



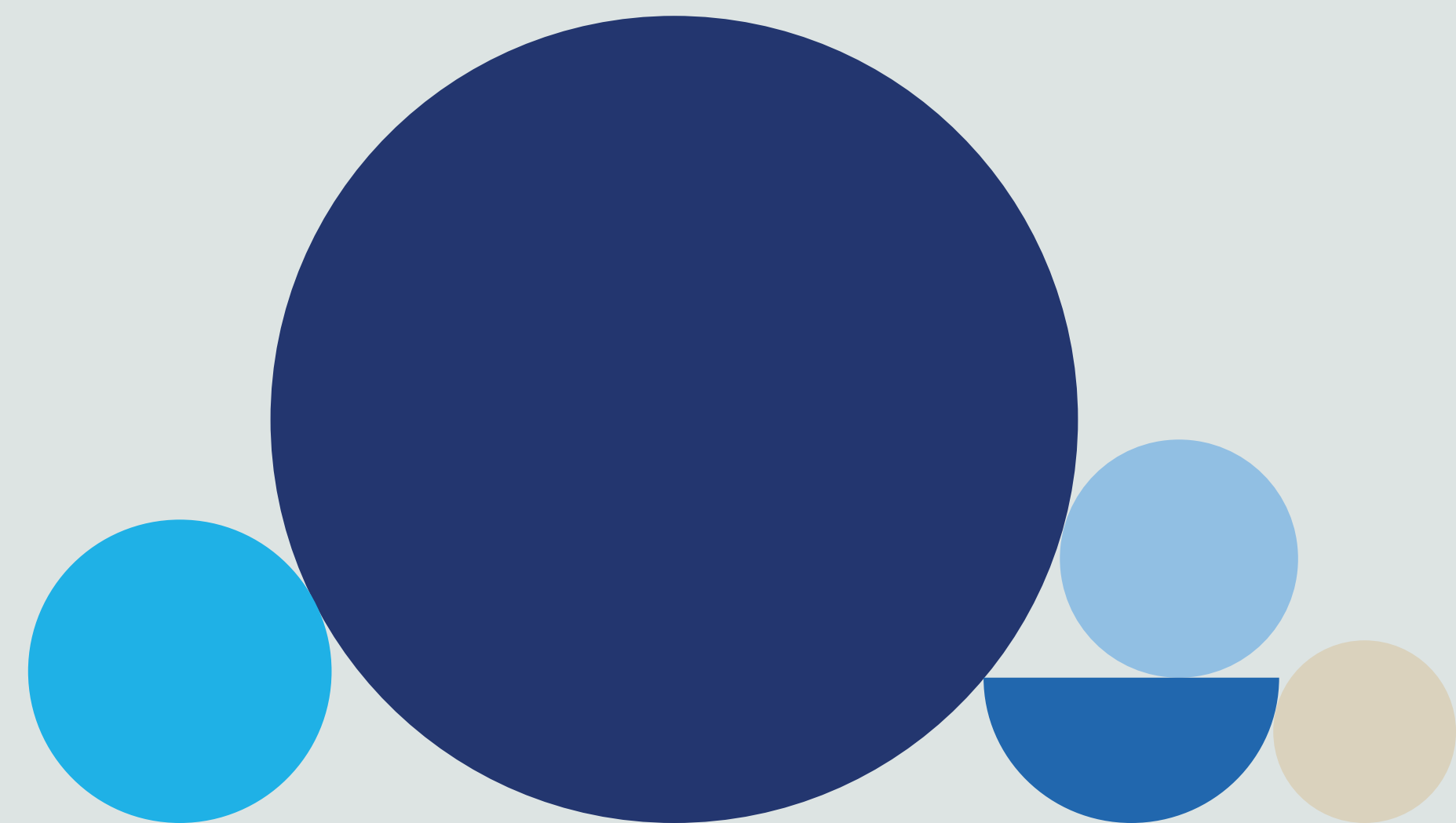
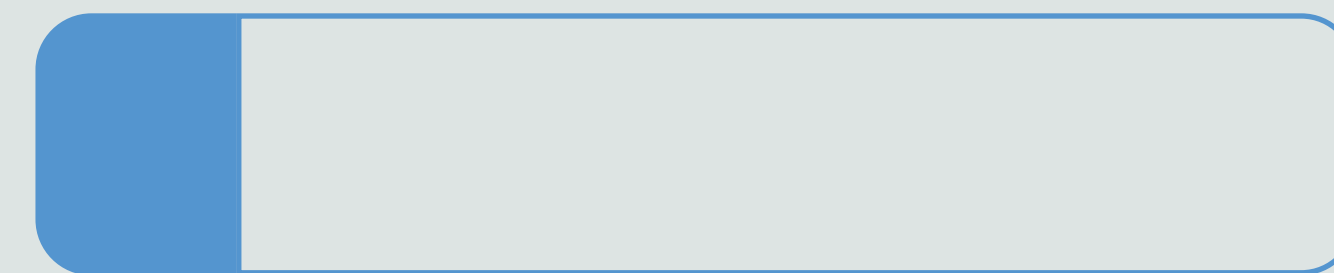
