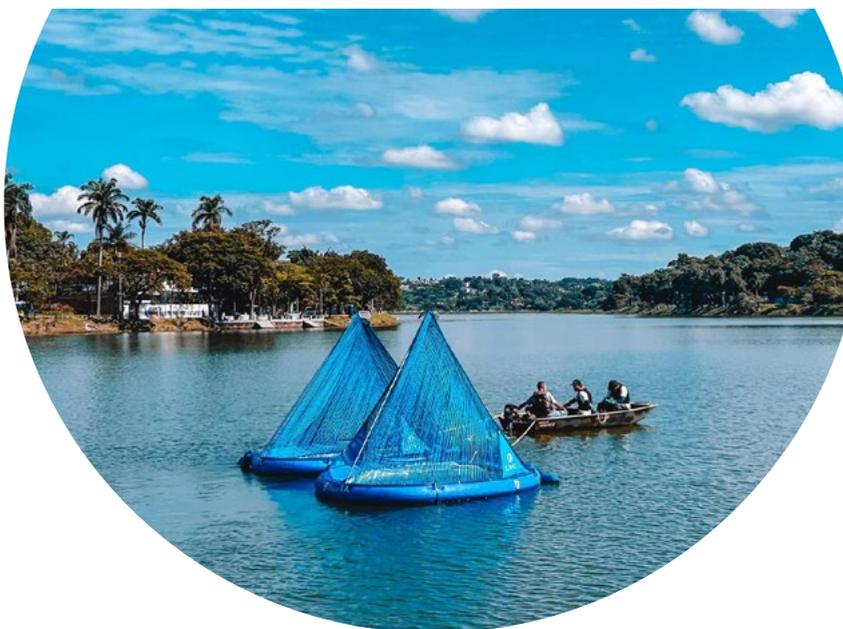
Para que os nossos colaboradores acompanhem os avanços tecnológicos, promovemos treinamentos contínuos e ações de letramento digital, em parceria entre as Áreas de TI e Pessoas & Cultura.

## Inovação Aberta

O Grupo Zurich tem se consolidado como referência em inovação no setor segurador por meio do Zurich *Innovation Championship*, uma das maiores competições globais voltadas à conexão com *startups*. O Brasil tem sido protagonista nesse movimento, com destaque crescente entre 2022 e 2024.

Em 2022, o Grupo Zurich acelerou, pela primeira vez, uma *startup* no campeonato global. Em parceria com a Zurich Santander e a *Salient* – empresa especializada em previsões climáticas –, foram desenvolvidos testes de conceito voltados à geração de valor para o cliente e à viabilidade operacional. O projeto recebeu reconhecimento da liderança global do Grupo Zurich, em visita à matriz na Suíça.

Já em 2023, a unidade brasileira liderou em número de inscrições, com 123 *startups* apresentando soluções para 5 desafios estratégicos: Experiência do Cliente, Seguros Corporativos, Parcerias de Distribuição, Capacitação Digital e Sustentabilidade.



Em 2024, 2 *startups* brasileiras foram pré-selecionadas para a etapa global. A *Teddy* propôs uma parceria para ampliar o acesso a seguros entre trabalhadores independentes – um público de cerca de 45 milhões de pessoas no Brasil. Já a *Infinito Mare* apresentou uma solução para o monitoramento de ambientes aquáticos, visando reduzir custos operacionais de clientes como pequenas centrais hidrelétricas, que frequentemente enfrentam problemas com macrófitas e algas.

Além do campeonato, a Zurich Seguros busca ativamente soluções externas para desafios internos. Em 2024, 21 parceiros entraram em estágio de exploração no funil de inovação aberta, resultando em 6 pilotos com diferentes áreas da empresa. Três desses pilotos estão ligados a

temas ESG, como a destinação adequada de salvados automotivos e uma iniciativa de economia circular focada em eletroeletrônicos, com o objetivo de agregar valor a itens que seriam descartados.

Com a maturidade conquistada ao longo desses anos, preparamos, para 2025, uma nova fase em nossa estratégia de inovação. O foco será transformar as nossas operações com soluções mais integradas, avançadas e sustentáveis, sempre alinhadas às necessidades reais dos clientes.





# Governança e Gestão de Riscos

● Estrutura de Governança	22
● Ética e Conduta	23
● Gestão Regulatória	25
● Riscos e Controle Internos	27
● Gestão de Riscos de Sustentabilidade	30
● Engenharia de Riscos	32
● Processos de Subscrição	33
● Investimentos Sustentáveis	34



# Estrutura de Governança

GRI 2-9, 2-10

Como parte do Grupo Zurich e alinhado aos requisitos globais, a governança corporativa desempenha um papel fundamental ao promover um ambiente de confiança e credibilidade entre acionistas, clientes e funcionários, assegurando uma tomada de decisão eficiente e bem fundamentada na gestão dos riscos, garantindo a sustentabilidade e o crescimento responsável da empresa, bem como o cumprimento de nossas políticas e legislações.

No Brasil, a empresa tem no Conselho de Administração o seu mais alto órgão de governança. Ele é composto de no mínimo 3 e no máximo 7 membros, acionistas ou não, com a participação de um membro independente. A indicação e a eleição seguem a legislação vigente, e os conselheiros são escolhidos em Assembleia Geral para mandatos de 3 anos, com possibilidade de reeleição.

A seleção dos membros considera experiência, qualificação, competências técnicas e disponibilidade para exercer as funções com julgamento sólido e eficaz, em alinhamento com os requisitos legais e regulatórios,

além das necessidades do negócio. O Presidente do Conselho de Administração não exerce funções executivas na empresa. GRI 2-11

Trabalhamos de forma contínua para aprimorar os nossos processos internos, não só com a revisão anual de políticas, mas também por meio de um conjunto estruturado de práticas que buscam garantir ética, transparência, conformidade legal e excelência na gestão. Dessa forma, entre as atribuições do Conselho, além de definir a orientação estratégica da empresa, está a revisão e aprovação políticas de sustentabilidade, gestão de riscos e a estrutura de auditoria.

Para desempenhar essa governança, contamos com comitês especializados que apoiam o Conselho de Administração na garantia de uma supervisão detalhada e especializada. Entre eles está o Comitê Integrado de Auditoria e Riscos, instituído em conformidade com as exigências da Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.

Composto de 3 a 6 membros nomeados pelo próprio Conselho, o Comitê inclui, obrigatoriamente, ao menos 1 integrante com experiência comprovada em contabilidade e auditoria contábil. Entre as suas responsabilidades estão a revisão periódica dos limites de apetite por riscos nas decisões estratégicas, zelar pelo cumprimento das políticas de riscos e sustentabilidade e avaliar a efetividade da estrutura de Gestão de Riscos e do sistema de Controles Internos.

## Políticas de Remuneração

GRI 2-18, 2-19

A remuneração dos membros do Conselho de Administração é definida pela Assembleia Geral, enquanto a do corpo diretivo é estabelecida pelo próprio Conselho, com base no cumprimento dos objetivos de suas respectivas áreas.

Já os diretores são avaliados com base no cumprimento dos objetivos de suas respectivas áreas e funções, além dos resultados alcançados em projetos estratégicos, o que reforça o alinhamento organizacional e a geração de valor sustentável. Em 2024, os principais indicadores de desempenho incluíram experiência do cliente, engajamento e desenvolvimento dos colaboradores, soluções sustentáveis e relacionamento com *stakeholders*.



# Ética e Conduta

GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 3-3 Ética e integridade, 3-3  
Transparência e relacionamento com os públicos prioritários

A Zurich Brasil promove uma cultura ética sólida, pautada pelo compromisso de “fazer o certo” em todas as nossas ações e comunicações. As decisões que tomamos e a maneira como enfrentamos dilemas éticos ajudam a moldar a cultura da empresa. Esperamos que as nossas lideranças atuem como referência, comunicando com clareza as expectativas e reforçando continuamente a importância da conduta ética e do cumprimento do Código de Conduta do Grupo Zurich, aplicável a todos os colaboradores, fornecedores, empresas e subsidiárias em todas as operações do Grupo no mundo.

Contamos com 22 Agentes de *Compliance* que atuam como multiplicadores das boas práticas de conduta e ética. Promovemos ações contínuas de conscientização, como palestras e a Semana de *Compliance*, para reforçar o valor da integridade na construção de um ambiente de trabalho ético, seguro e alinhado aos nossos princípios.

Essas iniciativas também reforçam os compromissos assumidos globalmente pela Zurich, como os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas – ONU, as Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE e o Pacto Global das Nações Unidas. Além da ampla divulgação do Código de Conduta em nossos canais internos, realizamos treinamentos anuais obrigatórios. Em 2024, 99,9% dos colaboradores concluíram essa capacitação.

O nosso compromisso com a transparência se estende a todos os públicos prioritários – colaboradores, clientes, parceiros e comunidade. Mantemos um diálogo contínuo por meio de pesquisas de satisfação, reuniões, eventos e outros canais de interação para entender necessidades, expectativas e aprimorar o nosso relacionamento com as partes interessadas.

Disponibilizamos canais seguros e confidenciais, como o Zurich *Ethics Line*, que permite o registro de denúncias, inclusive anônimas. As manifestações também podem ser direcionadas aos gestores imediatos ou às Áreas de Pessoas & Cultura. Todas as denúncias são tratadas com confidencialidade e rigor, e não toleramos retaliações contra quem se manifesta de boa-fé ou colabora com investigações.

Quando identificadas condutas impróprias, adotamos as medidas corretivas necessárias, que podem incluir ações disciplinares, rescisões contratuais e, quando aplicável, medidas legais. Em 2024, recebemos 17 denúncias, todas analisadas e concluídas, sem registros de violações significativas ou necessidade de reporte ao regulador. O Conselho de Administração recebe reporte sobre o volume de denúncias, mas não sobre o seu conteúdo particular.

A nossa governança sobre o tema é sustentada por políticas e diretrizes claras, como o Código de Conduta e o Código de Conduta do Fornecedor, que orientam parceiros a operarem com responsabilidade e ética, promovendo um ambiente de confiança mútua e colaboração. Em um cenário regulatório cada vez mais rigoroso, essa postura reforça a reputação da empresa e garante conformidade com as legislações aplicáveis.

Além disso, respeitamos a privacidade dos dados e protegemos informações confidenciais. O uso de dados – inclusive no contexto de tecnologia e inteligência artificial – é feito com responsabilidade, ética e transparência, conforme as nossas normas internas de privacidade e segurança da informação.



# Compliance

GRI 2-25, 3-3 *Compliance* e regulamentações

As nossas normas de conduta orientam as decisões do dia a dia e estão alinhadas aos objetivos de negócio. Cumprimos rigorosamente as leis, normas e regulamentações dos países onde atuamos, integrando-as às políticas internas. As nossas Áreas Jurídica e de *Compliance* estão sempre disponíveis para orientar colaboradores com base no Código de Conduta, guiando as decisões não apenas pelo que é legal, mas também pelo que é certo.

No campo social e ambiental, adotamos uma postura proativa, com avaliações periódicas de impacto e medidas corretivas quando necessário, em parceria com comunidades e outras partes interessadas.

A Zurich também preza a transparência e mantém canais seguros e confidenciais para registro de queixas, como canais de denúncias internas e externas, e a Ouvidoria. Todas as manifestações são analisadas com rigor e imparcialidade, resultando em ações corretivas sempre que necessário.



## Unidade de Conformidade

A nossa Unidade de Conformidade atua de forma independente e responde diretamente ao Diretor Regional de *Compliance* e indiretamente para o Diretor Responsável pelos Controles Internos. O seu papel é apoiar as áreas no gerenciamento de riscos regulatórios, promover uma cultura ética e centrada no cliente e mitigar riscos por meio de ações como treinamentos regulares.



# Gestão Regulatória

GRI 3-3 Gestão do ambiente legal e regulatório

Garantir a conformidade com as leis e os regulamentos é um dever de todos os colaboradores. Dessa forma, a política global do Grupo Zurich define as diretrizes e os procedimentos que a empresa deve seguir para manter a conformidade e prevenir riscos que possam afetar a empresa.

Como parte desse processo, avaliamos continuamente a publicação de novos regulamentos e legislações, acionando as áreas internas pertinentes conforme a demanda. A cada nova publicação, o Departamento Jurídico da Zurich Seguros comunica a Área de *Compliance*, que é responsável por fazer e acompanhar os planos de ação inerentes à norma em questão, apresentados trimestralmente aos executivos e periodicamente ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

Esses procedimentos garantem que as mudanças legais sejam rapidamente identificadas e que as ações necessárias sejam tomadas para manter a conformidade. A comunicação interna é um componente-chave desse processo, garantindo que todos os responsáveis estejam cientes das mudanças e saibam como elas impactam as suas áreas de atuação.

Também temos ações de engajamento com os *stakeholders*, incluindo o mercado, para discutir e alinhar as melhores práticas e expectativas referentes ao tema. Em 2024, não tivemos registro de violações significativas a leis ou regulamentos.



# Conflitos de Interesse

GRI 2-15

Ao promover uma cultura pautada pelo compromisso de “fazer o certo”, acreditamos que todas as ações e decisões devem ser baseadas nos interesses dos clientes, acionistas e na reputação da empresa, sempre com foco nas diretrizes de nosso Código de Conduta e na Política de Conflitos de Interesses.

Dessa forma, antes da contratação, todos os candidatos aprovados em processos seletivos da Zurich preenchem o formulário de Divulgação de Conflito de Interesses. Caso haja indício de risco, a situação é analisada pela Área de *Compliance*, e a decisão é registrada no prontuário digital do futuro colaborador. Todos os funcionários, incluindo Diretores e membros do Conselho de Administração, são sujeitos ao fluxo de preenchimento do formulário.

Periodicamente, todos os colaboradores respondem a um questionário de revisão de possíveis exposições a conflitos. Além disso, devem comunicar qualquer situação que represente ou possa ser percebida como conflito de interesse, incluindo atividades externas, e abster-se de decisões que possam prejudicar a Zurich. Situações confirmadas são avaliadas de forma colegiada, com o envolvimento da Diretoria-Executiva, do *Compliance* e da Área de Pessoas & Cultura.

# Comunicação e Capacitação em Políticas Anticorrupção

GRI 205-1, 205-2

Todos os colaboradores da Zurich devem conhecer e cumprir as políticas globais e locais de combate ao suborno e à corrupção, além de participar dos treinamentos obrigatórios sempre que convocados. Em 2024, 1.611 colaboradores foram comunicados sobre o tema (1.527 na região Sudeste, 56 na região Sul, 15 na Centro-Oeste e 11 no Nordeste).

Todos os fornecedores recebem e declaram estar cientes do Código de Conduta do Fornecedor assim que são contratados, e 100% de nossas operações (2 sedes e 27 filiais) passam por avaliações anticorrupção.

A nossa Política Anticorrupção estabelece diretrizes como:

- *Due diligence* de pessoas associadas e pagamentos a terceiros;
- Proibição de pagamentos em dinheiro ou de facilitação a agentes públicos;
- Análise de alertas; e
- Regras para campanhas de incentivo, doações e patrocínios.



Em 2024, 99,9% dos funcionários, incluindo Diretores e o *Chief Executive Officer* – CEO, foram capacitados em temas relacionados a crimes financeiros – como suborno, corrupção, lavagem de dinheiro e sanções econômicas.



# Riscos e Controles Internos

GRI 2-25, 3-3 *Compliance* e regulamentações

A gestão de riscos é um pilar fundamental da nossa cultura. Tomar decisões orientadas por risco requer uma compreensão aprofundada dos fatores envolvidos e total transparência na relação entre risco e retorno. Para isso, investimos na capacitação contínua dos nossos colaboradores, preparando-os para avaliar riscos de acordo com o apetite definido pelo Grupo. Essa abordagem garante a proteção da nossa solvência e reputação, especialmente em cenários de mudança e transformação.

As nossas metodologias de identificação de riscos são parte essencial da estrutura de gestão, permitindo antecipar cenários críticos e adotar medidas preventivas com agilidade. Com essa abordagem proativa, fortalecemos não apenas a resiliência da Zurich, mas também a de nossos clientes, garantindo a continuidade dos negócios mesmo diante de desafios externos, incluindo riscos globais como as mudanças climáticas.

Contamos com uma Área Global de Gerenciamento de Riscos – GRM, na sigla em inglês para *Group Risk Management*, responsável por coordenar toda a estrutura de Gestão de Riscos e de Controles Internos. Presente em todas as unidades de negócio e entidades legais dos países onde atuamos, a GRM adota as diretrizes do modelo *Enterprise Risk Management* – ERM.

No Brasil, essa estrutura garante uma atuação integrada e eficaz, com papéis e responsabilidades bem-definidos para a identificação, avaliação e gestão de riscos em toda a organização. Essa atuação se alinha diretamente à governança corporativa da Zurich, que conta com instâncias bem-estabelecidas para assegurar a efetividade da gestão de riscos em todos os níveis.

Para assegurar a independência da estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos, adotamos um modelo de 3 Linhas de Defesa. Esse formato está integrado em toda a estrutura de governança, garantindo identificação, avaliação, tratamento, gestão e monitoramento claros dos riscos.

**1ª Linha de Defesa:** Composta das áreas de negócios e de todas as funções, exceto a Gestão de Riscos, *Compliance* e a Auditoria Interna. É responsável pela gestão diária dos riscos, incluindo a identificação e o monitoramento de riscos, implementação de ações de mitigação e garantia de que os controles internos estejam operando efetivamente, para que a exposição de riscos permaneça dentro dos limites toleráveis.

**2ª Linha de Defesa:** Composta das Áreas de Gestão de Riscos, *Compliance* e Controles Internos. A sua função é monitorar, de forma independente, a exposição aos riscos, oferecer suporte consultivo e desafiar as áreas para que uma melhor compreensão e gestão de riscos seja realizada pela 1ª Linha de Defesa de forma adequada e alinhada com as diretrizes locais e globais.

**3ª Linha de Defesa:** Composta da Auditoria, que realiza uma avaliação independente da adequação e eficácia da governança, gestão de riscos e controles internos, conforme leis, políticas e procedimentos estabelecidos. O seu papel é ajudar o Conselho de Administração e o Comitê Executivo a proteger os ativos, a reputação e a sustentabilidade da Zurich, realizando auditorias objetivas baseadas em risco.



## Principais Mecanismos que Orientam a Execução da Gestão de Riscos na Empresa

### **Política de Gestão de Riscos do Grupo Zurich (Zurich Risk Policy – ZRP):**

define a estrutura de gerenciamento de riscos do Grupo Zurich, estabelecendo os principais tipos de risco e os respectivos níveis de tolerância, com limites específicos. Essa Política é complementada por manuais e normas organizados por tipo de risco, que orientam a aplicação prática de seus princípios e garantem a conformidade com as regulamentações locais.

### **Identificação e Avaliação de Riscos Estratégicos (Total Risk Profiling – TRP):**

Realizada anualmente e monitorada trimestralmente, engloba os riscos de sustentabilidade e tem como objetivo identificar, avaliar e responder a riscos que possam impactar materialmente a realização dos objetivos estratégicos ao longo do ciclo estratégico e dos respectivos planos financeiros da empresa. A identificação considera a probabilidade de o risco acontecer, a severidade de impacto e as ações que precisam ser executadas para a mitigação ou o monitoramento do risco identificado.

**Autoavaliação de riscos operacionais:** Neste processo, as unidades de negócio avaliam e identificam os riscos operacionais a que estão expostas. Essa autoavaliação permite que cada unidade identifique, avalie e gerencie os seus próprios riscos, contribuindo para uma visão abrangente e integrada dos riscos operacionais em toda a organização.

### **Framework integrado de controles internos:**

Estrutura que fornece diretrizes e práticas para a implementação, a gestão e o monitoramento de controles internos dentro da organização. O seu objetivo é assegurar a eficácia operacional, a confiabilidade das informações financeiras e a conformidade com leis e regulamentos. O *framework* ajuda a identificar riscos, estabelecer controles adequados e monitorar continuamente a eficácia desses controles, promovendo uma governança corporativa robusta e uma gestão eficiente dos riscos.



## Segurança da Informação

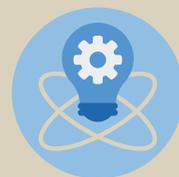
### 3-3 Segurança da informação

A governança e a gestão da segurança da informação são essenciais para proteger os nossos ativos digitais e garantir a confiança de clientes, parceiros e colaboradores. A nossa abordagem é baseada em 3 pilares:



#### Processos

Adotamos políticas, controles e procedimentos rigorosos, com auditorias regulares para assegurar conformidade e eficiência. Aplicamos o modelo das 3 Linhas de Defesa e monitoramos continuamente fornecedores e parceiros com acesso a informações críticas. Dados que ultrapassam fronteiras são inspecionados quanto à presença de informações sensíveis e, quando necessário, bloqueados.



#### Tecnologia

Utilizamos um conjunto avançado de ferramentas, como Centro de Operações de Segurança – SOC, Inteligência de Ameaças Cibernéticas – CTI, Prevenção contra Perda de Dados – DLP e Autenticação Multifator – MFA, que permitem monitorar, detectar e responder rapidamente a incidentes. Além disso, contamos com o uso ético de ferramentas de inteligência artificial – IA, que apoiam a avaliação de riscos e o relacionamento com clientes, sempre com foco em privacidade e transparência no uso de dados pessoais.



#### Pessoas

A segurança começa com a conscientização. Promovemos treinamentos contínuos sobre boas práticas de segurança da informação, tanto para os nossos colaboradores quanto para os parceiros estratégicos.



# Gestão de Riscos de Sustentabilidade



A gestão de riscos de sustentabilidade é um componente estratégico dos nossos negócios, pois contribui para mitigar perdas financeiras relacionadas a fatores socioambientais, assegurar conformidade regulatória e preservar a nossa vantagem competitiva no setor. Ela segue a mesma governança atribuída para a Gestão de Riscos Corporativos por meio de um processo contínuo de revisão das práticas de subscrição, incorporando os impactos climáticos, ambientais e sociais, com o objetivo de ajustar os seus produtos e processos à dinâmica desses riscos.

Em 2024, desenvolvemos o nosso estudo de riscos de sustentabilidade em parceria com uma consultoria externa e com o apoio e a validação das Áreas de Investimento, Subscrição, Operações e Pessoas. O estudo de riscos baseou-se em materiais setoriais de gestão de riscos ambientais, sociais e de governança – ESG, na sigla em inglês, elaborados pelos Princípios para Sustentabilidade em Seguros – PSI, também na sigla em inglês, Princípio para o Investimento Responsável – PRI, sigla em inglês, e Princípios do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – UNEP-FI, sigla em inglês.

O trabalho incluiu a gestão dos riscos ambientais, sociais e climáticos (físico, litígio e de transição), os processos e controles de prevenção e mitigação. Ao longo do estudo, foram considerados os seguintes aspectos: atual estrutura de gerenciamento de riscos, exposição, coberturas contratadas, importância segurada, vigência, região, além das medidas de controle já existentes nos processos de subscrição, contratação de terceiros e colaboradores, e seleção de investimentos.

Com isso, foi possível avaliar cada risco conforme a probabilidade de ocorrência, combinando a sua frequência ao tempo de vigência das coberturas e contratos ou duração dos investimentos, apurando o impacto dos itens expostos àquele risco pelo potencial de perda após as medidas de controles. A identificação final considerou ainda o impacto de curto, médio e longo prazo em relação ao período de contrato das apólices comercializadas pela empresa, que, na sua maioria, têm vigência de curto prazo, de até 1 ano.

Os riscos foram então classificados com base em critérios qualitativos e quantitativos, considerando a combinação da probabilidade de materialização e impacto esperado. Utilizamos a metodologia TRP, abrangendo diversas áreas da empresa, e avaliamos a efetividade das ações e controles para classificação dos riscos como “altos”, “médios” e “baixos”, além de revisarmos as nossas políticas de subscrição, investimentos e fornecedores.

# Tratamento e Monitoramento Integrado

O estudo trouxe a identificação de riscos materiais climáticos devido ao aumento da frequência e severidade de eventos extremos nos últimos anos, podendo impactar a rentabilidade da Zurich, e riscos sociais devido ao aumento de conflitos geopolíticos, aumento de criminalidade e associações a práticas antiéticas e violação dos direitos humanos, este podendo gerar impactos reputacionais ao Grupo.

As medidas de tratamento e monitoramento estão integradas à estrutura de gestão de riscos e seguem o modelo das 3 Linhas de Defesa. Entre essas ações estão a contratação de resseguros para eventos catastróficos, análise e definição de limites de acúmulo de riscos, pulverização de exposições por região e a realização de diligências prévias abrangentes, com foco não apenas em critérios ESG, mas também em continuidade de negócios e transição para uma economia de baixo carbono. Além disso, a Zurich identifica oportunidades para oferecer serviços de resiliência climática e consultorias voltadas à construção de cadeias de fornecimento mais sustentáveis.

## Riscos de Sustentabilidade com Potenciais Impactos nos Negócios GRI 201-2





## Riscos Climáticos

O risco climático vem se tornando um risco significativo devido ao aumento na frequência de eventos extremos nos últimos anos, podendo materializar no curto prazo impactos inesperados no planejamento estratégico, principalmente em apólices de grandes riscos do segmento de *Property* (patrimonial). Também temos iniciativas importantes para a mitigação das mudanças climáticas, como redução de emissões de carbono e investimentos sustentáveis em empresas que contribuem para a mitigação das mudanças climáticas e a proteção ambiental.

O ano de 2024 foi marcado pela intensificação de eventos climáticos extremos, com impactos diretos e significativos sobre o Brasil, em especial na tragédia que abalou o Rio Grande do Sul. O atendimento aos clientes e à população gaúcha trouxe aprendizados e melhorias de processos, levando ao aprimoramento de nossos produtos. Em paralelo, utilizamos o nosso Fundo de Catástrofe a fim de viabilizar ações de assistência emergencial, inclusive com o apoio no deslocamento de pessoas em situações de risco.

Alinhado à nossa estratégia de sustentabilidade e refletindo o compromisso com a criação de valor em longo prazo para os nossos *stakeholders* e a sociedade em geral, atuamos com algumas iniciativas importantes para a mitigação das mudanças climáticas, como redução de emissões de carbono e investimentos sustentáveis em empresas que contribuem para a mitigação das mudanças climáticas e a proteção ambiental. Com o Plano de Transição Climática, temos o compromisso para uma transição de uma economia de baixo carbono, com metas claras em direção à neutralidade de carbono nas operações, nos investimentos e na subscrição.





## Rio Grande do Sul

### GRI 201-2

Diante das enchentes no Rio Grande do Sul, o primeiro evento climático extremo dessa magnitude no Brasil, a demonstramos agilidade e alto nível de preparo. Implementamos rapidamente o nosso plano de contingência, com integração entre áreas internas e uso de tecnologias como drones, imagens de satélite e *jet skis* para acessar regiões afetadas e acelerar a avaliação dos sinistros.

Adotamos medidas emergenciais, como a flexibilização da documentação exigida e o uso de fotos e vídeos enviados pelos segurados, e ajustes nos processos para garantir agilidade sem comprometer a segurança operacional. Também mantivemos o monitoramento diário da situação e reforçamos a comunicação com os segurados sobre as suas coberturas.

Esse cenário extremo gerou aprendizados valiosos, como a eficácia de processos mais simples. Como resposta, padronizamos a cobertura para alagamentos nos seguros empresariais e avançamos nas discussões para a sua ampliação ao segmento residencial, em linha com os debates do setor. Entre as ações implementadas no contexto da CAT Rio Grande do Sul, destacam-se:

- Estratégia de monitoramento contínuo da situação local com rápida tomada de decisão;
- Priorização de atendimentos para DDDs do Estado nas centrais de atendimento;
- Liberação de hospedagem emergencial via Assistência 24h;
- Extensão do prazo de devolução do carro reserva;
- Plantão local de reguladores 24x7 nas regiões afetadas;
- Uso de cartórios digitais (e-Notariado) para agilizar documentos;
- Política de adiantamento de pagamentos para grandes riscos; e
- Estabelecimento de meta de pagamento em até 10 dias após comunicação do sinistro.

#### Apoio aos colaboradores:

- Disponibilidade de antecipação de benefícios (13º, férias, etc.);
- Acompanhamento individualizado para avaliar necessidades específicas dos colaboradores afetados; e
- Oferta de orientações meteorológicas e apoio psicológico.

#### Apoio às comunidades:

- Por meio do Fundo de Catástrofe em parceria com a Zurich Santander e a Z Zurich *Foundation*, a Zurich Seguros realizou a doação emergencial de R\$ 413.000 para a compra de refeições desidratadas, colchões, purificadores de água cestas de alimentos e *kits* de higiene, que impactou diretamente 66.474 pessoas; e
- Também foi realizada a doação de R\$ 512.000 para o apoio da reconstrução de 116 casas de famílias impactadas na catástrofe.



# Engenharia de Riscos



Um de nossos diferenciais é o serviço voltado a médias e grandes companhias, que proporciona uma completa avaliação de riscos, com subsídios valiosos para o processo de tomada de decisões. O suporte técnico da Zurich contribuiu para que as organizações ampliem a sua resiliência para lidar com os diferentes tipos de riscos: Cibernéticos, Climáticos, Pandêmicos, Cadeia de Suprimentos, Patrimoniais e Segurança Ocupacional.

Com base no conhecimento detalhado da operação do cliente e do setor em que o seu negócio está inserido, os nossos Engenheiros de Riscos apresentarão oportunidades de melhorias e soluções personalizadas voltadas a fortalecer a prevenção e a proteção da empresa, além de trazer elementos para a otimizar a priorização de melhorias para gestão de riscos.

Também oferecemos um treinamento de Inspeção, Teste e Manutenção – ITM, com foco nos sistemas de proteção contra incêndio, e ferramentas de gestão e avaliação de riscos:

- 1. *Climate Spotlight*:** ferramenta on-line que fornece um amplo painel com informações valiosas sobre os riscos climáticos atuais e futuros focados nos locais de operações dos nossos clientes.
- 2. *Zurich Risk Advisor*:** aplicativo que possibilita ao próprio cliente realizar avaliação de seus riscos empresariais e organização do seu programa de gerenciamento de risco da empresa.
- 3. *Impairments*:** ferramenta de notificação de parada dos Sistemas de Proteção contra Incêndio acompanhado por nosso time de engenheiros de riscos.



## Zurich Resilience Solutions

Trata-se de uma frente de serviços recém-criada dedicada a oferecer serviços de resiliência contra riscos para todo o mercado, sendo esses clientes segurados, não segurados ou corretores de seguros.

Por meio da ZRS, representada pelo nosso time de Engenheiros de Riscos, combinamos o profundo relacionamento com os clientes e 150 anos de experiência no setor para oferecer soluções de resiliência empresarial. Fornecemos informações e ferramentas especializadas para ajudar clientes novos e existentes com soluções que abordam riscos tradicionais e em evolução, muito além do seguro tradicional.

Conheça o nosso portfólio de serviços sustentáveis, com impacto ambiental e social, na [página 52](#).



## Avaliação de Riscos

Na contratação de serviços, os clientes de Grandes Riscos passam por uma avaliação de identificação de riscos. Fornecemos um roteiro claro das ações previstas, com as informações que serão coletadas e os benefícios esperados. Durante as visitas, mapeamos exposições como alagamentos, vendavais, incêndios e outros riscos naturais.

Empresas de grande porte ou com cultura consolidada de gestão de riscos valorizam esse serviço, que funciona como uma consultoria especializada, revelando áreas de exposição antes desconhecidas. Também é uma oportunidade para esclarecer dúvidas e trocar conhecimentos sobre boas práticas, fornecedores e ferramentas, mesmo em temas além da análise contratada.

# Processo de Subscrição



A Zurich Seguros adota as diretrizes globais do Grupo Zurich, priorizando o engajamento com empresas e instituições em vez da exclusão. Os processos de avaliação visam estimular o diálogo e impulsionar, de forma gradual, a adoção de práticas ambientais, sociais e de governança – ESG, na sigla em inglês.

Nos processos de subscrição, consideramos:

- **Avaliação ESG pelos subscritores**, mesmo com dados muitas vezes qualitativos, dispersos e não padronizados;
- **Exclusão de atividades específicas**, conforme definido no Item 2 da Política;
- **Critérios locais e globais** para setores como mineração, petróleo, gás e construção de barragens;
- **Critérios específicos para o contexto brasileiro**, incluindo rastreabilidade e licenciamento em setores como carne, soja, carvão vegetal e postos de combustíveis; e
- **Consulta a listas públicas** brasileiras sobre áreas contaminadas, embargos e trabalho análogo ao escravo.



# Investimentos Sustentáveis

GRI 2-25

Ao incorporar critérios de sustentabilidade em todas as análises e decisões de investimento, buscamos ir além da simples exclusão de atividades com impacto negativo, priorizando empresas e ativos com sólidos indicadores socioambientais.

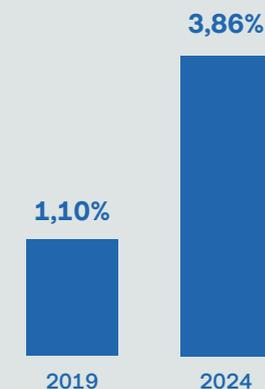
O processo tem início com a aplicação de filtros negativos, que restringem principalmente emissores envolvidos em práticas prejudiciais ao meio ambiente ou desalinhados com os princípios do Pacto Global. Também podem ser aplicadas restrições adicionais a emissores e países, conforme a análise de risco e as políticas internas de concentração do Grupo Zurich.

A nossa abordagem conta com o respaldo de importantes compromissos internacionais. Em 2011, aderimos aos Princípios para o Investimento Responsável – PRI e, em 2015, à Declaração sobre Títulos Verdes. Em 2019, nos tornamos uma das primeiras instituições a integrar a iniciativa Investidores pelo Clima – IPC, que promove o engajamento e a capacitação de investidores brasileiros na agenda de descarbonização de portfólios.

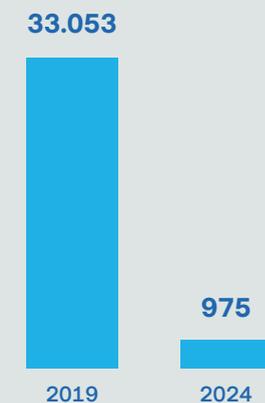
Em 2024, alcançamos a marca de R\$ 132,3 milhões em títulos verdes, o equivalente a 3,86% de nosso portfólio.

A nossa evolução nesse campo nos levou, em 2019, a iniciar o cálculo da pegada de carbono do nosso portfólio. De lá para cá, obtivemos uma redução da emissão de carbono de cerca de 32.000 toneladas de dióxido de carbono equivalente – tCO<sub>2</sub>e, fechando o ano com 975 toneladas. Além disso, o Grupo Zurich tem o objetivo de ser carbono neutro em investimentos até 2050.

## Titulos Verdes



## Pegada de Carbono (tCO<sub>2</sub>e)





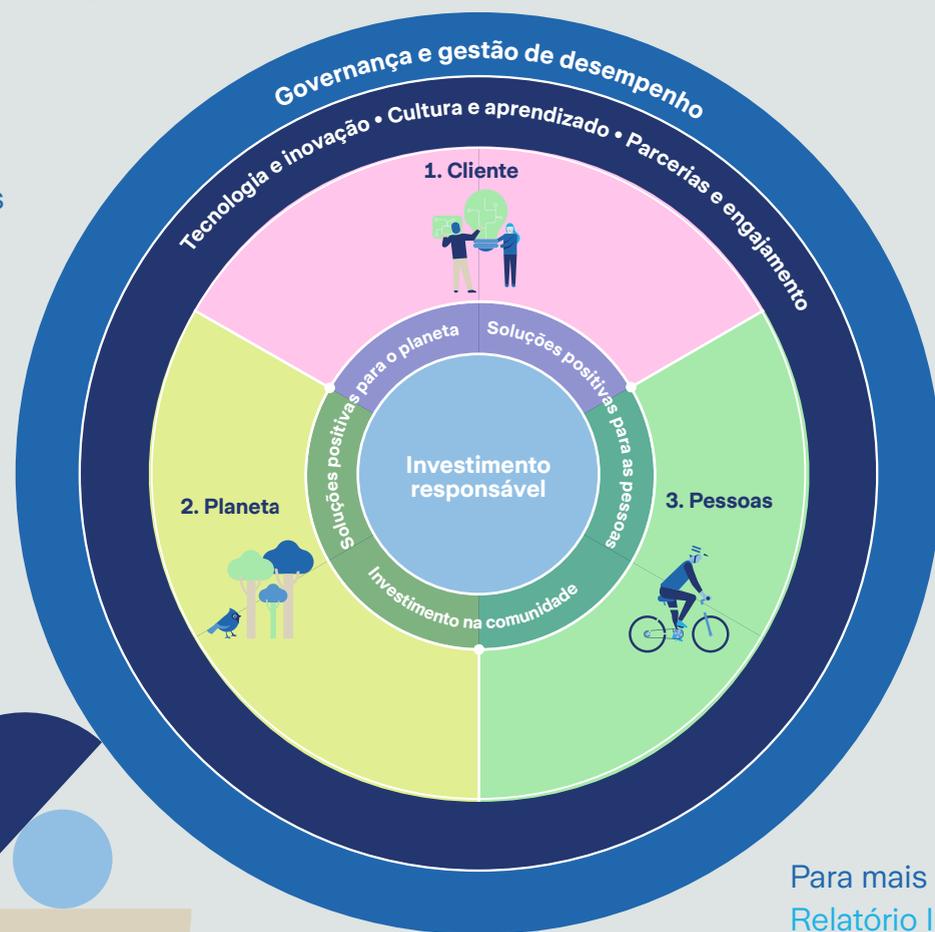
# Sustentabilidade na Zurich

● Estrutura Global de Sustentabilidade	38
● Governança e Gestão da Sustentabilidade	39
● Plano Estratégico 2025–2027	42

# Estrutura Global de Sustentabilidade



O nosso compromisso de sustentabilidade tem o suporte sólido da visão e das diretrizes do Grupo Zurich, com base em um modelo de 3 dimensões que se interconectam:



Essas 3 dimensões formam também o tripé de nossa estratégia de sustentabilidade no Brasil:

**1.****Clientes: Apoiar a transformação em direção a um futuro sustentável:**

- Produtos e serviços sustentáveis;
- Educar os clientes sobre o seu próprio impacto, as suas implicações de risco e o seguro e como podemos apoiar sua jornada; e
- Atendimento ao cliente – relacionamentos empáticos.

**2.****Planeta: Mitigar e adaptar-se às mudanças climáticas:**

- Transição *Net-Zero*;
- Resiliência climática; e
- Natureza positiva: oportunidades; Projeto Floresta Zurich.

**3.****Pessoas: Preparar o nosso pessoal para o futuro e permitir que mais pessoas prosperem:**

- Mentalidade de aprendizagem contínua;
- Diversidade e inclusão; e
- Bem-estar.

Desse modo, integramos a agenda ambiental, social e de governança – ESG, na sigla em inglês, à estratégia do negócio, possibilitando que os parâmetros de sustentabilidade permeiem os processos de tomada de decisões, a oferta de soluções de seguros e os investimentos que realizamos.

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



# Governança e Gestão da Sustentabilidade

GRI 2-12, 2-13, 2-17



A governança de sustentabilidade do Grupo Zurich está alinhada às melhores práticas de mercado, às regulamentações vigentes e à governança interna da empresa. A sustentabilidade é parte integrante da nossa estratégia corporativa, com diretrizes voltadas aos aspectos ESG, especialmente os relacionados às mudanças climáticas.

A estratégia de sustentabilidade foi construída com o engajamento da alta liderança, considerando os impactos nos negócios, na sociedade e para os *stakeholders*. Essa estratégia orienta a definição dos temas materiais e direciona as prioridades de gestão. O *Chief Executive Officer* – CEO é o principal responsável pela condução dessas ações, garantindo a sua implementação e o seu monitoramento, além de delegar responsabilidades por meio de uma estrutura organizacional clara. Essa estrutura inclui grupos, como o grupo executivo de Sustentabilidade, formado por representantes de diversas áreas, responsável por desenvolver, implementar e acompanhar as iniciativas com caráter sustentável.