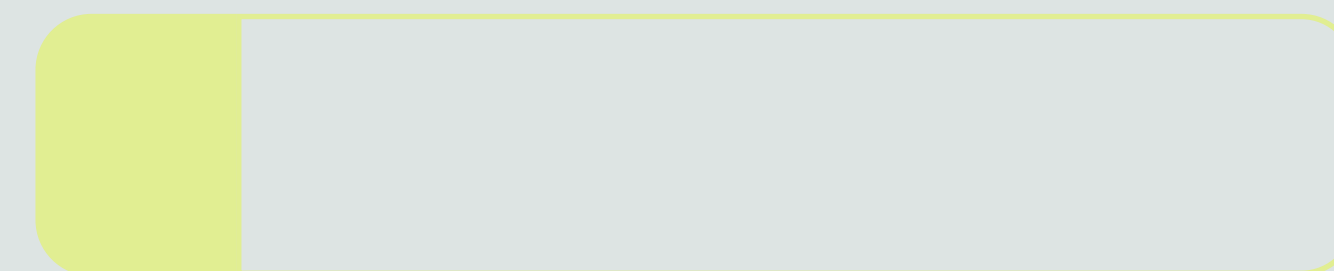
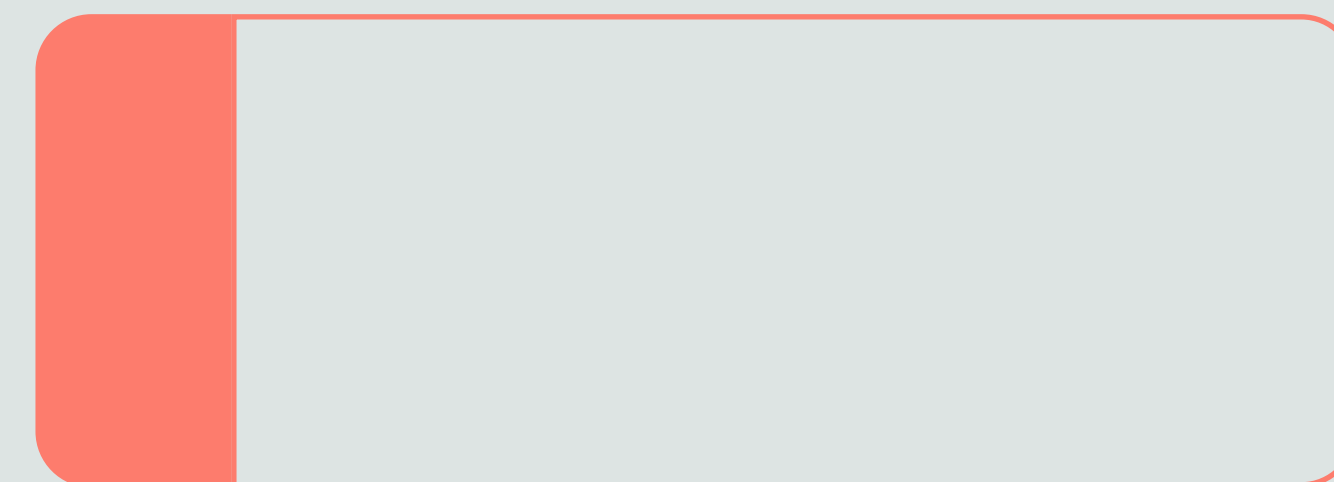