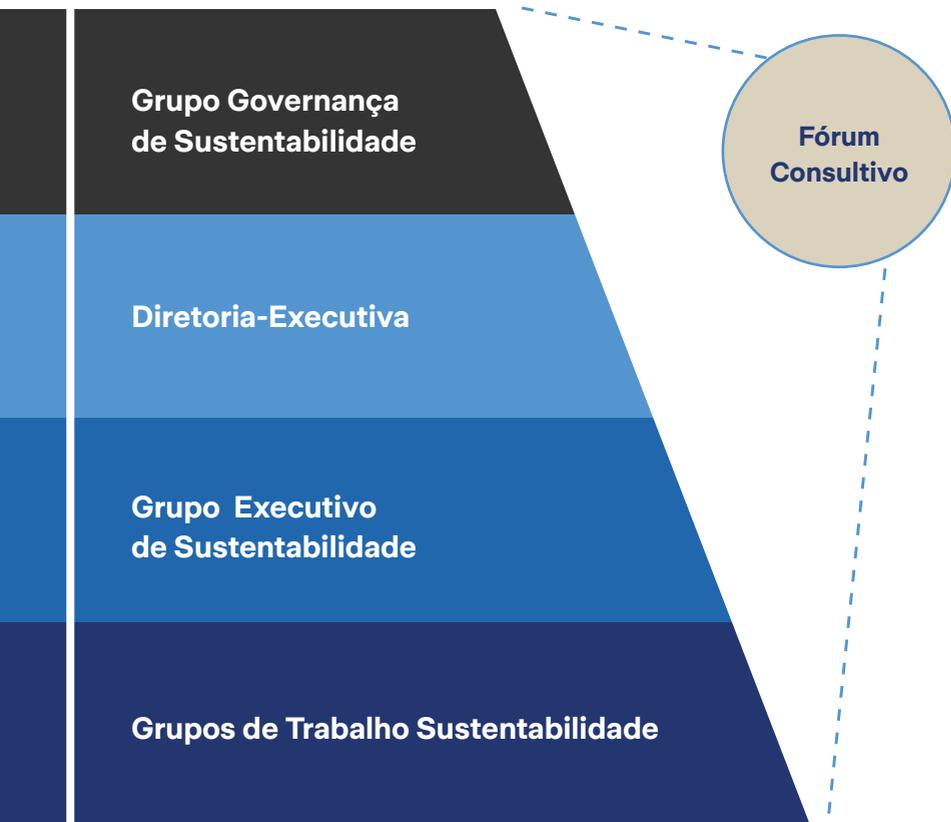
A Diretoria-Executiva e os líderes dos grupos de trabalho são regularmente atualizados sobre os indicadores e as iniciativas de sustentabilidade. O Conselho de Administração integra o tema à sua agenda estratégica e participa de um processo contínuo de qualificação, com foco no aprimoramento de competências funcionais e estratégicas, alinhado à evolução da empresa. O acompanhamento da gestão dos impactos ocorre por meio de um processo estruturado de reporte ao Conselho, que inclui:

- ✓ **Relatórios periódicos**, com dados sobre iniciativas, desempenho, auditorias e conformidade;
- ✓ **Reuniões regulares** entre executivos e o Conselho para a análise dos resultados e definição de ações;
- ✓ **Feedback e monitoramento** do progresso das metas; e
- ✓ **Auditorias internas e externas**, com resultados reportados ao mais alto nível de governança.

Os nossos Diretores-Executivos têm metas específicas de sustentabilidade, que se refletem em suas remunerações variáveis, fazendo com que a agenda ESG seja fortalecida no cotidiano das diversas áreas da empresa.



A nossa governança de sustentabilidade permite que a agenda desse tema seja tratada de modo transversal e recorrente por toda a organização. Com o envolvimento das áreas de negócio, avançaremos na incorporação dos aspectos ambientais e sociais nos negócios.



### Governança de Sustentabilidade

- Ser representante interno e externo (*advocacy*);
- Impulsionar o avanço em sustentabilidade;
- Coordenar e acompanhar a implementação das iniciativas de sustentabilidade; e
- Monitorar os indicadores e resultados das iniciativas dos grupos de trabalho.

### Diretoria-Executiva

- Aprovação do plano estratégico de sustentabilidade; e
- Execução da estratégia de sustentabilidade, garantindo que a agenda faça parte da rotina da organização, em todas as áreas e funções.

### Grupo Executivo

- Reporte de avanços e resultados à Diretoria-Executiva;
- Direcionamento aos grupos de trabalho, identificando riscos e oportunidades;
- Aprovação das iniciativas propostas pelos grupos de trabalho; e
- Facilitação da tomada de decisão e resolução de problemas.

### Grupos de Trabalho

- Executar e dar suporte à implementação das iniciativas de sustentabilidade;
- Aconselhar e identificar oportunidades para o avanço nas frentes de finanças, negócios, operações e impacto social; e
- Integrar a sustentabilidade na cultura do negócio.

Desde 2023, o nosso modelo de governança de sustentabilidade conta também com um Fórum Consultivo, que se reúne 2 vezes por ano e é formado por especialistas no tema e representantes de diretorias estratégicas da empresa. O seu papel é colaborar com uma visão crítica e sugestões para o avanço da Zurich em sustentabilidade.

Além disso, a partir do início de 2024, os grupos de trabalho foram organizados de acordo com as frentes temáticas Finanças Sustentáveis, Negócios Sustentáveis, Operações Sustentáveis e Impacto Social, que compõem o plano estratégico 2025–2027.

# Participação em Associações e Entidades

GRI 2-28

A Zurich Seguros também participa ativamente de redes e fóruns nacionais e internacionais, como a Comissão de Integração ASG da Confederação Nacional das Seguradoras – CNseg, o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável – CEBDS, os Princípios para Seguros Sustentáveis – PSI, os Princípios para Investimento Responsável – PRI e o Pacto Global da Organização das Nações Unidas – ONU.

Internamente, promovemos campanhas de engajamento para fortalecer a cultura de sustentabilidade entre os colaboradores. Estamos atentos, ainda, à nossa atuação setorial, a fim de promover a construção coletiva, articulação de demandas e ampliação de oportunidades.

## Participação em Associações



Confederação Nacional das Seguradoras – CNseg.



Federação Nacional de Capitalização – FENACAP.



Federação Nacional de Previdência Privada e Vida – FENAPREVI.



Federação Nacional de Seguros Gerais – FENSEG.



Federação Nacional das Empresas de Resseguros – FENABER.



Sindicato das Empresas de Seguros Privados, de Capitalização e de Resseguros – SINDSEG.

O nosso compromisso com a sustentabilidade foi reforçado e disseminado aos colaboradores durante a Semana de Sustentabilidade, realizada em junho de 2024. O painel Sustentabilidade no Negócio, por exemplo, evidenciou atributos sustentáveis em nossas assistências e serviços. O painel Impacto Social, por sua vez, mostrou como a diversidade beneficia o nosso negócio e as nossas operações, bem como a inclusão de fornecedores sociais e a participação no Programa de Voluntariado. E, para fechar a Semana, contamos com a Ação Z de Voluntariado, em que as nossas lideranças participaram de uma oficina de montagem de instrumentos musicais para crianças por meio de materiais recicláveis. Ao todo, durante a Semana, tivemos mais de 300 pessoas participando em uma das iniciativas.



# Ciclo Estratégico 2025-2027

GRI 2-25

O fim de 2024 marcou o início de um novo ciclo de nossa estratégia de sustentabilidade no Brasil, com a perspectiva de 3 anos, até 2027.

No centro desse planejamento, está a nossa aspiração de sermos reconhecidos em sustentabilidade, por meio de influência e aumento de resiliência climática. Sabemos da importância de seguir avançando, para contribuir positivamente para o enfrentamento da crise climática, incluindo os seus efeitos sociais, e de influenciar a transformação do mercado de seguros.

A nossa aspiração é sermos reconhecidos em sustentabilidade por meio de influência e aumento da resiliência climática.

Nessa trajetória, será fundamental trabalhar em conjunto com os nossos clientes e parceiros de negócios, a fim de ampliar a conscientização sobre os temas de sustentabilidade e gerenciar riscos, aumentando a resiliência climática. Para isso, temos 2 direcionadores que nos apoiam a centrar as nossas iniciativas e os nossos esforços, são eles:

## Cenário climático

- Foco em limitar o aumento da temperatura global em até 2 °C;
- Transição para uma economia de baixo carbono; e
- Adaptação e mitigação dos riscos.

## ODS<sup>1</sup> prioritários



1. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ONU).

Contamos com um Mapa Estratégico dividido em 4 frentes temáticas, cada uma delas com objetivos, metas e indicadores bem-delineados:

### FINANÇAS SUSTENTÁVEIS

Unir aspectos econômico-financeiros aos de sustentabilidade, reforçando o posicionamento da Zurich Seguros em sustentabilidade.



### OBJETIVOS

Incentivar a alocação de recursos financeiros em atividades consideradas sustentáveis ou de baixa emissão de carbono, com transparências de informações e por meio de parcerias e redes de colaboração.



### NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

Desenvolver soluções que endereçam as dores dos clientes em relação à adaptação e mitigação de riscos de sustentabilidade.<sup>1</sup>



### OBJETIVOS

Apoiar os nossos clientes, por meio de soluções de negócio e comunicação simples e eficaz ao longo de sua jornada, e engajar parceiros de negócios para ampliar a consciência sobre os riscos de sustentabilidade.



### OPERAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Integrar princípios de sustentabilidade em todas as etapas das operações e do gerenciamento de sinistros, utilizando dados e análises avançadas para melhorar a eficiência e reduzir os impactos ambiental e social.



### OBJETIVOS

Propiciar que práticas de responsabilidade social e ambiental estejam integradas às operações e aos sinistros e, ao mesmo tempo, fortalecer a cadeia de suprimentos para que adotem práticas sustentáveis.



### IMPACTO SOCIAL

Criar programas de empoderamento econômico, priorizando grupos minorizados, que ofereçam educação financeira e capacitação profissional com desenvolvimento biopsicossocial.



### OBJETIVOS

Influenciar *stakeholders* para alavancar o impacto social e patrocinar projetos sociais conectados com o nosso ecossistema e também utilizar os temas da sustentabilidade para alavancar os comportamentos do Jeito Zurich entre os colaboradores.



1. Riscos de sustentabilidade definidos pela Circular n° 666 (ambiental, social e climático físico e de transição).



# Negócios Sustentáveis

○ Atributos de Diferenciação	45
○ Seguro Automóvel – Auto Eco	46
○ Seguro Residência	50
○ Seguro Celular	51
○ Zurich Resiliência Climática – ZRS	52
○ Energia Renováveis	53
○ Mais Proteção e Proteção Melhor Idade	54
○ Filantropia Premiável	55
○ Assistência <i>Plus</i>	55
○ Proteção Financeira Familiar	56



# Atributos de Diferenciação

No competitivo mercado de seguros, a Zurich Seguros tem se diferenciado pelos atributos sustentáveis de vários serviços e assistências, fortalecendo a marca com os consumidores em geral e mais especialmente na comunicação com as novas gerações, nas quais também nos inspiramos. Com um portfólio relevante nesse campo, em 2024, avançamos ainda mais a expansão da rede de oficinas Selo Verde, o lançamento de motos e guincho elétricos e a ampliação dos serviços voltados para a gestão de riscos climáticos e operacionais para empresas.



# Seguro Automóvel – Auto Eco



Auto Eco representa um conjunto de atributos com características sustentáveis no nosso produto convencional Seguro Auto. Desse modo, foi possível implementar iniciativas com impacto ambiental de maneira mais ágil para a nossa frota segurada de combustão interna. Desde dezembro de 2024, todos os documentos e materiais da jornada de contratação do Seguro Automóvel levam o selo Auto Eco, evidenciando os seus atributos sustentáveis e atestando o compromisso de garantir um futuro melhor para o planeta. Na prática, há um reforço importante dos benefícios aos segurados, contribuindo também para o esforço de vendas dos corretores.

O conjunto de vantagens oferecidas pelo Zurich Automóvel incluem:

- ✓ **Assistência 24h:** Compensação do dióxido de carbono – CO<sub>2</sub> emitido pelos serviços de assistência que geram emissões diretas, como guincho, táxi, socorro via moto e deslocamentos de chaveiros. Emissões compensadas em 2024: 6.174,6 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente – tCO<sub>2</sub>e. Projeto apoiado:

- **REDD+ Cikel:** Com 27.000 hectares de floresta nativa preservada, que incluem 241 espécies de fauna e 277 espécies de flora, a iniciativa beneficia diretamente 4 comunidades. Ações de monitoramento terrestre identificam ameaças de desmatamento e degradação, e brigadas locais são treinadas para conter de focos de incêndio. O Projeto também capacita as comunidades para o manejo florestal sustentável, promovendo a diversificação de renda.
- ✓ **Carro Reserva:** Compensação do CO<sub>2</sub> proveniente dos veículos disponibilizados para os segurados, quando solicitam a cobertura de carro reserva. Emissões compensadas em 2024: 1.808,79 tCO<sub>2</sub>e. Projetos apoiados:
- **REDD+ Manoa:** refúgio da biodiversidade amazônica, a iniciativa visa reduzir as emissões de gases de efeito estufa – GEE por meio da conservação de florestas. Referência internacional de manejo florestal sustentável, conserva 72.000 hectares de floresta no Estado de Rondônia, com 410 espécies de fauna identificadas *in loco* por estudos realizados na área.

- **Ventos do Piauí e do Araripe:** tem como objetivo a redução de emissões de GEE com a geração de energia renovável, em complexo localizado em uma das regiões mais carentes do Brasil. Além da energia gerada, a iniciativa beneficia moradores com sistemas de saneamento, quintais agroecológicos e projetos sociais.
- ✓ **Troca de Peças.** Descarte sustentável para sucatas e, nos casos de trocas de vidros, faróis, lanternas, retrovisores e para-choques, por meio do Zurich Recicla (mais informações na [página 48](#)).

Também lançamos, em 2024, motos e guincho elétricos para atendimentos de nossas Assistências 24h em São Paulo e Belo Horizonte, intensificando a redução de emissões de GEE e a promoção de soluções mais limpas e eficientes.

## Oficinas Selo Verde

Desde 2021, em parceria com o Instituto de Qualidade Automotiva – IQA, começamos a conceder a certificação Selo Verde para as nossas oficinas mecânicas referenciadas, para incentivá-las a garantirem práticas de gestão e operação alinhadas aos nossos valores, abrangendo:

- Utilização de insumos de baixo impacto ambiental;
- Redução e destinação correta de resíduos sólidos e líquidos (descarte ecológico);
- Lixeiras para coleta seletiva;
- Economia e reutilização da água;
- Redução no consumo de energia elétrica;
- Tambores para a destinação de material contaminado;
- Registro de manutenções; e
- Bem-estar dos funcionários.



Selo Verde  
Certificada pelo IQA

Em 2024, 47% das oficinas da rede referenciada já estavam certificadas com o Selo Verde. Do total de sinistros abertos no ano, 64% foram atendidos por oficinas da rede, sendo que 35% dessas oficinas já contavam com a certificação. Desde o início do Programa, houve um aumento de 33% na utilização de oficinas certificadas, refletindo o engajamento crescente da rede e o fortalecimento da cultura de sustentabilidade. GRI 413-2



**312** oficinas  
certificadas:

**91**  
ouro

**148**  
prata

**52**  
bronze

**Aço/lataria: 30**  
toneladas

**Papel/papelão: 11**  
toneladas

**Plástico: 9**  
toneladas

**Vidro: 2**  
toneladas

**Tinta/óleo/tiner: 12.000** litros

## Zurich Recicla

Dentro do Projeto Zurich Recicla, na vertente relacionada à destinação correta dos resíduos de salvados de carros sem valor agregado, em 2024, mantendo a parceria com a *Ecopalace*, realizamos a reciclagem dos veículos em fim de vida – VFV, com resultados expressivos: mais de 2.000 toneladas de resíduos sólidos reciclados, 151.000 litros de resíduos líquidos tratados e 160,28 tCO<sub>2</sub> de emissões evitadas, o que equivale ao plantio de 983 árvores da Mata Atlântica. Os materiais reaproveitados incluem aço, alumínio, plástico, vidro, borracha, baterias e cobre.

## Pequenos Reparos Premium

Em 2024, em parceria com a Maxpar Assistências, inovamos no mercado ao lançar a cobertura Pequenos Reparos *Premium* para o seguro automóvel, uma solução desenvolvida por meio da escuta ativa dos clientes e da identificação de demandas recorrentes do mercado.

As coberturas tradicionais de pequenos reparos ainda deixam de atender plenamente a certas demandas, como a substituição de para-choques – necessária em cerca de 30% das colisões leves – e de itens complementares, como frisos, molduras, guias e grades.

A nova cobertura traz avanços relevantes: amplia o valor da mão de obra coberta de R\$ 1.000 para R\$ 1.500 e inclui a substituição do para-choque e seus componentes, diferenciais valorizados por clientes e corretores. A aceitação da novidade já é expressiva, com adesão superior a 20% dos corretores e melhora significativa na percepção dos clientes que utilizaram o serviço.

Além disso, proporciona economia de até 82% na franquia em comparação com oficinas particulares – como no caso de um reparo de R\$ 150,00 para um modelo *Onix* diante dos R\$ 840,00 cobrados externamente. Até o momento, 20.000 clientes contrataram a cobertura, com um NPS de 100% entre os segurados que utilizaram o serviço, comprovando a sua eficácia e aprovação.



# Seguros para Carros Elétricos e Híbridos



Outros diferenciais relevantes da Zurich Seguros são os seguros específicos para carros elétricos e híbridos. Em 2019, quando veículos desse tipo começavam a chegar ao Brasil, fomos pioneiros no lançamento desse produto. E, de lá para cá, temos feito melhorias continuamente. Características do nosso produto:



Aceitação para veículos de até R\$ 800.000.



Cobertura para cabo de carregamento, em caso de roubo ou furto.



Parceria com rede de oficinas especializadas.



Assistência 24h, que inclui reboque, em caso de pane mecânica, elétrica, de falta de carga na bateria ou de outras ocorrências; e atendimento *Concierge* para indicação de pontos de carregamento mais próximos.

Um avanço em direção a uma economia de baixo carbono: este produto vai além da proteção ao cliente, incentivando também escolhas mais sustentáveis e responsáveis. Ao incluir veículos elétricos e híbridos em nosso portfólio, demonstramos o nosso compromisso com a sustentabilidade e com alternativas que apoiam uma economia com menor emissão de carbono. O nosso olhar para o futuro nos permite antecipar desafios e aproveitar as oportunidades que acompanham as transformações nos setores automotivo e ambiental.



# Seguro Residência



As assistências sustentáveis<sup>1</sup> do nosso produto Residencial foram criadas para apoiar os nossos clientes na redução do seu impacto ambiental.

Voltado a proprietários que buscam soluções sustentáveis para as suas casas, o produto combina proteção residencial com benefícios ambientais, promovendo práticas como descarte consciente e uso de energias renováveis, com suporte técnico e cobertura adaptada às necessidades desse público.

1. Em conformidade com a Resolução nº 473, esclarecemos que o produto não é classificado como sustentável, mas inclui assistências com práticas e características alinhadas à sustentabilidade.

## O nosso Seguro Residência possui assistências com impacto ambiental positivo:

- Remoção e descarte ecológico de entulho e restos de obras no local segurado;
- Descarte ecológico de móveis e eletrodomésticos;
- Consultoria ambiental para projetos sustentáveis que geram economia;
- Cobertura para painéis solares e carregadores de carro elétrico;
- Autoinspeção *Mobile* para vistorias digitais e redução de emissões de carbono;
- Rede de assistência credenciada para danos elétricos, substituindo reembolso por serviços ágeis com rastreabilidade dos resíduos; e
- Assistências 24h, com compensação do CO<sub>2</sub> emitido pelos serviços de assistência que geram emissões diretas, socorro via moto e deslocamentos de chaveiros, prestadores, etc., assim como no Auto Eco.





# Seguro Celular



O nosso produto Seguro Celular Consciente inovou ao oferecer proteção também para celulares usados, ampliando o foco tradicional do mercado em aparelhos novos. Ao mesmo tempo em que garantimos uma cobertura inclusiva, incentivamos os clientes a adotarem um comportamento mais consciente no que diz respeito ao consumo e à utilização de dispositivos eletrônicos. Isso acontece em decorrência do prolongamento da vida útil dos celulares, inclusive com a possibilidade de reparos e do descarte adequado.

Os diferenciais sustentáveis do Seguro Celular Consciente refletem o nosso compromisso com a economia circular. Em caso de quebra ou danos acidentais, realizamos o reparo com peças remanufaturadas. Quando o reparo não é possível, o nosso parceiro especializado em reciclagem de resíduos eletrônicos coleta e destina corretamente o material inutilizado. Quando ocorre o roubo ou furto, fornecemos um aparelho reconicionado aos nossos clientes.

Dessa forma, promovemos o uso eficiente dos recursos e minimizamos a geração de resíduos por meio da reutilização, reciclagem e recuperação. Essa abordagem reduz o impacto ambiental e agrega valor aos nossos produtos, oferecendo uma experiência mais sustentável aos clientes.



# Zurich Resiliência Climática – ZRS



A Zurich Seguros tem um olhar especial para os riscos climáticos. O primeiro passo para identificar, quantificar e avaliar os riscos associados à exposição a eventos naturais é a realização de uma avaliação de risco completa e integral.

Com uma abordagem focada na mudança climática, a nossa equipe de Engenheiros utiliza análises de ponta baseadas em modelos de dados climáticos desenvolvidos pela Zurich, com avaliações presenciais de especialistas em risco climático. Essa combinação oferece uma fonte de informações e recomendações para adaptar os ativos físicos e operações às mudanças climáticas. A nossa abordagem holística, desde a análise de risco em nível de portfólio até avaliações específicas presenciais, nos diferencia no mercado e auxilia os clientes em adaptações para a resiliência, além de outras necessidades, como a publicação de relatórios relacionados ao clima.

Atualmente, essa avaliação tem como base desenvolver estratégias robustas, garantindo uma resposta eficaz aos desafios de resiliência climática para o presente e o futuro. Todas as análises têm como base os cenários de aquecimento global definidos pelo Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas – IPCC, da Organização das Nações Unidas – ONU, e os principais perigos da natureza avaliados são 12: inundação, precipitação, tempestades, granizo, vendaval, ondas de calor e de frio, seca, queimadas, ressaca, terremoto e deslizamento de terra. Podemos fornecer cenários de riscos da natureza futuros até o ano de 2100.

Em 2024, esse serviço obteve o 1º lugar na categoria Produtos e Serviços do Prêmio Inovação em Seguros CNSeg.



## Como a ZRS Avalia os Riscos Climáticos:

- Identificamos exposições aos perigos da natureza específicos;
- Avaliamos estimativas e probabilidades de perda;
- Identificamos locais críticos, para a análise presencial;
- Avaliamos a vulnerabilidade na cadeia de valor, incluindo a cadeia de suprimentos;
- Identificamos os controles e níveis de resiliência presentes; e
- Recomendamos formas de mitigar e adaptar-se, com base na avaliação de risco.

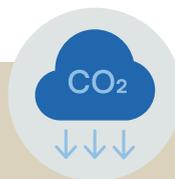
[Saiba mais sobre o trabalho de Engenharia de Riscos.](#)

# Energias Renováveis



Um número crescente de companhias em todos os setores vem recorrendo à geração de energia renovável, inclusive por meio do Mercado Livre de Energia. A nossa experiência e o nosso conhecimento nesse segmento se traduzem em seguros específicos para usinas solares fotovoltaicas, eólicas e hidrelétricas.

O produto Energia Renovável impulsiona o setor no Brasil ao promover e proteger investimentos em fontes limpas, como solar, eólica e hidroelétrica. Esses projetos contribuem diretamente para a redução das emissões de GEE, principais responsáveis pela crise climática. Criado em um contexto de liderança global do Brasil – que já tem 92% da energia gerada por fontes renováveis no Sistema Interligado Nacional –, o seguro de energia renovável da Zurich Seguros apoia a transição para uma economia de baixo carbono ao:



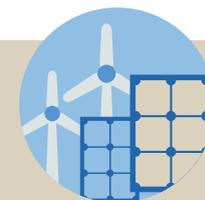
**Reduzir as emissões de GEE**, evitando a liberação de CO<sub>2</sub> na produção de eletricidade.



**Diminuir a dependência de combustíveis fósseis**, promovendo um ambiente mais limpo e saudável.



**Proteger os ativos financeiros dos investidores**, ao mitigar riscos específicos desses projetos.



**Contribuir com a mitigação das mudanças climáticas**, reforçando a resiliência ambiental de longo prazo.



Com soluções adaptadas às necessidades do setor, atuamos como parceiros estratégicos na expansão das energias renováveis no País.



# Mais Proteção e Proteção Melhor Idade



Destinado a pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS com idade entre 50 e 79 anos, com permanência permitida até os 86, os produtos Mais Proteção e Proteção Melhor Idade<sup>1</sup> foram desenvolvidos para atender quem busca proteção em um momento da vida em que saúde e estabilidade financeira são prioridades. As suas coberturas foram planejadas para oferecer segurança e tranquilidade a esse público. A comercialização desses produtos é feita exclusivamente no Banco Mercantil, nosso parceiro no canal bancário.

## Principais vantagens:

### **Maior acesso ao seguro para idosos:**

Aceita segurados com idade superior à média de mercado (geralmente até 75 anos), ampliando o alcance a quem mais precisa de suporte em caso de acidentes.

**Cobertura relevante para queimaduras e fraturas:** Cerca de 30% das queimaduras graves ocorrem em pessoas com mais de 60 anos, com alta taxa de mortalidade. Já entre idosos acima de 65 anos, 1 em cada 3 sofre quedas anualmente, muitas com consequências graves, como fraturas de quadril, que podem levar à morte em até 20% dos casos no primeiro ano.

## Coberturas incluídas:

**Morte acidental:** Indenização aos beneficiários em caso de falecimento por acidente coberto.

**Fraturas e queimaduras:** Indenização conforme tipo e gravidade, com base em tabela prevista nas condições gerais (ex.: fraturas múltiplas com ao menos uma complexa e uma completa = 50% de indenização).

**Cesta básica por morte:** Pagamento em espécie ou por meio de cestas/cartão magnético.

**Funeral:** Reembolso de despesas ou assistência até o limite contratado (para o cônjuge, há carência de 6 meses em caso de morte natural).

1. Em conformidade com a Resolução nº 473, esclarecemos que o produto não é classificado como sustentável, mas inclui assistências com práticas e características alinhadas à sustentabilidade.



# Filantropia Premiável



O produto Filantropia Premiável é uma solução inovadora de título de capitalização que alia o incentivo à poupança com a responsabilidade social, promovendo benefícios tanto para os clientes quanto para a sociedade, pois combina o incentivo à poupança com a possibilidade de contribuir para causas sociais, além de participar de sorteios.

Esse produto oferece aos clientes a oportunidade de contribuir com causas importantes – como educação, saúde e meio ambiente. Para isso, o cliente deve fornecer consentimento explícito ao ceder o direito ao resgate do valor do título para a instituição beneficente previamente cadastrada.

# Assistência Plus



Voltado a trabalhadores informais, autônomos e usuários do Sistema Público de Saúde, o produto *Assistência Plus* oferece proteção essencial para quem não conta com os benefícios do trabalho formal ou acesso a planos de saúde. Pensado para oferecer suporte financeiro em momentos críticos, é ideal para quem depende da renda diária e não possui rede de proteção estável.

## Coberturas incluídas:

- **Diária por internação hospitalar:** Pagamento em dinheiro por até 30 dias de internação, compensando a perda de renda de profissionais como empregadas domésticas, motoristas de aplicativo, entre outros.
- **Funeral familiar:** Reembolso ou assistência para despesas com funeral, estendendo a cobertura aos familiares.
- **Morte:** Indenização aos beneficiários em caso de falecimento do segurado.



# Proteção Financeira Familiar



Desenvolvido para atender trabalhadores informais e usuários do Sistema Público de Saúde, que não têm acesso a planos privados ou benefícios trabalhistas. Com coberturas que garantem suporte em momentos críticos, o produto ajuda a preservar a estabilidade financeira e o bem-estar da família. Em um cenário em que apenas 25% da população brasileira possui plano de saúde, essa solução torna-se essencial ao ampliar o acesso a cuidados e promover mais equidade e resiliência social.

## Coberturas principais:

- **Diária por internação hospitalar:** Pagamento diário por até 30 dias de internação, ajudando a compensar a perda de renda e cobrir despesas médicas – essencial para profissionais como motoristas de aplicativo, diaristas e vendedores informais, que não contam com estabilidade financeira.
- **Doenças graves (nos planos *premium*):** Pagamento de benefício após diagnóstico de condições como câncer, infarto ou acidente vascular cerebral – AVC, contribuindo para o custeio de tratamentos e medicamentos e evitando o endividamento do segurado.
- **Telemedicina:** Acesso remoto e acessível a consultas médicas, ideal para quem vive em áreas remotas ou tem rotina instável. A modalidade facilita o monitoramento da saúde, diagnósticos precoces e cuidados contínuos, prevenindo agravamentos.
- **Sorteios e serviços funerários:** Complementam a proteção ao oferecer apoio adicional em momentos delicados.





# Pessoas e Comunidade



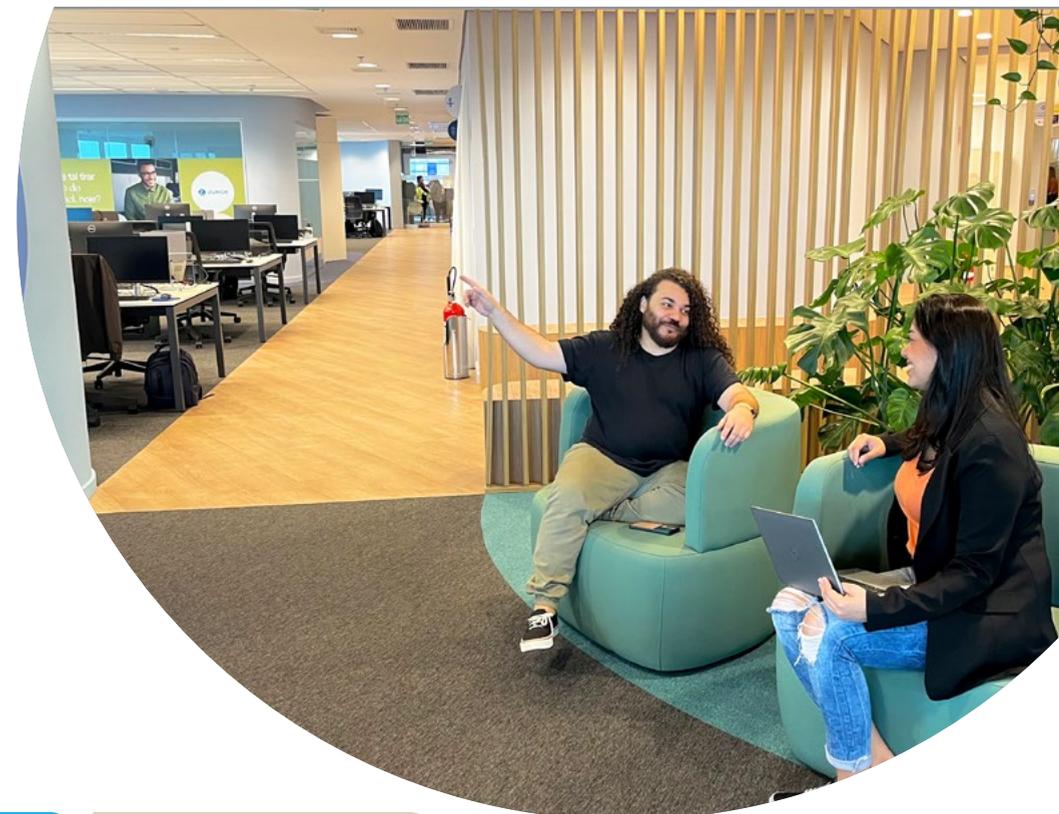
- Relacionamento com os Públicos de Interesse 58
- Clientes 59
- Colaboradores 64
- Parceiros e Fornecedores 76
- Responsabilidade Social Corporativa 78

# Relacionamento com Públicos de Interesse



GRI 2-29, 3-3 Transparência e relacionamento com os públicos prioritários

A nossa atuação no que diz respeito às pessoas e à comunidade em que estamos inseridos é guiada por valores e diretrizes centrais na estratégia de sustentabilidade, sempre pautados pela conduta ética, pela transparência e pelo diálogo permanente. Com base nesses princípios, o relacionamento com públicos de interesse da empresa abrange:



## Negócios

Criamos produtos e serviços alinhados às necessidades de nossos clientes e à nossa estratégia de sustentabilidade.

## Desenvolvimento

Oferecemos meios para que os nossos colaboradores alcancem o seu potencial máximo.

## Empregabilidade

Valorizamos talentos internos e externos, priorizando sempre a equidade entre os cargos oferecidos.

## Comunidade

As nossas ações devem ser capazes de gerar um impacto positivo na sociedade.

## Conscientização

Fornecemos informações relevantes e respeitadas sobre diversidade.

## Parceiros de negócios

Mantemos uma parceria estratégica com confiança, no apoio contínuo e no desenvolvimento conjunto de soluções para melhor atender os clientes.



# Clientes

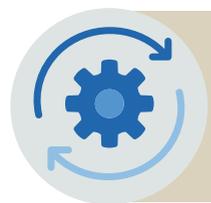


O nosso cliente está no centro de nossas decisões desde que nascemos e é fundamental para o desenvolvimento de nossos negócios integrados à sustentabilidade, pensando em produtos e soluções que possam oferecer uma melhor experiência.

A estratégia global do Grupo Zurich se baseia em 3 eixos fundamentais:



**Foco no cliente:** Aprimorar continuamente a qualidade dos serviços e da experiência oferecida.



**Simplificação:** Tornar processos mais ágeis e descomplicados.



**Inovação:** Desenvolver soluções e atendimentos cada vez mais eficientes.

No Brasil, essa diretriz global é traduzida pelo **Clientecentrismo**, um dos pilares do **Jeito Zurich**, que coloca o cliente no centro das decisões e práticas da empresa. Essa centralidade se reflete em ações concretas, com impactos diretos nos nossos indicadores operacionais.

O **Customer Office local** é responsável por liderar o monitoramento dos indicadores de satisfação, com destaque para o *Net Promoter Score* Transacional – TNPS, e por coordenar as reuniões com Grupos Multidisciplinares de Clientes, em que participam profissionais de diversas áreas, inclusive daquelas sem contato direto com o público, para analisar dados, identificar oportunidades de melhoria e propor planos de ação. Um foco especial é dado à escuta ativa dos detratores, compreendendo as suas dores para promover ajustes e evoluções na jornada do cliente.

No ambiente digital, por meio de nossas redes sociais, com mais de 60.000 seguidores, informamos, tiramos dúvidas, promovemos a educação sobre seguros, riscos e sustentabilidade e fortalecemos a cultura da Zurich Seguros, ampliando também o nosso posicionamento como marca empregadora.

Já no segmento corporativo, atuamos em parceria com grandes empresas em iniciativas voltadas à gestão de riscos, combinando eventos, conteúdos especializados e comunicações transacionais ao longo de toda a jornada dos clientes.

## Central de Atendimento

A Central de Atendimento da Zurich no Brasil, conhecida como CAZ, é dedicada a oferecer suporte e assistência aos nossos clientes. Ela é responsável por atender a diversas demandas, incluindo dúvidas sobre apólices, processos de sinistro, pagamentos e outros serviços relacionados aos seguros oferecidos pela empresa.

Atuamos 24/7 com um time de profissionais treinados para fornecer um atendimento ágil, eficiente e personalizado, garantindo que as necessidades dos clientes sejam atendidas de maneira rápida e eficaz.

O cliente pode nos acessar por meio de diferentes canais de comunicação, como telefone, e-mail, *WhatsApp* e *chat* on-line, proporcionando conveniência e flexibilidade.

Além disso, a CAZ busca continuamente aprimorar os seus processos e serviços, utilizando tecnologia e *feedback* dos clientes para melhorar a experiência de atendimento.

## Canais Digitais

A Zurich Seguros tem investido constantemente na inovação e modernização de seus canais de atendimento, buscando proporcionar uma experiência cada vez mais ágil e eficiente para os seus clientes, parceiros e corretores. Com o objetivo de facilitar o acesso às informações e serviços, temos desenvolvido e aprimorado os nossos canais digitais, que permitem uma comunicação direta e rápida e estão disponíveis 24 horas todos os dias.



**Chatbot (Assistente Virtual Laiz):** A Laiz está disponível para atender clientes com suporte rápido e eficiente para acionar seguro, acompanhar o andamento de sinistros e retirar segunda via de apólices e boletos, entre outros serviços. Com ela, também é possível tirar dúvidas e receber orientações sobre os produtos e serviços disponíveis.

**Portal do Cliente:** Um portal dedicado aos clientes em que é possível acessar informações sobre as suas apólices, solicitar segunda via de boletos, comunicar sinistros, acompanhar o andamento de processos e outros serviços.

**Portal do Corretor:** Um portal exclusivo para corretores em que é possível gerenciar apólices, acompanhar propostas, emitir boletos, acessar materiais de apoio e treinamentos, além de acionar seguros e acompanhar o andamento de sinistros.

**Aplicativo Mobile:** A Zurich oferece um aplicativo para dispositivos móveis que permite aos clientes acionar o Seguro Auto de forma prática e rápida.

**WhatsApp Corretor:** Também disponibilizamos um canal de *WhatsApp* exclusivo para corretores, facilitando a comunicação e o atendimento de forma rápida e eficiente.

## Destaques de 2024

### Chatbots

1,2 milhão  
de interações.

847 mil  
autosserviços.

### Portal Cliente

298 mil  
interações.

147 mil  
autosserviços.

Esses canais digitais visam proporcionar uma experiência mais conveniente e eficiente para os clientes e parceiros da Zurich Seguros.



## Geração Z: Campanha com Jeito Local

A Zurich Seguros lançou no Brasil em 2024 uma campanha de marketing falando diretamente com o público brasileiro. Baseada em grande parte do nosso posicionamento de sustentabilidade, a iniciativa foi denominada Geração Z, Uma Nova Geração de Seguros.



Inspirada na preocupação crescente com os impactos das atividades econômicas sobre o planeta e a sociedade, a mensagem da campanha reforçou a importância de uma nova geração de seguros voltada a proteger o presente sem perder de vista a construção de um futuro mais seguro e sustentável.

O Projeto alcançou mais de 1 bilhão de impressões, impactando 519 milhões de pessoas em diversos canais, como TV aberta e *streaming*, redes sociais e *podcasts*, e foi decisivo para consolidar a nossa posição de 5º lugar em consideração de marca.

A iniciativa inclui o apoio às irmãs Agatha e Tabatha Carvalho, atletas amadoras do tênis, de 15 e 14 anos de idade, reafirmando a nossa crença no esporte como ferramenta de transformação social e no potencial das novas gerações.

## Imprensa e Opinião Pública

A Zurich Seguros mantém um relacionamento próximo e transparente com jornalistas e formadores de opinião, fornecendo conteúdos confiáveis que contribuem para uma cobertura precisa e fortalecem a reputação da marca.

Além de atender a demandas reativas, atuamos de forma proativa, propondo pautas a veículos de comunicação nacionais, regionais e especializados.

Em 2024, registramos 99,2% de menções positivas na mídia, com mais de 2.800 notícias publicadas e cerca de 400 milhões de visualizações, consolidando a Zurich Seguros como uma fonte relevante e respeitada no setor.

# Experiência do Cliente

GRI 3-3 Gestão de sinistros e atendimento ao cliente

Seguimos investindo em tecnologia para ampliar a digitalização dos serviços, aumentando a agilidade e a eficiência no atendimento em múltiplos canais, o que se reflete diretamente na satisfação de clientes individuais e corporativos. A nossa estratégia multicanal tem se mostrado eficaz: mais de 60% dos atendimentos já ocorrem por canais digitais, escolhidos livremente pelos próprios clientes.



Em 2024, o aumento da satisfação dos clientes com o valor e a qualidade dos nossos serviços se refletiu no índice de TNPS, que atingiu 63,1%, um avanço de 4,6 pontos percentuais em relação a 2023 e 1,6 ponto percentual acima da meta do ano.

## TNPS



## Semana do Cliente

A Semana do Cliente de 2024 teve como foco o engajamento de todos os colaboradores com o tema do clientecentrismo, por meio da convocação ClientiZe-se, alinhada ao Nosso Jeito Zurich de Ser e Agir. Ao longo de 5 dias, compartilhamos conteúdos práticos sobre quem são os nossos clientes, os seus desafios e as suas expectativas, incentivando um atendimento mais segmentado, personalizado e eficaz. Também aprofundamos conceitos como Experiência do Cliente, Jornada do Cliente e Encantamento.



# Sinistros



GRI 3-3 Gestão de sinistros e atendimento ao cliente

A Área de Sinistros tem papel fundamental na concretização da nossa proposta de colocar o cliente no centro, contribuindo diretamente para o aumento da satisfação com soluções ágeis, menos burocráticas e, muitas vezes, resolvidas em uma única ligação.

Entre os principais avanços, destaca-se a digitalização e automação dos processos – hoje, aproximadamente 50% deles já possuem regulação totalmente automatizada. Em 2024, mapeamos sistemas prioritários e oportunidades de melhoria, preparando o caminho para novas evoluções.

Também incorporamos diagnósticos remotos a alguns produtos, permitindo comunicação direta com o cliente e uso de filmagens da ocorrência. Essa inovação reduziu em cerca de 80% o tempo de atendimento desses sinistros. Estamos, ainda, expandindo esse serviço para incluir o uso de imagens em casos de acidentes automobilísticos.

Desde 2021, passamos a medir o percentual de sinistros que são atendidos por pelo menos um atributo sustentável e, em 2024, atingimos a marca de 61%, reforçando o nosso compromisso com práticas mais responsáveis e alinhadas à sustentabilidade.

## Destaques de 2024

- **Expansão das oficinas mecânicas com certificação Selo Verde.**
- **Expansão dos canais digitais para comunicação do sinistro** e novas funcionalidades (portais/*WhatsApp/chat*).
- **Timeline:** Mensagem proativa do *status* de reparo de veículos por *WhatsApp*.
- **VCA Automóvel:** Expansão da análise automática de cobertura.
- **Vistoria por Inteligência Artificial – IA:** Expansão da vistoria por IA com base nas fotos do veículo enviada pelos clientes.
- **Transparência no status dos reparos:** As oficinas referenciadas atualizam as informações e compartilham com os clientes por *WhatsApp* ou e-mail.

## Moldando o Futuro

Um dos destaques de 2024 é o projeto **Moldando o Futuro – Escola de Funilaria**, realizado em parceria com a entidade mineira Divina Providência e pelas oficinas certificadas com o Selo Verde, em Belo Horizonte. A iniciativa tem o objetivo de capacitar de forma gratuita pessoas em situação de vulnerabilidade social em funilaria, unindo qualificação profissional e impacto social positivo. A formação contou com aulas teóricas e práticas. A primeira turma contou com 12 alunos, sendo 50% mulheres.





# Colaboradores



GRI 2-29, 3-3 Atração, desenvolvimento e retenção de talentos

Os Zurichers, como são chamados os colaboradores da Zurich Seguros, são continuamente informados e engajados por meio de uma comunicação interna estruturada, ações de *endomarketing* e um sólido plano de marca empregadora. São sempre os primeiros a receber as informações que serão divulgadas externamente, fortalecendo a cultura do Jeito Zurich e promovendo um ambiente de trabalho colaborativo, transparente e alinhado à estratégia da empresa.

Com uma abordagem de comunicação bidirecional, a Zurich Seguros mantém canais abertos para o diálogo, como rodas de conversa, encontros com a alta liderança e interações pela rede social corporativa. As mensagens são adaptadas de acordo com os níveis hierárquicos e perfis dos públicos internos, utilizando diversos formatos, como Intranet, *videocasts*, campanhas e eventos presenciais.

Um exemplo desse compromisso com o diálogo é o Café com o CEO, realizado mensalmente com a participação de 10 a 20 colaboradores de diferentes áreas e níveis. Sem pauta definida, o encontro promove conversas abertas e genuínas com o *Chief Executive Officer* – CEO, que compartilha visões estratégicas, experiências e perspectivas para o futuro da organização.

O formato flexível permite que os Zurichers tragam dúvidas, ideias e reflexões, fortalecendo a confiança, a transparência e o senso de pertencimento.

Outro destaque é o *Town Hall*, encontro semestral que reúne colaboradores de todas as unidades – São Paulo, Belo Horizonte, filiais e Central de Atendimento – em um hotel exclusivo para a ocasião. Com 4 horas de programação, o evento promove alinhamento estratégico por meio de apresentações do CEO e da Diretoria, além de dar voz a Zurichers convidados a compartilhar projetos relevantes.



O evento também reserva espaço para reconhecimentos e celebrações que valorizam o protagonismo dos times e os comportamentos alinhados à cultura da empresa.

Para fomentar uma cultura de alta performance e aprendizado contínuo, o *Town Hall* também promove encontros com palestrantes renomados. Em 2024, Cesar Cielo e Bernardinho compartilharam lições do esporte que inspiraram os colaboradores a buscar excelência, superação e colaboração no ambiente corporativo.

Entre as iniciativas de reconhecimento, destacam-se:



### RecogniZe Institucional:

Premia colaboradores que se destacam em clientecentrismo, autonomia e agilidade. A celebração ocorre 2 vezes ao ano nas Diretorias e 1 vez de forma institucional, com entrega de troféu pelo CEO e vale-experiência.



### RecogniZe Tempo de Casa:

Celebra marcos de 5 a 30 anos de empresa com *day off*, *Funko Pop* personalizado e *voucher* de experiências, valorizando a trajetória e dedicação dos colaboradores.



### Zuricher Colabora:

Reconhece aqueles que promovem um ambiente acolhedor, celebram momentos especiais e facilitam relações entre áreas com empatia e confiança. Em 2024, 404 Zurichers foram indicados e 3 premiados.



### Liderança Inspiradora:

Homenageia líderes que se destacam por seu exemplo em desenvolvimento, engajamento, desempenho e confiança, com 12 premiados em 2024, um por Diretoria.



### Reconhecimento em Inovação e Melhoria Contínua:

Valoriza soluções que beneficiam clientes, colaboradores e *stakeholders* em 3 categorias: engajamento de colaboradores, de *stakeholders* e foco no cliente.



### Reconhecimento em Responsabilidade Social Corporativa:

Celebra quem mais se destacou em horas de voluntariado com troféu em formato de árvore e premiação em doação de US\$ 100 a uma instituição escolhida.



### Zurich Lover

Como parte da estratégia de marca empregadora, foi lançado em 2024 o programa Zurich Lover, com 2 grupos: um aberto a todos os colaboradores e outro formado por Zurich Lover Influencers, selecionados para compartilhar conteúdo dentro e fora da empresa. A iniciativa reforça a autenticidade da comunicação institucional e amplia o seu alcance por meio das próprias vozes dos Zurichers.

## Quem São os Zurichers?

GRI 2-7

### Colaboradores por Gênero

	Permanentes	Temporários	Total
Feminino	981	17	998
Masculino	619	22	641
<b>Total Geral</b>	<b>1.600</b>	<b>39</b>	<b>1.639</b>

### Colaboradores por Região

	Permanentes	Temporários	Total
Sudeste	1.518	39	1.557
Sul	56	0	56
Centro-Oeste	15	0	15
Nordeste	11	0	11
<b>Total</b>	<b>1.600</b>	<b>39</b>	<b>1.639</b>

Nota: Considera base de dezembro de 2024. Os colaboradores permanentes são aqueles contratados conforme a CLT e cumprem jornada integral. Os temporários são estagiários, com carga horária de 6 horas diárias. Além dos permanentes e temporários, contamos com 1.195 colaboradores que não são empregados (jovens aprendizes e terceiros em geral, que atuam em Áreas de Tecnologia da Informação – TI, limpeza e manutenção). GRI 2-8



- ✓ **61% de mulheres no quadro geral**, com aumento de 1 p.p. comparado ao número de 2023.
- ✓ **29% de pessoas negras** no quadro geral, com aumento de 1 p.p. comparado ao número de 2023.
- ✓ **Aumento de 3% no quadro geral de colaboradores** comparado com o número de 2023.
- ✓ **49% de mulheres na liderança** e de 16% de pessoas negras na liderança.

## Novas Contratações e Rotatividade de Colaboradores

GRI 401-1

Os dados de admissões em 2024 refletem o compromisso da Zurich Seguros com a diversidade e a renovação do capital humano, alinhados às novas dinâmicas do mercado de trabalho.

- **Equidade de gênero:** 63% das contratações foram de mulheres (143), evidenciando o nosso foco na inclusão e no desenvolvimento de talentos femininos.
- **Distribuição regional estratégica:** A maioria das admissões ocorreu no Sudeste, região onde se concentram as operações administrativas, favorecendo sinergia e proximidade com os centros decisórios.
- **Presença da Geração Z:** A expressiva participação dessa geração nas novas contratações reforça a estratégia de preparar a organização para o futuro do trabalho, promovendo inovação, agilidade e transformação digital.



Além disso, consolidamos avanços em retenção e desenvolvimento interno:

- **Turnover controlado:** A taxa de rotatividade foi de 5%, abaixo da média do setor, resultado das iniciativas de engajamento e retenção; e
- **Movimentação interna:** 66% das vagas abertas foram preenchidas por colaboradores da própria empresa, promovendo crescimento interno e fortalecendo a confiança nas oportunidades de carreira.

Em 2024, 66% das vagas abertas na empresa foram preenchidas por meio de movimentações internas, evidenciando a valorização dos talentos internos.

### Novas Contratações em 2024

GRI 401-1

#### Por Gênero



143  
Feminino

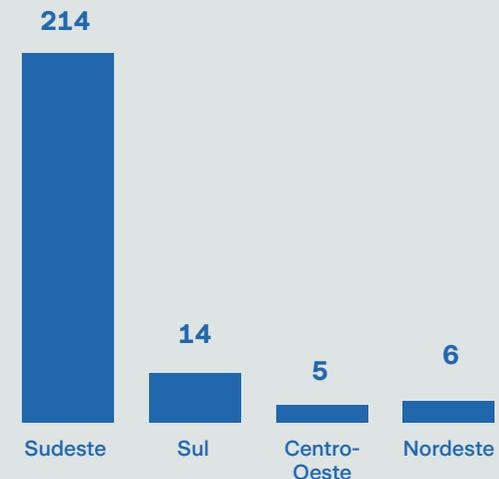


96  
Masculino

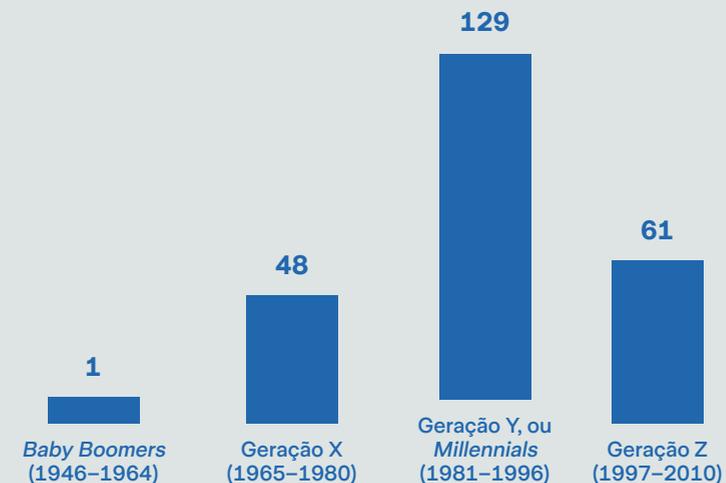
=

239  
Total

#### Por Região



#### Por Faixa Etária





# Nosso Jeito Zurich de Ser e Agir

Trabalhamos há cerca de 10 anos na evolução e no fortalecimento da cultura da Zurich Seguros, representada por colaboradores e gestores comprometidos com o nosso propósito e as nossas promessas. Em 2019, lançamos o desafio Jeito Zurich, focado em iniciativas que exploram o lado emocional das pessoas com uma proposta humanizada, estimulando a construção cotidiana de uma companhia inclusiva e respeitosa.

Acompanhamos os gestores por meio de treinamentos, capacitações e pesquisas de desempenho. Agimos imediatamente em casos de assédio ou desrespeito para garantir um ambiente de trabalho saudável e inclusivo.



## Monitoramento do Ambiente de Trabalho

Para garantir a efetividade da nossa gestão de pessoas, acompanhamos indicadores de duas pesquisas. Em 2024, alcançamos 86 pontos na Zurich *Experience Survey* – ZES, que avalia engajamento, estratégia, propósito, bem-estar, liderança e sustentabilidade.

Também participamos do *Great Place to Work* – GPTW, obtendo 90 pontos de satisfação. Ficamos em 2º lugar entre as grandes seguradoras e em 25º no *ranking* geral de grandes empresas. A Consultoria, de reconhecimento internacional, analisa liderança, remuneração, benefícios, qualidade de vida, diversidade, inclusão, recursos para o desempenho e desenvolvimento profissional.



## Conexão entre os Zurichers

Promovemos diversas iniciativas para celebrar o nosso ambiente de trabalho e reforçar a conexão entre vida profissional e vida pessoal.



## Família no Escritório

A Zurich Seguros celebra anualmente o Dia das Crianças com um evento especial para receber os filhos(as) e enteados(as) dos nossos colaboradores. Para expandir essa experiência, em 2024, tivemos o lançamento de 2 novas ações: o Dia da Família, que acontecerá de forma bianual e proporcionará aos familiares dos nossos colaboradores a oportunidade de vivenciar um pouco mais da cultura Zurich, e o Dia do Jovem no Escritório, que tem como objetivo desenvolver os filhos(as) e enteados(as) dos colaboradores para o início de carreira.

Para nós, a flexibilidade é um fator de engajamento e, por isso, sempre que necessário, os nossos escritórios administrativos estão preparados para receber filhos e enteados dos colaboradores.



## Ambiente Pet Friendly

Em 2024, a Zurich Seguros reestruturou os seus escritórios administrativos para receber visitas muito especiais: os cães dos Zurichers. A iniciativa contribuiu para um ambiente mais leve e acolhedor, promovendo maior engajamento no dia a dia das equipes.

# Capacitação

GRI 404-2

Além da universidade corporativa, na qual os nossos colaboradores podem acessar capacitação por meio de trilhas especialmente desenhadas, foram introduzidas várias novidades em 2024. Entre elas, tivemos treinamentos modulares focados em tendências de mercado e transformação de competências para o futuro.

Também promovemos programas direcionados a mulheres e pessoas negras, incluindo ações de mentoria. Realizamos formações regionais e locais, com 2 iniciativas específicas para mulheres: uma voltada a líderes, com apoio de consultoria externa e participação de 15 colaboradoras, e outra interna, que envolveu monitoria em grupo com mulheres da alta liderança da Zurich Seguros e alcançou mais de 30 mulheres não líderes.

Em 2024, a mentoria para pessoas negras contou com 20 participantes e foi conduzida com apoio de consultoria externa. Com foco em temas como ancestralidade e autoconhecimento, o Programa representou um avanço importante, que deve ser fortalecido e, possivelmente, aprimorado em 2025.

## Média de Horas de Capacitação por Ano, por Colaborador GRI 404-1

### Horas de Treinamento por Gênero



### Horas de Treinamento por Categoria Funcional



Em 2024, 100% dos colaboradores ativos foram elegíveis para a avaliação de desempenho. Desse grupo, **61% eram mulheres e 39% homens**, sendo **17% líderes e 83% não líderes**. GRI 404-3

## Programas de Aperfeiçoamento de Competências

Em 2024, reforçamos as nossas iniciativas de desenvolvimento com ferramentas e programas voltados à evolução profissional dos colaboradores:

- **MyJourney:** Plataforma de IA que mapeia competências atuais e futuras, sugere cursos com base na autoavaliação do colaborador e oferece visibilidade das trilhas de carreira na empresa.
- **Programa de Idiomas UniZurich:** Realizado em parceria com a EF *Education First*, oferece cursos subsidiados e acesso a conteúdo on-line de inglês e espanhol para 100% dos colaboradores, incluindo vagas para aulas particulares.
- **EducaZurich:** Programa de apoio educacional que custeia 50% da mensalidade de graduação ou pós-graduação para colaboradores selecionados.
- **Matching Up LatAm:** Programa regional de mentoria interna, com foco em trocas locais e regionais. Inclui encontros específicos voltados ao desenvolvimento de mulheres e pessoas negras.

# Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertencimento – DEIP

GRI 3-3 Diversidade, equidade e inclusão, 405-1

É parte inegociável de nossos valores e de nossa cultura proporcionar oportunidades iguais, sem distinção em função de deficiência, sexo, orientação sexual, raça, origem nacional ou étnica, idade, religião ou crença, identidade de gênero, entre outros aspectos. Para garantir avanços reais e sustentáveis, a empresa estrutura a sua atuação com base em um modelo sólido de governança e investimentos estratégicos:

**Orçamento anual** exclusivo para diversidade e inclusão.

**Governança ativa**, com monitoramento trimestral pela Área de Sustentabilidade e mensal e mensal pela Área de Pessoas & Cultura.

**Indicadores estratégicos** vinculados à remuneração variável do Diretoria-Executiva, impulsionando a equidade de gênero e racial.

**Atuação setorial** por meio da Confederação Nacional das Seguradoras – CNseg, com liderança no Comitê de Diversidade e Inclusão.

## Diversidade GRI 405-1

	Diretoria-Executiva	Colaboradores
<b>Por Gênero</b>		
Homem	72,22%	38,74%
Mulher	27,78%	61,26%
<b>Por Faixa Etária</b>		
Abaixo de 30 Anos	0,00%	15,92%
De 30 a 50 Anos	38,89%	72,05%
Acima de 50 Anos	61,11%	12,03%
<b>Pessoas com Deficiência</b>		
Pessoas com Deficiência	5,56%	4,94%



Os resultados de 2024 refletem o progresso da agenda:

- ✓ **Aumento de 1% na representatividade de mulheres e pessoas negras na companhia;**
- ✓ **Manutenção desses grupos em posições de liderança, reforçando a importância das ações afirmativas;**
- ✓ **Promoções: 63% para mulheres e 24% para pessoas negras; e**
- ✓ **Novas admissões: 60% de mulheres e 35% de pessoas negras.**



## Programas de Destaque



**Programa de Estágio Afirmativo:** Consolidamos o projeto Talentos Z, dedicado à inserção de jovens negros no mercado de trabalho. Em 2024, 31% dos estagiários do Programa foram efetivados.



**Programa de Mentoria para Pessoas Negras:** Desenvolvemos um programa de mentoria com foco na ascensão de pessoas pretas e pardas na carreira e, em 2024, contamos com a participação de 19 colaboradores e uma taxa de promoção dessas pessoas de 15%.



**Mentoria Feminina em Grupo:** Programa dedicado a mulheres líderes, reforçando a igualdade de gênero, o desenvolvimento profissional e o crescimento na carreira. Em 2024, 65 mulheres foram impactadas e 11% promovidas.

As iniciativas internas e externas que promovemos, incluindo o patrocínio como seguradora oficial da Parada do Orgulho LGBTQ+ de São Paulo, reforçam o nosso compromisso com a construção de um ambiente de trabalho seguro e acolhedor para todos. Esse esforço se reflete nos resultados da pesquisa da GPTW de 2024 sobre segurança psicológica, com índices de favorabilidade de 89 entre pessoas LGBTQI+, 85 entre mulheres e 86 entre pessoas negras, em linha com a média geral de 89.



## Equidade Salarial

GRI 405-2

Monitoramos regularmente a equidade salarial, com base na comparação de funções e níveis equivalentes. Embora tenhamos avançado em diversos segmentos, ainda existem desafios, especialmente nos cargos de Diretoria.

### Proporção entre o Salário-Base e a Remuneração Recebidos pelas Mulheres em Relação aos Homens (F/M)

Categoria	Proporção F/M
Diretoria	66%
Média Liderança + Carreira Y em Níveis Equivalentes	89%
Liderança Operacional + Carreira Y em Níveis Equivalentes	88%
Demais Colaboradores (Excluindo Estagiários)	73%

# Remuneração e Benefícios

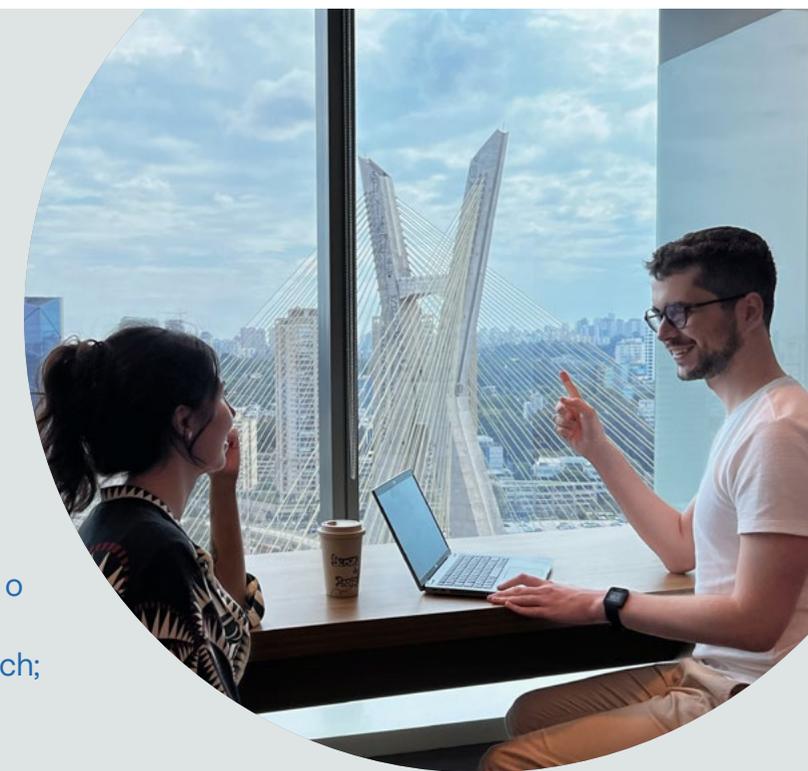
GRI 2-20, 401-2

A Política de Remuneração da Zurich Seguros, alinhada às diretrizes globais e validada pelo CEO local, define alçadas, limites e níveis de aprovação, assegurando critérios de equidade salarial. Ela também estabelece regras e critérios para admissões, méritos e promoções. Além da remuneração fixa, definida com base em pesquisas de mercado, oferecemos remuneração variável e benefícios.

Também buscamos fortalecer constantemente os benefícios oferecidos aos nossos colaboradores, reconhecendo o seu papel essencial na satisfação dos clientes e no alcance de nossos objetivos estratégicos.

## Benefícios

- Vale-alimentação;
- Vale-refeição;
- Vale-transporte;
- Assistência médica e odontológica;
- Auxílio-creche/babá;
- Seguro de vida com auxílio-funeral;
- Previdência privada complementar;
- Campanha de vacinação;
- Licença parental (paternidade e maternidade) estendida – 180 dias para o primeiro responsável e 42 dias para o segundo responsável;
- Clube Zurichers: descontos exclusivos para a contratação de seguros Zurich;
- PreviJunior: previdência privada complementar para filhos;
- *Gympass/Weelhub*;
- Equilíbrio Z: programa de saúde, bem-estar e qualidade de vida;
- Estacionamento, a depender do nível hierárquico;
- *Day-off* de aniversário;
- Jornada flexível;
- Trabalho remoto para os pais nas férias escolares de filhos até 12 anos;
- Trabalho remoto a partir do 7º mês de gestação;
- Cesta natalidade (família cresceu);
- Zurich Sem Fronteiras;
- Assistência *pet*;
- Assistência funeral familiar; e
- Outros benefícios.



Nota: Colaboradores temporários subcontratados recebem os benefícios da empresa contratante, com garantia dos direitos legais e vale-alimentação no mesmo valor oferecido aos colaboradores da Zurich Seguros. Demais benefícios seguem a convenção coletiva da categoria. Empregados em regime de tempo parcial têm benefícios proporcionais à carga horária.

## Licença-Maternidade/Paternidade

GRI 401-3

A Zurich Seguros garante o acesso à licença parental a 100% dos colaboradores, reforçando o seu compromisso com a equidade e o bem-estar de todas as famílias, independentemente da orientação sexual ou configuração parental. O modelo oferece 180 dias de licença ao principal responsável e 42 dias ao corresponsável.



### Além da licença, oferecemos suporte estruturado à jornada parental:

- **Programa Entrelaços:** Acompanhamento multiprofissional no período gestacional ou de adoção.
- **Mentoria para Retorno ao Trabalho:** Acolhimento e apoio no processo de reintegração.
- **Apoio Financeiro à Nova Geração:** Contribuição de R\$ 1.000 na Previdência Júnior para incentivar a organização financeira da nova família.

**Elegíveis ao benefício:** 998 mulheres e 641 homens.





# Saúde e Bem-Estar

GRI 3-3 Saúde e bem-estar, 403-1, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-10

Com foco em saúde e bem-estar, o Programa Equilíbrio Zurich proporciona benefícios e iniciativas que promovem a saúde física, emocional, social e financeira, como a plataforma Conexa, em que os colaboradores têm acesso a 2 sessões mensais, gratuitas, de atendimento psicológico on-line. E também o Programa de Aconselhamento ao Colaborador, que oferece suporte psicológico, jurídico, social e financeiro, extensível a dependentes legais, ajudando a enfrentar desafios do cotidiano.

A gestão de saúde e segurança do trabalho é conduzida de acordo com as diretrizes corporativas, em especial a Política de Segurança no Trabalho e Atendimento de Emergências e a Política de Segurança e Proteção Aplicada para Eventos, e de acordo com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho. 100% dos colaboradores próprios, estagiários e jovens aprendizes estão cobertos pelo sistema. Para os temporários, as ações de saúde e segurança são promovidas pelas empresas contratadas, com acompanhamento da Zurich Seguros.

O tema é gerido pela Área de Pessoas & Cultura e monitorado pela Área de Segurança do Trabalho por meio de avaliação periódica de atendimento dos

requisitos legais. Também são elaboradas e avaliadas ações específicas, com suporte de empresa terceirizada (AMG), como o Programa de Gerenciamento de Risco – PGR, o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO, o Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho – LTCAT e a Análise Ergonômica do Trabalho – AET. Os ambientes de trabalho passam por inspeções mensais para a verificação do cumprimento das políticas e das documentações exigidas por norma.

O PCMSO mapeia os riscos de doenças ocupacionais e as medidas de controle e é realizado por empresa terceirizada de saúde ocupacional, que promove os exames ocupacionais periódicos para todos os colaboradores. Pela natureza do negócio, os riscos identificados são apenas de ergonomia e acidentes. Todos os colaboradores recebem orientações sobre segurança durante a integração e participam de treinamentos obrigatórios anuais, com foco também em ergonomia.

Para a manutenção das diretrizes de segurança interna, há duas equipes treinadas para neutralizar riscos: a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, com representação garantida dos colaboradores, e a Brigada de Incêndio. No ano de 2024, foram registrados 3 acidentes de trajeto e 2 típicos, sem afastamento, todos concluídos com a abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT. Não houve registro de doenças profissionais no ano.



Os dados de saúde dos colaboradores são mantidos em sigilo, com acesso somente dos profissionais envolvidos no atendimento e gestão.

Em 2024, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT, organizada pela CIPA em parceria com o Equilíbrio Zurich, teve como objetivo promover saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho e contou com diversas atividades para os colaboradores, como circuito nutricional, massagem e palestras.

# Parceiros e Fornecedores



GRI 2-6, 2-29, 3-3 Gestão da cadeia de suprimentos

Fortalecer e promover ações contínuas de engajamento de nossos parceiros e fornecedores é fundamental para o nosso negócio. Por isso, buscamos estar cada vez mais próximos para influenciar um crescimento sustentável de forma integrada, além de sempre agir de forma transparente e ética.

## Parceiros

Uma de nossas atuações é em parceria com varejistas, que comercializam produtos de Afinidades, como seguros para celulares e garantia estendida, além de bancos, instituições financeiras e uma rede em expansão com mais de 15.700 corretores em todo o País.

2024 foi um ano de conexão e tivemos algumas iniciativas que foram fundamentais para estarmos cada vez mais próximos desses parceiros:



- Levamos para 6 parceiros o Zurich Recicla em sua empresa, em que deixamos as nossas urnas para descarte de resíduo eletrônico nos escritórios centrais deles; como resultado, coletamos e destinamos corretamente cerca de 14 quilos de resíduos.
- Foi criado um grupo de trabalho dedicado ao fortalecimento do relacionamento com os corretores, reconhecendo o seu papel de aliados na disseminação da agenda de sustentabilidade. Como parte dessa estratégia, promovemos encontros mensais em diferentes regiões para apresentar compromissos e metas da empresa.

Também mantemos presença ativa nos principais canais de comunicação do setor e em eventos estratégicos, como a Fenacor e o *Commercial Insurance*. Campanhas de incentivo e eventos de relacionamento complementam essa atuação, promovendo conexões duradouras e fidelização dos parceiros de distribuição.

## Caravana Zurich

Em 2024, lançamos a Caravana Zurich, uma iniciativa que reforça a nossa presença em lugares estratégicos e evidencia a sustentabilidade como foco no nosso negócio. A ação conecta o aniversário da cidade, levando promoções comerciais, e atividades de voluntariado e de sustentabilidade como diferencial e ferramentas essenciais. Tivemos 2 edições, a primeira aconteceu em agosto, na cidade de Piracicaba, onde realizamos o plantio de horta comunitária envolvendo 10 Zurichers e suas famílias em apoio a instituição Casa do Hip Hop, e a segunda em dezembro, na cidade de Belo Horizonte, em que corretores, parceiros e Zurichers se reuniram no Lar dos Meninos, que faz parte do Sistema Divina Providência, para uma ação superespecial de limpeza pós-obra dos novos espaços para cursos, que foram reformados recentemente com o apoio financeiro da Zurich Seguros. Além disso, as 2 instituições receberam a doação de brinquedos construídos com pneus reaproveitados, que seriam descartados, e foram doados pela parceira do Zurich Recicla responsável pela reciclagem dos nossos salvados de auto, agregando ainda mais valor ao trabalho da instituição.

# Fornecedores



Adotamos práticas de compras sustentáveis, que consideram fatores ambientais, sociais e éticos em todo o ciclo de vida das aquisições. O nosso objetivo é priorizar fornecedores que busquem minimizar o seu impacto ambiental, maximizar o impacto social positivo e conduzir os seus negócios de forma ética.

O [Código de Conduta do Fornecedor](#) é um dos pilares dessa abordagem. Ele define os requisitos mínimos esperados, além de boas práticas que encorajamos os nossos parceiros a adotar. Todos os novos fornecedores passam por uma autoavaliação e devem trabalhar com a Zurich Seguros em planos de melhoria, quando necessário. Além disso, monitoramos aspectos de sustentabilidade de nossos fornecedores de alto e médio risco anualmente. Os requisitos mínimos são incorporados aos contratos, e o processo pode ser complementado por auditorias e avaliações recorrentes. Também oferecemos treinamentos e materiais de apoio para acelerar a sua jornada rumo a operações mais sustentáveis.



Em 2024, 100% dos novos fornecedores de alto e médio riscos foram contratados também com base em critérios ambientais e sociais. No total, 240 fornecedores foram avaliados quanto a impactos socioambientais reais e potenciais. Entre eles, 3 (1,3%) apresentaram riscos sociais e 1 (0,4%) risco ambiental, relacionados a denúncias e eventos passados no histórico das empresas avaliadas, sem impacto atual. Todos os casos resultaram em acordos de melhoria, sem necessidade de encerramento contratual. GRI 308-1, 308-2, 414-1, 414-2



## Rede Sustentável e Programa Transformar

Com o objetivo de incentivar a cultura de sustentabilidade entre todos os nossos prestadores de afinidades em território nacional, em agosto de 2023, a Diretoria de Sinistros lançou o programa Rede Sustentável, que avalia os prestadores com base em 3 critérios – custo, qualidade e sustentabilidade, com pesos iguais – gerando um *ranking* que reconhece e premia os melhores por linha de produto, além de promover treinamentos, troca de experiências e boas práticas.

Com o mesmo propósito, em 2024, criamos o Programa Transformar que estimula fornecedores a adotarem práticas sustentáveis por meio de capacitação e reconhecimento, em que mais de 300 fornecedores foram impactados, com temas como compras sociais, governança em sustentabilidade e redução de emissões de dióxido de carbono – CO<sub>2</sub>.

# Responsabilidade Social Corporativa



GRI 3-3 Responsabilidade social corporativa e direitos humanos, 203-1, 413-1

A verdadeira transformação começa pelas pessoas. Por isso, na Zurich Seguros, seguimos os princípios da Z Zurich *Foundation* e atuamos para gerar impacto positivo na sociedade, contribuindo para a construção de um futuro melhor para todos. A responsabilidade social corporativa é um dos pilares da nossa atuação. Com base na Matriz de Materialidade local, aprimoramos a nossa estratégia nesse campo, estruturando-a em 3 eixos principais:



## Desenvolvimento Psicossocial e Cidadania

Investimos no desenvolvimento integral de crianças e jovens, estimulando a autoconfiança, o pensamento crítico e a cidadania. O esporte e a promoção de hábitos saudáveis são ferramentas-chave nesse processo de transformação.



## Saúde Física e Mental

Buscamos ampliar o acesso à saúde e ao suporte social, com foco especial na inclusão de grupos historicamente vulneráveis, como mulheres, pessoas negras, com deficiência e idosos. Acreditamos em um cuidado integral, que prioriza o bem-estar físico e emocional.



## Inclusão Social, Cultural e Consciência Ambiental

Apoiamos iniciativas culturais que promovem o acesso à arte, valorizam a diversidade e, sempre que possível, utilizam a expressão artística como meio de sensibilização sobre os desafios climáticos.





Atuamos com o propósito de gerar impacto consistente nos projetos e nas instituições que apoiamos. Para isso, seguimos as seguintes diretrizes, que orientam as nossas ações e reforçam o nosso compromisso com a transformação social:

● **Responsabilidade Social Corporativa:** Orienta o apoio a iniciativas em áreas essenciais como saúde, educação e serviços comunitários, assegurando benefícios concretos para os territórios onde atuamos.

● **Engajamento com Stakeholders:** Define como a Zurich Seguros se relaciona com comunidades locais, poder público, organizações da sociedade civil e investidores, promovendo transparência e confiança mútua. Esse diálogo é essencial para garantir que os investimentos estejam alinhados às necessidades reais das partes interessadas.

Além dos eixos de atuação, todos os projetos são avaliados e devem estar alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS, contribuindo para a promoção da saúde e bem-estar (ODS 3), trabalho decente e crescimento econômico (ODS 8), redução das desigualdades (ODS 10), cidades e comunidades sustentáveis (ODS 11) e ação contra a mudança climática (ODS 13).

A Zurich Seguros possui 3 frentes de atuação:

- ✓ **Local Grants:** Projetos sociais locais que são apoiados pela Z Zurich *Foundation* alinhados aos pilares de atuação social.
- ✓ **Leis de Incentivo:** Uma ferramenta governamental criada para estimular o desenvolvimento econômico e social, direcionando parte dos impostos para apoiar causas sociais e contribuindo para o desenvolvimento do País.
- ✓ **Investimento Social Privado – Verba Direta:** Apoio local a projetos sociais com impacto transformador, investindo em organizações da sociedade civil alinhadas aos nossos eixos de atuação social. O nosso objetivo é ampliar o impacto de iniciativas que promovem inclusão, conscientização e desenvolvimento social sustentável.

Em 2024, a Zurich Seguros, por meio de recursos próprios e incentivados, e a Z Zurich *Foundation* investiram R\$ 17,4 milhões em projetos sociais.

✓ **14 projetos** apoiados.

✓ **2.501.010** pessoas alcançadas, sendo:

→ **1.474.679** pessoas transformadas;<sup>1</sup>

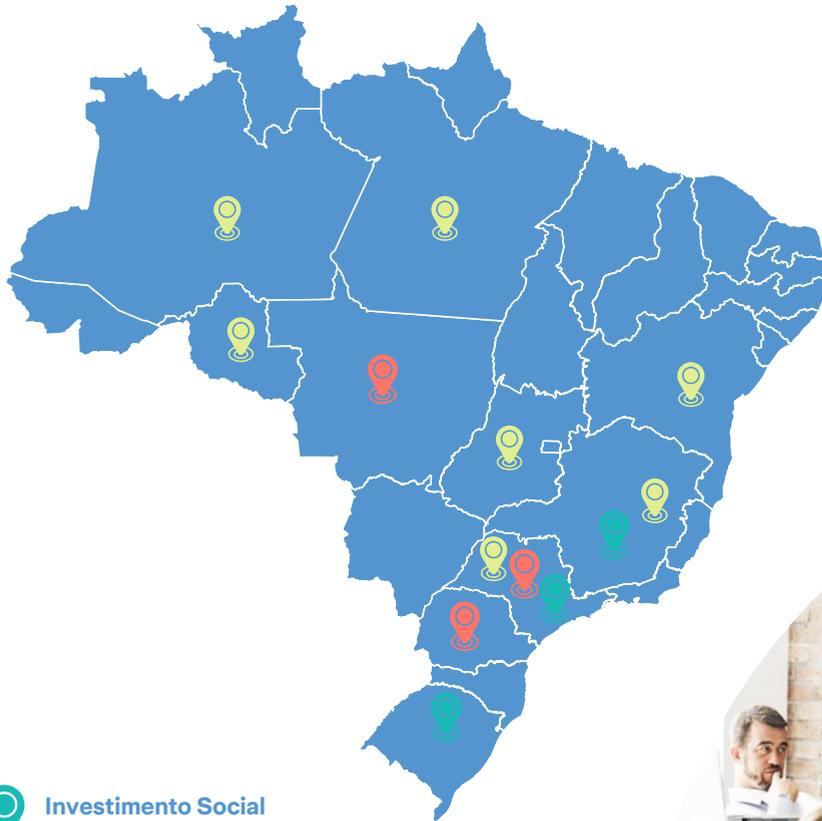
→ **956.555** pessoas com vidas diretamente impactadas; e

→ **69.776** pessoas com vidas indiretamente impactadas.

✓ **R\$ 17.476.752,73** investidos em iniciativas sociais (Zurich Seguros e Z Zurich *Foundation*).

1. Representa pessoas que experimentaram uma transformação significativa em sua vida devido aos projetos, incluindo melhorias em qualidade de vida, empoderamento, desenvolvimento pessoal, estabilidade econômica, inclusão social e empregabilidade.

## Geramos impacto positivo nas regiões onde operamos em todo o Brasil:



Investimento Social Privado via Verba Direta

Investimento Social Privado via Leis de incentivo Fiscal

Grants<sup>1</sup>

1. Grants: doações realizadas pela Z Zurich Foundation.

## Projetos que se destacaram em 2024:

### → Projeto Papo de Cabeça

Iniciativa dedicada à promoção da saúde mental e da resiliência emocional entre jovens, com foco na prevenção de transtornos psíquicos no ambiente escolar, desenvolvida em parceria com o Grupo Ânima.

Com 658.904 pessoas diretamente impactadas e mais de 1,4 milhão de vidas transformadas, o projeto conta com o apoio de Secretarias Estaduais de Educação e disponibiliza ferramentas como cursos de extensão e pós-graduação, roteiros pedagógicos e avaliações de impacto. Presente em 5 Estados brasileiros – São Paulo, Minas Gerais, Pará, Goiás e Bahia –, o Papo Cabeça se estrutura em 2 eixos principais:

- **Formação de professores:** Implementação de um currículo de Projeto de Vida, que desenvolve competências socioemocionais nos alunos e promove o bem-estar e a convivência saudável na escola e na sociedade.
- **Influência em políticas públicas:** Foco no fortalecimento da educação emocional na rede pública por meio da produção de dados, realização de pesquisas e articulação com tomadores de decisão.





## → Fundo de Catástrofe

Com o apoio financeiro da Zurich Seguros, da Seguradora Zurich Santander e da Z Zurich *Foundation*, e em parceria com o Movimento União BR e o Instituto da Criança, atuamos no apoio a comunidades em emergências ou calamidade pública. Em 2024, estendemos a nossa ajuda a regiões afetadas por eventos climáticos extremos – como chuvas intensas e longos períodos de seca – nos Estados do Rio Grande do Sul, Amazonas, Acre, Pará, Espírito Santo, Rio de Janeiro e na região do Pantanal. Ao todo, cerca de 130.000 pessoas foram impactadas por nossas ações, que incluíram a doação de alimentos, refeições desidratadas, purificadores de água, itens de higiene, colchões e, no caso do Rio Grande do Sul, apoio à reconstrução de moradias.

## → Fonte de Futuro

Em parceria com o Instituto BRK, proporciona acesso à água potável a estudantes da rede pública em áreas rurais e periféricas do Brasil. A iniciativa abrange 20 escolas em municípios do Tocantins, em Macaé, no Rio de Janeiro, e no Estado de Goiás, fornecendo cerca de 220.000 litros de água tratada por dia para 18.000 beneficiários diretos e indiretos.

## → Projeto Origens

Voltado à valorização das cadeias produtivas sustentáveis e ao combate ao desmatamento na Amazônia, o projeto Origens gera efeitos concretos sobre a geração de renda e o fortalecimento de comunidades tradicionais. Em 2024, a iniciativa beneficiou 3.000 produtores diretamente, com impacto indireto sobre 15.000 pessoas, o que representa 16% da população da área de atuação. Ao estimular a comercialização de produtos da sociobiodiversidade e práticas de uso sustentável da floresta, o Projeto também promove acesso a serviços essenciais e maior autonomia econômica para as comunidades locais.



## → Programa Transformar

Em parceria com a Sodexo, o nosso prestador de serviços de *facilities*, e por meio de convênios com ONGs, conseguimos garantir que, atualmente, 100% das posições de limpeza e recepção em nossos escritórios sejam ocupadas por mulheres sobreviventes de violência doméstica e pessoas refugiadas, totalizando cerca de 20 colaboradores. Além da oportunidade de trabalho, oferecemos o desenvolvimento profissional e pessoal.



### Inclusão Financeira

GRI 3-3 Inclusão financeira

A inclusão financeira é um pilar da atuação da Zurich Seguros, alinhada ao propósito de fortalecer a resiliência econômica de indivíduos e comunidades, especialmente dos públicos mais vulneráveis. Com produtos acessíveis e adaptados a diferentes perfis, como garantia estendida e diária de internação hospitalar, a Zurich Seguros amplia o acesso a proteções financeiras e contribui para a expansão do mercado de seguros. Parcerias estratégicas com instituições financeiras e varejistas impulsionam essa estratégia, viabilizando soluções inovadoras, personalizadas e inclusivas.



# Programa de Voluntariado

GRI 413-1

O Programa de Voluntariado da Zurich Seguros é uma ferramenta de geração de valor social, engajamento dos colaboradores e desenvolvimento de habilidades, além de promover a troca de conhecimento entre a empresa e as comunidades locais por meio da interação com organizações da sociedade civil.



Em 2024, ampliamos o alcance da iniciativa, envolvendo *stakeholders* externos. Um exemplo foi a ação Construção de Mamas de Alpiste, realizada com colaboradores da empresa Eskala. A atividade consistiu na confecção de próteses mamárias temporárias, destinadas a mulheres em tratamento ou pós-tratamento de câncer de mama que não puderam realizar cirurgia de reconstrução.

Outro destaque foi a Grande Ação Z, na qual 81% dos colaboradores participaram da construção de instrumentos musicais com materiais recicláveis, como garrafas PET. Os mais de 2.100 instrumentos produzidos foram doados ao Instituto Baccarelli e serão utilizados em aulas de musicalização infantil, beneficiando crianças de 12 Centros Educacionais Unificados – CEUs apoiados pela organização. A ação somou mais de 1.800 horas de voluntariado.



Em 2024, **88%** dos colaboradores participaram ativamente do Programa.



**8.174** horas dedicadas.



**Mais de 47** atividades organizadas pelo Programa.



# Planeta

● Plano de Transição Climática	84
● Operações Sustentáveis	86
● Gestão de Resíduos	88
● Floresta Zurich	90



# Plano de Transição Climática

GRI 3-3 Estratégia climática

Em 2019, o Grupo Zurich assumiu o compromisso de alcançar emissões líquidas zero (*Net-Zero*) até 2050 em seguros e investimentos e até 2030 em suas operações próprias. Como parte desse compromisso, em setembro de 2024, foi lançado o Plano de Transição Climática, que reforça o nosso papel no apoio à economia de baixo carbono e à construção de uma economia mais resiliente e sustentável.

O plano se estrutura em 4 pilares interdependentes:



## 1. Impulsionar a transição para uma economia *Net-Zero*

com foco em clientes e empresas investidas, priorizando setores de maior emissão como energia, transporte, indústria e construção civil.



## 2. Aumentar a resiliência da sociedade

diante dos riscos físicos do clima, integrando soluções de prevenção, adaptação e reconstrução em produtos e serviços de seguros.



## 3. Advogar por políticas públicas eficazes,

colaborando com formuladores de políticas e parceiros da indústria para estabelecer marcos regulatórios claros, dados climáticos confiáveis e incentivos à descarbonização.



## 4. Evoluir as nossas operações e cadeia de suprimentos,

com metas internas de descarbonização e fortalecimento da cultura organizacional voltada para a sustentabilidade.



A Zurich Seguros apoia clientes e empresas investidas em sua jornada de transição para o *Net-Zero*, oferecendo suporte técnico e soluções climáticas inovadoras. O nosso foco é reduzir as emissões de CO<sub>2</sub>e em toda a operação, com metas claras:





Na cadeia de suprimentos, buscamos que 75% dos gastos globais com compras gerenciadas estejam com fornecedores que adotem metas baseadas na ciência até 2025 e metas de emissão líquida zero até 2030.

Em investimentos, além da meta de atingir *Net-Zero* até 2050, assumimos compromissos intermediários:

- **Redução de 55%** na intensidade de emissões de ações listadas e títulos corporativos até 2030 (base 2019);
- **Redução de 45%** na intensidade de emissões de imóveis diretos até 2030 (base 2019); e
- **Ampliação dos investimentos** em soluções climáticas para aproximadamente USD 10 bilhões, o equivalente a 6% dos ativos sob gestão.

Na subscrição, a meta é reduzir em 20% a intensidade de emissões associadas ao portfólio de grandes clientes corporativos até 2030 (base 2022). A Zurich Seguros também deixou de subscrever novos projetos de exploração e produção de petróleo e gás que não tenham licenças já aprovadas. A partir de 2030, espera-se que esses clientes tenham planos de transição alinhados ao *Net-Zero*, com metas intermediárias e mensuráveis.

Mais detalhes estão disponíveis no [Plano de Transição Climática](#).



## Engajamento dos Colaboradores

Ao longo de 2024, promovemos a campanha *Eu ♥ o Clima*, com o objetivo de engajar os colaboradores na redução da pegada de carbono e incentivar atitudes sustentáveis no dia a dia, como reciclagem, circularidade de roupas, uso de transporte público e preferência por etanol nos veículos. Ações como o reconhecimento *Zuricher do Mês* e premiações internas reforçaram esse engajamento.

Em setembro, celebramos o *Mês do Clima*, com iniciativas que destacaram o papel individual na construção de um futuro mais sustentável. As equipes foram mobilizadas para o descarte correto de resíduos eletrônicos e para a prática da economia circular por meio do *DeZengaveta*, o nosso bazar solidário de roupas realizado em parceria com o Instituto Baccarelli. Foram 4 dias de evento, com mais de 600 peças vendidas e mais de R\$ 20.000 arrecadados, valor que teve *matching* da *Z Zurich Foundation*, totalizando um aporte duplo para a instituição.



# Operações Sustentáveis



Também promovemos a eficiência em nossas operações com tecnologias de baixo consumo, otimização de processos e práticas sustentáveis de trabalho. Incentivamos a redução de viagens com o uso de videoconferências e adotamos o modelo híbrido de trabalho, reduzindo deslocamentos diários. Além disso, estabelecemos metas claras de emissões em nosso Plano de Transição Climática.

Para as emissões que não podem ser eliminadas, investimos em projetos de compensação de carbono, como reflorestamento e conservação de florestas. Além disso, oferecemos soluções de seguro para usinas solares fotovoltaicas, eólicas e hidrelétricas, apoiando a transição energética dos nossos clientes, em sintonia com a matriz elétrica brasileira.



## Emissões Atmosféricas

GRI 3-3 Emissões atmosféricas

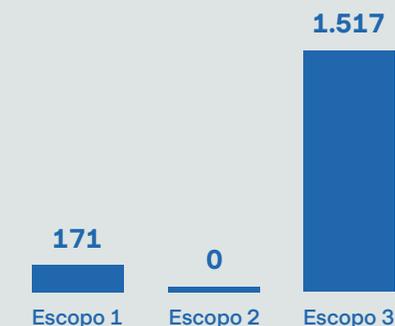
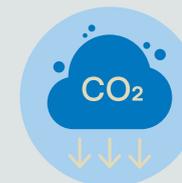
A Zurich Seguros está comprometida com a sustentabilidade e a redução do impacto ambiental de suas operações. Diminuir as emissões de gases de efeito estufa – GEE é fundamental para mitigar os riscos das mudanças climáticas, que impactam diretamente o setor de seguros, e para identificar oportunidades de negócio, como o desenvolvimento de produtos inovadores.

Monitoramos as nossas emissões nos escopos 1 (diretas), 2 (energia adquirida) e 3 (outras indiretas), com metas ambiciosas alinhadas ao objetivo global de limitar o aquecimento do planeta a 1,5 °C acima dos níveis pré-industriais.

## Emissões

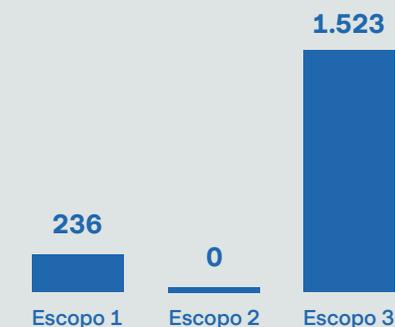
GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

2023



**Intensidade:**  
1,06 tCO<sub>2</sub>e por colaborador.

2024



**Intensidade:**  
1,07 tCO<sub>2</sub>e por colaborador.

**Escopo 1** – Emissões da frota de carros.

**Escopo 2** – Energia elétrica.

**Escopo 3** – Viagens aéreas, deslocamento de funcionários, resíduos, energia e combustível.



## Gestão de Emissões da Frota

Realizamos o controle mensal do consumo de combustível de cada veículo da frota, utilizando um método baseado no consumo real, considerado o mais preciso para o cálculo das emissões. Os dados são agregados por tipo de combustível (gasolina, diesel, querosene de aviação e eletricidade) e incluem:

- ✔ **Volume de combustível consumido no período de referência (em litros ou galões);**
- ✔ **Tipo de combustível utilizado;**
- ✔ **Classificação do veículo (híbrido, híbrido *plug-in*, 100% elétrico ou não ecológico), conforme critérios do relatório EV100;**
- ✔ **Eficiência energética informada pelo fabricante (em L/100 km ou MPG), usada para estimativas quando os dados reais não estão disponíveis.**



**41%** da nossa frota de **54** veículos já é composta de modelos híbridos ou elétricos. A meta é atingir **100% até 2025**, reforçando o nosso compromisso com a inovação e a responsabilidade ambiental.

# Eficiência Energética

GRI 3-3 Eficiência energética, 302-1, 302-3

Ao reduzir o consumo de energia, diminuimos custos operacionais, reforçamos a sustentabilidade financeira da empresa e contribuimos para a redução da pegada de carbono.

Compensamos 100% do consumo de energia de nossos escritórios por meio da compra de certificados I-REC, que garantem o uso equivalente de fontes limpas, como solar, eólica e hídrica, incentivando, assim, o desenvolvimento de energias renováveis no mercado global.

O nosso escritório central em São Paulo tem a certificação LEED GOLD, reconhecimento internacional por atender a elevados padrões de eficiência energética e sustentabilidade.

✔ **Consumo de energia em 2024: 1.578.333 kWh.**

✔ **Intensidade energética em 2024: 145,21 kWh/m².**

Nota: Consumo de energia sobre metragem dos escritórios centrais (SP e BH) e todas as filiais.



# Gestão de Resíduos



GRI 306-1, 306-2, 3-3 Gestão de resíduos e rejeitos

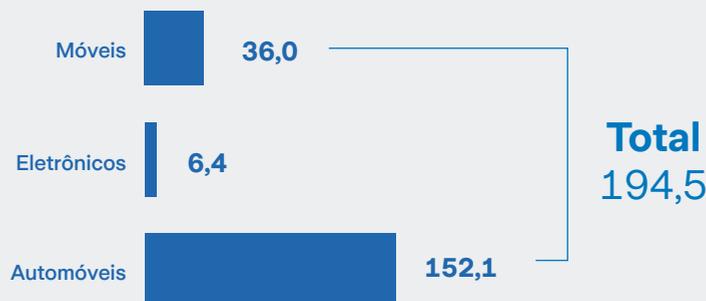
A gestão de resíduos é um importante componente da nossa estratégia de sustentabilidade e se desdobra em diversas frentes. Como parte do nosso compromisso com o impacto positivo no planeta, criamos em 2021 o programa Zurich Recicla, que vai além das exigências legais, voltado à gestão de resíduos da Área de Sinistros, oriundos de salvados com indenização integral.

Distribuímos 242 urnas em nossas assistências em todo o Brasil para o descarte adequado de dispositivos móveis. Além disso, automóveis sem valor agregado, eletrodomésticos e estofados são descaracterizados e as suas partes destinadas à reciclagem.

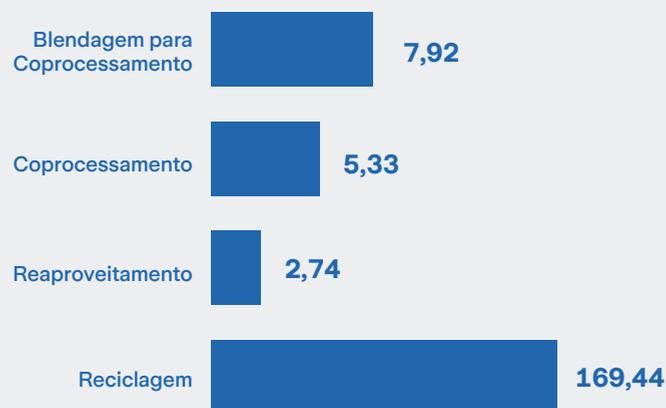
Após a coleta, os itens são avaliados por parceiros técnicos e, sempre que possível, encaminhados a indústrias recicladoras, que os transformam em matéria-prima para novos produtos. Desde o início do Programa, já destinamos de forma ambientalmente responsável 408,6 toneladas de resíduos, sendo 194,5 toneladas apenas em 2024.

## Resíduos Zurich Recicla

### Por Categoria Principal (Toneladas)



### Resíduos Não Destinados para a Disposição Final (Toneladas)



### Por Tipo de Resíduo

Resíduo	Toneladas
Bateria	17,45
Borracha	4,19
Eletrônico	12,38
Entulho	7,17
Estofado	7,79
Manta Balística	0,11
Móvel	9,07
Óleo	0,13
Papel	0,29
Pilhas	0,13
Plástico	3,02
Rejeito	5,31
Sucata Metálica	123,79
Têxtil	0,13
Vidro	3,51
<b>Total Geral</b>	<b>194,50</b>

### Resíduos Destinados para Disposição Final

Tipos de Tratamento	Toneladas
Incineração – Recuperação Energética	9,07

## Salvados Automotivos

GRI 413-2

Desde 2022, incluímos no Zurich Recicla a gestão dos salvados automotivos sem valor agregado, quando há danos estruturais significativos, que impedem o veículo de voltar a circular. Em parceria com uma empresa especializada em reciclagem veicular, os veículos são removidos, descontaminados e desmontados, com separação de materiais como aço, alumínio, plásticos, vidros e borrachas, posteriormente destinados à reciclagem. Essa prática contribui de forma significativa para a economia circular no setor de seguros.

Em 2024, essa iniciativa resultou na reciclagem de mais de 152 toneladas de resíduos, evitando a emissão de 160 toneladas de CO<sub>2</sub>e, o que corresponde ao impacto ambiental positivo de preservar 983 árvores da Mata Atlântica. Além disso, a operação gerou economia expressiva de recursos naturais, como energia, petróleo e matéria-prima. Ao assumir voluntariamente a responsabilidade por essa cadeia, a Zurich Seguros fortalece o seu papel como agente ativo da transição para modelos de negócios mais sustentáveis e de baixo carbono.

Nas unidades corporativas, adotamos práticas estruturadas de gestão de resíduos, com controle sobre a geração e a destinação adequada dos materiais descartados. Esse processo é conduzido em parceria com as administradoras dos edifícios e empresas terceirizadas, responsáveis pela coleta, pelo armazenamento, transporte e pela destinação final dos resíduos.

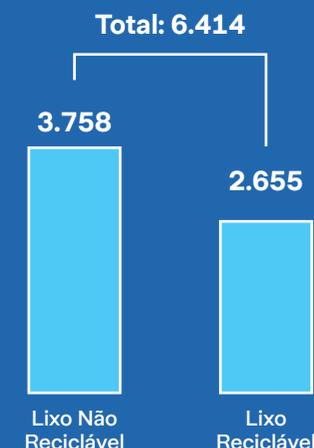
Nos maiores escritórios, realizamos a pesagem diária dos resíduos gerados, o que nos permite monitorar volumes e calcular as emissões de CO<sub>2</sub>. Além disso, disponibilizamos urnas para descarte de eletrônicos em nossas filiais, assegurando uma destinação ambientalmente correta desses itens.

### Para fortalecer essa estratégia, implementamos ações práticas e educativas:

- ✔ **Coletores específicos** para recicláveis e não recicláveis, posicionados estrategicamente para facilitar a separação correta;
- ✔ **Treinamentos regulares** de conscientização sobre reciclagem e práticas sustentáveis no ambiente de trabalho; e
- ✔ **Campanhas de educação ambiental**, incentivando a redução, reutilização e reciclagem de materiais.

## Resíduos Gerados – Operações GRI 306-3

### Resíduos de Escritório



## Resíduos Destinados – Operações GRI 306-4, 306-5

### Tipos de Tratamento





# Floresta Zurich



Uma das iniciativas de maior destaque do Grupo Zurich na dimensão ambiental do modelo ESG (sigla em inglês para ambiental, social e de governança) é o Projeto Floresta Zurich, realizado em parceria com o Instituto Terra, fundado por Sebastião Salgado e Lélia Wanick Salgado. A ação tem como objetivo restaurar áreas degradadas da Mata Atlântica no município de Aimorés (MG), por meio do plantio de 1 milhão de mudas de árvores nativas ao longo de 8 anos, contribuindo para a regeneração dos ecossistemas e a conservação da biodiversidade.

A primeira fase do projeto contabilizou o plantio de mais de 800.000 mudas, de cerca de 80 espécies nativas, em uma área de 700 hectares. Com o sucesso da iniciativa, o Grupo renovou o seu apoio ao Instituto Terra e deu início à segunda fase, que inclui a aquisição de novas áreas, construção de infraestrutura essencial (estradas, cercamentos, barreiras contra incêndio, energia solar, viveiros, tratores e veículos) e a implantação de um novo viveiro florestal com capacidade para 1 milhão de mudas por ano, previsto para 2025.

Com essa expansão, a área restaurada triplicou, passando de 711 para 2.448 hectares, com parte transformada em Reserva Particular do Patrimônio Natural – RPPN). Os impactos do projeto são expressivos:

- ✔ **2.072 hectares** reflorestados;
- ✔ **2.100 nascentes** recuperadas;
- ✔ **1.049 propriedades** rurais beneficiadas;
- ✔ **Mais de 82.000 pessoas** capacitadas em práticas de produção sustentável;
- ✔ **220 agentes** de restauração formados;
- ✔ **177 municípios** atendidos com ações educacionais; e
- ✔ **145 mil visitantes** recebidos na sede do Instituto Terra.

A área restaurada abriga uma rica diversidade de fauna, incluindo 172 espécies de aves, 33 mamíferos e 15 espécies de anfíbios e répteis, muitas delas ameaçadas de extinção.



Além do impacto ambiental direto, o Projeto também fortalece o posicionamento da Zurich em sustentabilidade e ação climática, promovendo engajamento com colaboradores, clientes e corretores. Mais de 500.000 árvores já foram dedicadas a *stakeholders* da empresa. O Projeto também tem ganhado projeção internacional em eventos como o Zurich *Talks Future Planet* e o *Bloomberg Green Summit*.

Como desdobramento cultural, a Zurich Seguros é patrocinadora global da exposição *Amazônia*, de Sebastião Salgado, que reúne mais de 200 imagens da floresta e dos povos indígenas. A mostra, com trilha sonora de Jean-Michel Jarre, será realizada em Belém, em 2025, como parte das ações culturais que antecedem a COP30, a Conferência do Clima das Nações Unidas.





# Sumário de Conteúdo GRI

**Declaração de Uso:** Zurich Seguros relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

**GRI 1 Usada:** GRI 1: Fundamentos 2021.

**Norma(s) Setorial(ais) da GRI Aplicável(eis):** Não aplicável.

Norma GRI/ Outra Fonte	Indicadores	Localização	Omissão				
			Requerimento(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global
<b>Conteúdos Gerais</b>							
	2-1: Detalhes da organização	5, 9, 11					
	2-2: Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	As demonstrações financeiras da Zurich Minas Brasil Seguros S.A., da Zurich Brasil Capitalização S.A., da Zurich Brasil Companhia de Seguros, da Zurich Resseguradora Brasil S.A. e da Zurich Brasil Vida e Previdência S.A. são auditadas pela KPMG e estão publicadas em nosso site. A Zurich <i>Insurance Company</i> Escritório de Representação no Brasil LTDA é um escritório de representação e não conta com relato financeiro por não possuir receita.					
	2-3: Período de relato, frequência e ponto de contato	5					
	2-4: Reformulações de informações	Este é o primeiro relatório da Zurich Seguros no padrão GRI.					
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>	2-5: Verificação externa	Este Relatório não passou por verificação externa. No entanto, algumas informações foram obtidas de fontes verificadas por terceiros, como as Demonstrações Financeiras, auditadas pela <i>Ernst &amp; Young</i> Auditores Independentes S/S LTDA.					
	2-6: Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	16, 76					
	2-7: Empregados	66				8, 10	6
	2-8: Trabalhadores que não são empregados	66					
	2-9: Estrutura de governança e sua composição	22				5, 16	
	2-10: Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	22				5, 16	
	2-11: Presidente do mais alto órgão de governança	22				16	



Norma GRI/ Outra Fonte	Indicadores	Localização	Omissão				
			Requerimento(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>	2-12: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	39–40					
	2-13: Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	39–40					
	2-14: Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4					
	2-15: Conflitos de interesse	26				16	
	2-16: Comunicação de preocupações cruciais	23					
	2-17: Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	39					
	2-18: Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	22					
	2-19: Políticas de remuneração	22					
	2-20: Processo para determinação da remuneração	73					
	2-21: Proporção da remuneração total anual	Proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e o aumento percentual mediano na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago): 108%. Para o cálculo, foram usadas as referências salariais (Total Cash) de dezembro de 2023 (antes da aplicação da Convenção Coletiva de Trabalho – CCT) e de dezembro de 2024, considerando a mesma amostra de colaboradores.		Item a.	Informação confidencial.		
	2-22: Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	3					
	2-23: Compromissos de política	23				16	10
	2-24: Incorporação de compromissos de política	23				16	
	2-25: Processos para reparar impactos negativos	24, 27, 36, 42				16	
	2-26: Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	23				16	10
2-27: Conformidade com leis e regulamentos	Em 2024, foi pago um total de R\$ 131.456,31 em multas, relativo à formalização de ações com a Superintendência de Seguros Privados – SUSEP.						
2-28: Participação em associações	41						
2-29: Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	58–59, 64, 76						
2-30: Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores próprios são integralmente cobertos pela Convenção Coletiva de Trabalho – CCT, garantindo a conformidade com as diretrizes sindicais e fortalecendo a segurança trabalhista. Para estagiários e aprendizes, são seguidas as legislações específicas aplicáveis a esses vínculos.				8	3	
<b>Tópicos Materiais</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-1 Processo para determinar os tópicos materiais	6					
	3-2 Lista dos tópicos materiais	7					



Norma GRI/ Outra Fonte	Indicadores	Localização	Omissão			
			Requerimento(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	ODS
<b>Estratégia Climática</b>						
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	84				
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas	31, 33				13
<b>Emissões Atmosféricas</b>						
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	86				
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	86			3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	86			3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	86			3, 12, 13, 14, 15	7, 8
	305-4: Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	86			13, 14, 15	8
	305-5: Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Não houve redução em 2024.			13, 14, 15	8
<b>Gestão da Cadeia de Suprimentos</b>						
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	76				
<b>GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016</b>	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	77				8
	308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	77				8
<b>GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016</b>	407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Em 2024, não identificamos operações ou fornecedores que apresentassem risco à liberdade sindical ou à negociação coletiva.			8	3
<b>GRI 408: Trabalho Infantil 2016</b>	408-1: Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil	Em 2024, não identificamos operações ou fornecedores que apresentassem risco de trabalho infantil.			5, 8, 16	5
<b>GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016</b>	409-1: Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Em 2024, não identificamos operações ou fornecedores que apresentassem risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo.			5, 8	4



Norma GRI/ Outra Fonte	Indicadores	Localização	Omissão				
			Requerimento(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global
<b>GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016</b>	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	77				5, 8, 16	2
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	77				5, 8, 16	2
<b>Gestão de Resíduos e Rejeitos</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	88–89					
<b>GRI 306: Resíduos 2020</b>	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	88–89				3, 6, 11, 12	8
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	88–89				3, 11, 12	8
	306-3: Resíduos gerados	89				3, 11, 12	8
	306-4: Resíduos não destinados para disposição final	89				3, 11, 12	8
	306-5: Resíduos destinados para disposição final	89				3, 11, 12	8
<b>Eficiência Energética</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	87					
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1: Consumo de energia dentro da organização	87				7, 8, 12, 15	8
	302-3: Intensidade energética	87				7, 8, 12, 15	8
	302-4: Redução do consumo de energia	87				7, 8, 12, 15	8
<b>Saúde e Bem-Estar</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	75					
<b>GRI 403: Saúde e Segurança Operacional 2018</b>	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	75				8	
	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	75				8, 16	
	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	75				8	
	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	75				6	
	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	75				8	
	403-8: Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	75				8	
	403-10: Doenças profissionais	75				3, 8, 16	
<b>Responsabilidade Social Corporativa e Direitos Humanos</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	78–79					



Norma GRI/ Outra Fonte	Indicadores	Localização	Requerimento(s) Omitido(s)	Omissão		
				Motivo	Explicação	ODS
<b>GRI 201: Desempenho Econômico 2016</b>	201-1: Valor econômico direto gerado e distribuído	14				8, 9
<b>GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016</b>	203-1: Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	78–81				5, 9, 11
<b>GRI 413: Comunidades Locais 2016</b>	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	78–81, 82				1
	413-2: Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	47, 89				1, 2
<b>Inovação e Tecnologia</b>						
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	19–20				
<b>Diversidade, Equidade e Inclusão</b>						
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	71–72				
<b>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</b>	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	71				5, 8, 6
	405-2: Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	72				5, 8, 10, 6
<b>GRI 406: Não Discriminação 2016</b>	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não foram registrados casos de discriminação em 2024.				5, 8, 6
<b>Atração e Desenvolvimento de Talentos</b>						
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	64–74				
<b>GRI 202: Presença de Mercado 2016</b>	202-1: Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário-mínimo local	A proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo, tanto para homens quanto para mulheres, é de 137%.				1, 5, 8, 6



Norma GRI/ Outra Fonte	Indicadores	Localização	Requerimento(s) Omitido(s)	Omissão			
				Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global
<b>GRI 401: Emprego 2016</b>	401-1: Novas contratações e rotatividade de empregados	66, 67				5, 8, 10	6
	401-2: Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	73				3, 5, 8	
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	74				5, 8	6
<b>GRI 404: Capacitação e Educação 2016</b>	404-1: Média de horas de capacitação por ano, por empregado	70				4, 5, 8, 10	6
	404-2: Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	70				8	
	404-3: Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	70				5, 8, 10	6
<b>Gestão de Sinistros e Atendimento ao Cliente</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	62, 63					
<b>Inclusão Financeira</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	81					
<b>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</b>	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	As nossas divulgações oferecem informações acessíveis e inclusivas aos consumidores, como as coberturas e assistências contratadas, bem como texto legais obrigatórios determinados pela SUSEP, incluindo o número de registro do produto e os canais de atendimento, além do endereço do site do produto. Todos os textos são validados pelas Áreas de Jurídico, Compliance e Riscos.				12	
<b>Transparência e Relacionamento com os Públicos Prioritários</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	23, 58					
<b>Compliance e Regulamentações</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	24, 27					
<b>GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente 2017</b>	416-2: Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Não foram registrados casos do tipo em 2024.				16	
<b>GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016</b>	417-2: Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não foram registrados casos do tipo em 2024.				16	
	417-3: Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Não foram registrados casos do tipo em 2024.				16	



Norma GRI/ Outra Fonte	Indicadores	Localização	Omissão				
			Requerimento(s) Omitido(s)	Motivo	Explicação	ODS	Pacto Global
<b>Ética e Integridade</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	23					
<b>GRI 205: Anticorrupção 2016</b>	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados a corrupção	26				16 10	
	205-2: Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	26				16 10	
	205-3: Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos de corrupção confirmados no ano de 2024.					16 10
<b>GRI 206: Concorrência Desleal 2016</b>	206-1: Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não foram identificadas em 2024 ações judiciais pendentes ou encerradas referentes a concorrência desleal e violações de leis antitruste e antimonopólio em que a empresa tenha sido identificada como participante.					16
<b>Segurança da Informação</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	29					
<b>GRI 418: Privacidade do Cliente 2016</b>	418-1: Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados do cliente	Em 2024, não foram registrados incidentes de segurança da informação ou privacidade nem queixas relativas ao tema.					16
<b>Gestão do Ambiente Legal e Regulatório</b>							
<b>GRI 3: Tópicos Materiais 2021</b>	3-3: Gestão do tópico material	25					



# Anexos

Tabela GVR	Governança dos Riscos de Sustentabilidade	
<b>Objetivo</b>	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade.	
<b>Conteúdo</b>	Informações qualitativas.	
<b>Frequência</b>	Anual.	
Deve ser descrito o papel do Conselho de Administração, Diretoria, Diretor responsável pelos Controles Internos e Comitê de Riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular SUSEP nº 666, de 27 de junho de 2022, e na Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.		
Requisito	Resposta	Mais informações
(a) Descrição da forma pela qual o Conselho de Administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.	<p>O Grupo Zurich adota uma abordagem robusta e transparente para a governança corporativa, definida para atender às expectativas globais de seus acionistas, cumprir com as regulamentações locais e garantir o alinhamento com seu apetite de riscos. Para desempenhar essa governança, a empresa conta com diversos comitês especializados que apoiam o Conselho de Administração na garantia de uma supervisão detalhada e especializada. Além disso, possui uma estrutura robusta de gestão de riscos, que define papéis e responsabilidades na assunção e gerenciamento de riscos em toda a empresa.</p> <p><b>Conselho de Administração:</b> as suas principais responsabilidades incluem supervisionar e garantir que a empresa possua políticas adequadas para identificar, avaliar e gerenciar riscos, e integrar considerações de sustentabilidade na estratégia e nos planos de longo prazo da empresa, monitorando regularmente o desempenho em relação às metas estabelecidas.</p>	
(b) Descrição do papel do Conselho de Administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.	<p><b>Comitê de Auditoria e Riscos:</b> além de monitorar os apetites por risco, garantir o cumprimento das políticas de riscos e de sustentabilidade e avaliar a efetividade das estruturas, também monitora os processos e controles da administração e as ações corretivas, garantindo que as deficiências sejam sanadas de maneira tempestiva.</p> <p><b>Diretor responsável pelos Controles Internos:</b> desempenha um papel fundamental na implementação e manutenção da Estrutura de Gestão de Riscos e do Sistema de Controles Internos, auxilia em decisões estratégicas relacionadas à gestão de riscos e reporta fragilidades nos processos e controles aos comitês executivos, ao Comitê de Auditoria e Riscos e ao Conselho de Administração.</p> <p><b>Alta Administração:</b> executa, dissemina e administra as estratégias e as políticas aprovadas pelo Conselho de Administração, garante a assunção e gestão de riscos em conformidade com o apetite tanto para o desenvolvimento dos produtos e serviços quanto no desempenho de suas atividades e operações.</p>	Estrutura de Governança; Gestão de Riscos e Controles Internos.
(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar Conselho de Administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.	A Zurich adota um modelo de 3 linhas de defesa em sua abordagem de gerenciamento de riscos, a fim de assegurar a independência da estrutura de gestão de riscos e controles internos. Esse modelo está integrado em toda a estrutura de governança da Zurich, garantindo identificação, avaliação, tratamento, gestão e monitoramento claros dos riscos. Além disso, esse modelo proporciona uma abordagem robusta e estruturada para a gestão de riscos, alinhada com as melhores práticas de governança corporativa.	



Tabela EST		Estratégias Associadas aos Riscos de Sustentabilidade	
<b>Objetivo</b>	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.		
<b>Conteúdo</b>	Informações qualitativas.		
<b>Frequência</b>	Anual.		
Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.			
Requisito	Resposta	Mais Informações	
(a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes em curto, médio e longo prazos.  Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático e (a.2) demais riscos de sustentabilidade.  Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes de tempo (curto, médio e longo prazos).	Riscos climáticos: maior frequência e severidade de eventos extremos, como alagamentos, ciclones e vendavais.  Riscos sociais: crises sanitárias, conflitos geopolíticos, aumento de criminalidade e associações a práticas antiéticas.  Riscos ambientais: não foram identificados riscos materiais.  Na Zurich Seguros, avaliamos os riscos de sustentabilidade com a mesma metodologia que aplicamos aos nossos Riscos Estratégicos ( <i>Total Risk Profiling – TRP</i> ). Essa metodologia combina análise de probabilidade, severidade do impacto e identificação das ações já implementadas ou necessárias para mitigar ou tratar os riscos. Cada risco é classificado conforme seu impacto e chance de ocorrência em nossos produtos e processos, levando em consideração critérios como aceitação do risco, exposição, coberturas contratadas, importância segurada, vigência, região, valores investidos, diligências prévias e controles existentes nos processos de subscrição, contratação de terceiros, gestão de colaboradores e seleção de investimentos.	Gestão de Riscos de Sustentabilidade.	
(b) Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.	Os impactos desses riscos são integrados ao nosso planejamento estratégico e à tomada de decisões do negócio. Avaliamos continuamente o horizonte de tempo – de curto, médio e longo prazo – para garantir que estamos preparados para mudanças no ambiente regulatório, no mercado e em cenários de agravamento dos riscos. A priorização dos riscos é feita com base em sua relevância, potencial de impacto e probabilidade, sempre alinhando os critérios adotados às necessidades do negócio e à nossa estratégia de sustentabilidade.		
(c) Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados.	Dessa forma, promovemos uma gestão proativa dos riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade. Isso fortalece nossa capacidade de tomar decisões seguras, desenvolver produtos inovadores e responder de forma ágil aos desafios climáticos, ambientais e sociais, contribuindo para um futuro mais resiliente e sustentável para todos.		
(d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono.	Alinhado à nossa estratégia de sustentabilidade e refletindo o compromisso com a criação de valor em longo prazo para os nossos <i>stakeholders</i> e a sociedade em geral, atuamos com algumas iniciativas importante para a mitigação das mudanças climáticas, como redução de emissões de carbono e investimentos sustentáveis em empresas que contribuem para a mitigação das mudanças climáticas e a proteção ambiental Além disso, auxiliamos na gestão de riscos climáticos trabalhando com os clientes para melhorar a resiliência climática e no desenvolvimento de produtos inovadores.		



Tabela GER		Processos de Gestão dos Riscos de Sustentabilidade	
<b>Objetivo</b>	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade.		
<b>Conteúdo</b>	Informações qualitativas.		
<b>Frequência</b>	Anual.		
Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022, e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.			
Requisito	Resposta	Mais Informações	
(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação, mensuração dos riscos de sustentabilidade.	<p>Pela importância estratégica dos riscos de sustentabilidade, a empresa realizou uma análise dedicada, integrando esses riscos ao seu perfil de riscos a partir de 2022. Essa integração exigiu refinamentos para o alinhamento às novas exigências regulatórias estabelecidas pela Circular SUSEP nº 666/2022.</p> <p>Ao longo de 2023, a Zurich Seguros conduziu um estudo de riscos para identificar, avaliar e mensurar os riscos de sustentabilidade – incluindo riscos climáticos, ambientais e sociais – considerando o grau de materialidade de cada um. Esses riscos foram associados às principais categorias de risco da Zurich: subscrição, crédito, mercado, liquidez, operacional e estratégico. Esse estudo analisou detalhadamente as características das atividades, canais de distribuição, operações, produtos, serviços, clientes, fornecedores, prestadores de serviços e práticas de investimentos, assim como aspectos como coberturas contratadas, importância segurada e vigência dos contratos.</p> <p>Para identificar os riscos de sustentabilidade, utilizou como referência os <i>Principles for Sustainable Insurance</i> – PSI (Princípios de Sustentabilidade em Seguros), que avaliam a probabilidade e o impacto com base em linhas de negócio e/ou setor econômico, e foi adaptado à nossa prática já consolidada de identificação e avaliação de riscos estratégicos, amplamente utilizada nos processos de Gestão de Riscos da Zurich e descrita na Tabela EST deste Relatório.</p>	Gestão de Riscos de Sustentabilidade.	
(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.	Seguindo a estratégia de Gestão de Riscos por linhas de defesa, sendo a primeira linha responsável pela permanência dos riscos dentro dos limites toleráveis pelas nossas políticas internas e dentro da classe obrigatória a que o risco de sustentabilidade está associado, as medidas de tratamento e monitoramento desses riscos estão integradas na gestão dos riscos, como, por exemplo, a contratação de resseguro para eventos catastróficos, análises e limites de acúmulo de riscos ou a pulverização de riscos por região, diligências prévias abrangentes não somente com foco em ESG, mas em continuidade de negócio, planos de redução para uma economia de baixo carbono, além de oportunidade de oferta de serviços, como de resiliência climática, consultorias no aperfeiçoamento de uma cadeia de fornecedores mais sustentáveis, entre outras.	Gestão de Riscos de Sustentabilidade; Investimentos Sustentáveis.	
(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.	Na Zurich Seguros, os processos de identificação, avaliação, classificação, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade estão totalmente integrados à nossa estrutura de gestão de riscos, abrangendo as categorias de subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional.	Gestão de Riscos de Sustentabilidade; Investimentos Sustentáveis.	
(d) Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.	Reforçando a importância da avaliação e do monitoramento dos riscos de sustentabilidade na estratégia da Zurich Seguros, eles também estão integrados ao Processo de Identificação e Avaliação de Riscos Estratégico, sendo monitorados, trimestralmente, pela Alta Administração, Comitê de Auditoria e Riscos e pelo Conselho de Administração, que reforça a integração dos riscos de sustentabilidade à Estrutura de Gestão de Riscos e ao Sistema de Controles Internos da Zurich Seguros.	Gestão de Riscos de Sustentabilidade; Investimentos Sustentáveis.	

# Créditos

## **Zurich Seguros**

[www.zurich.com.br](http://www.zurich.com.br)

## **Sedes**

SP: Av. Jornalista Roberto Marinho, 85, 22º andar,  
Brooklin Novo, São Paulo – SP, CEP: 04576-010

BH: Av. Getúlio Vargas, 1.420, Funcionários,  
Belo Horizonte – MG, CEP: 30112-021

## **Coordenação-geral**

Diretoria de Marketing, Clientes e Sustentabilidade

## **Fotos**

Acervo interno

## **Consultoria GRI, redação, projeto gráfico e revisão**

TheMediaGroup