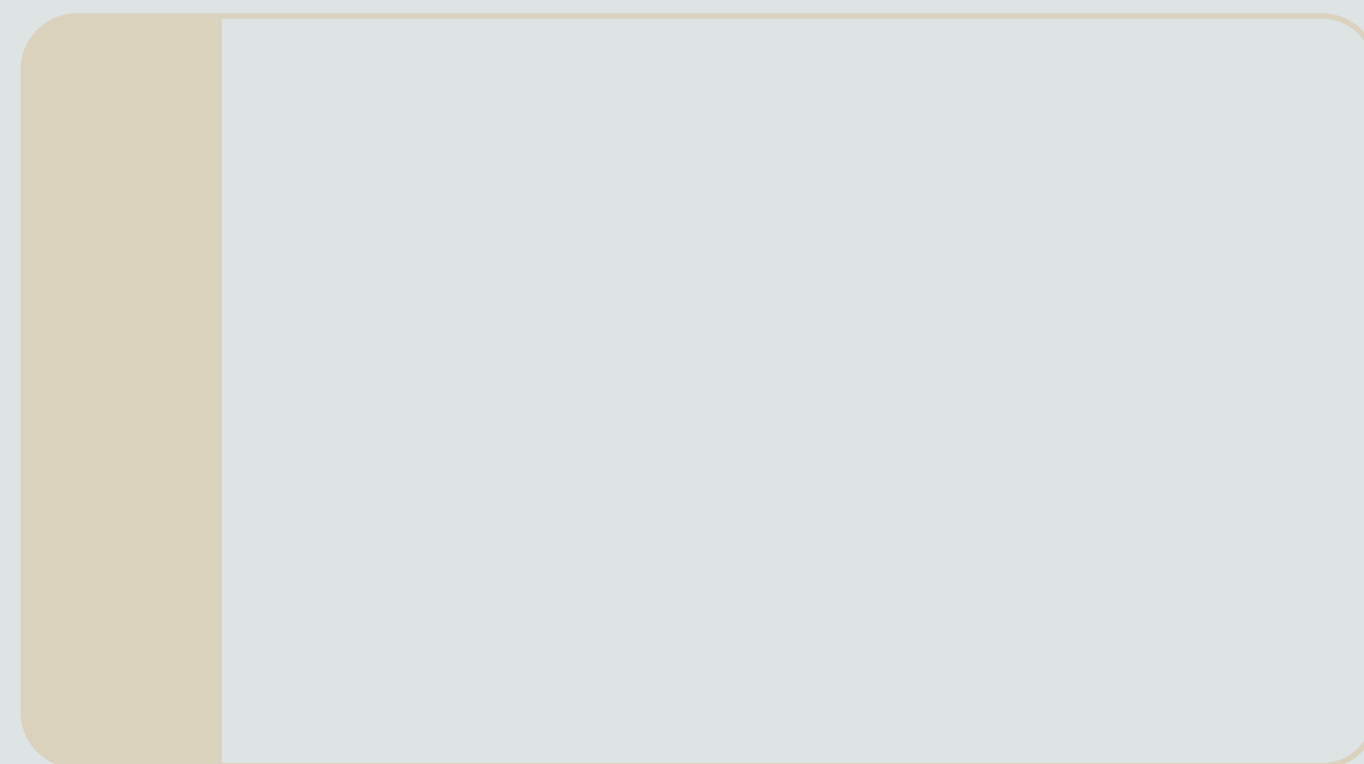
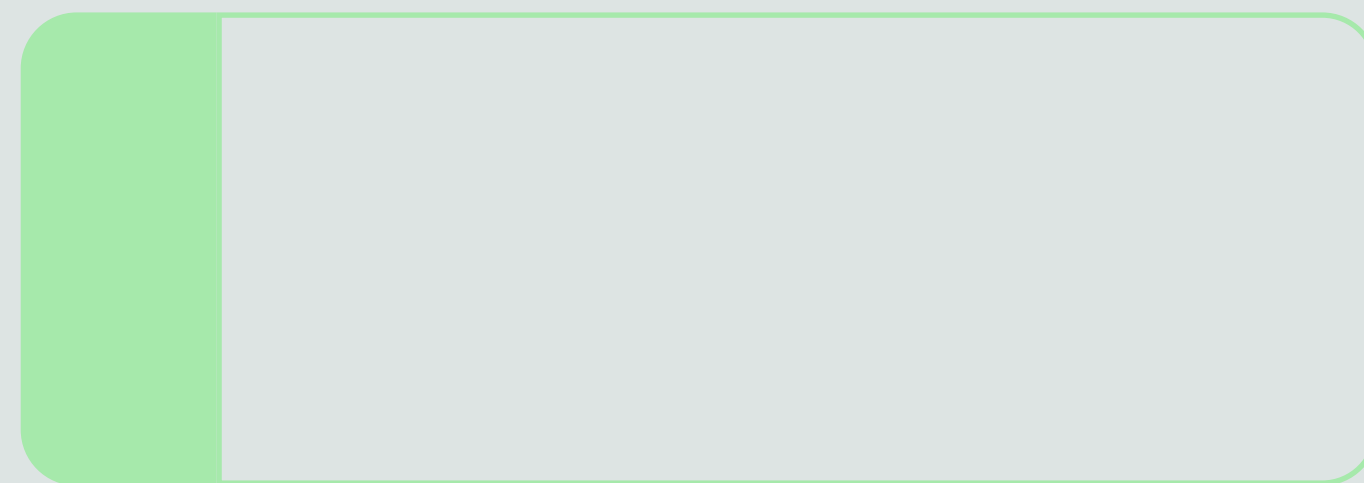
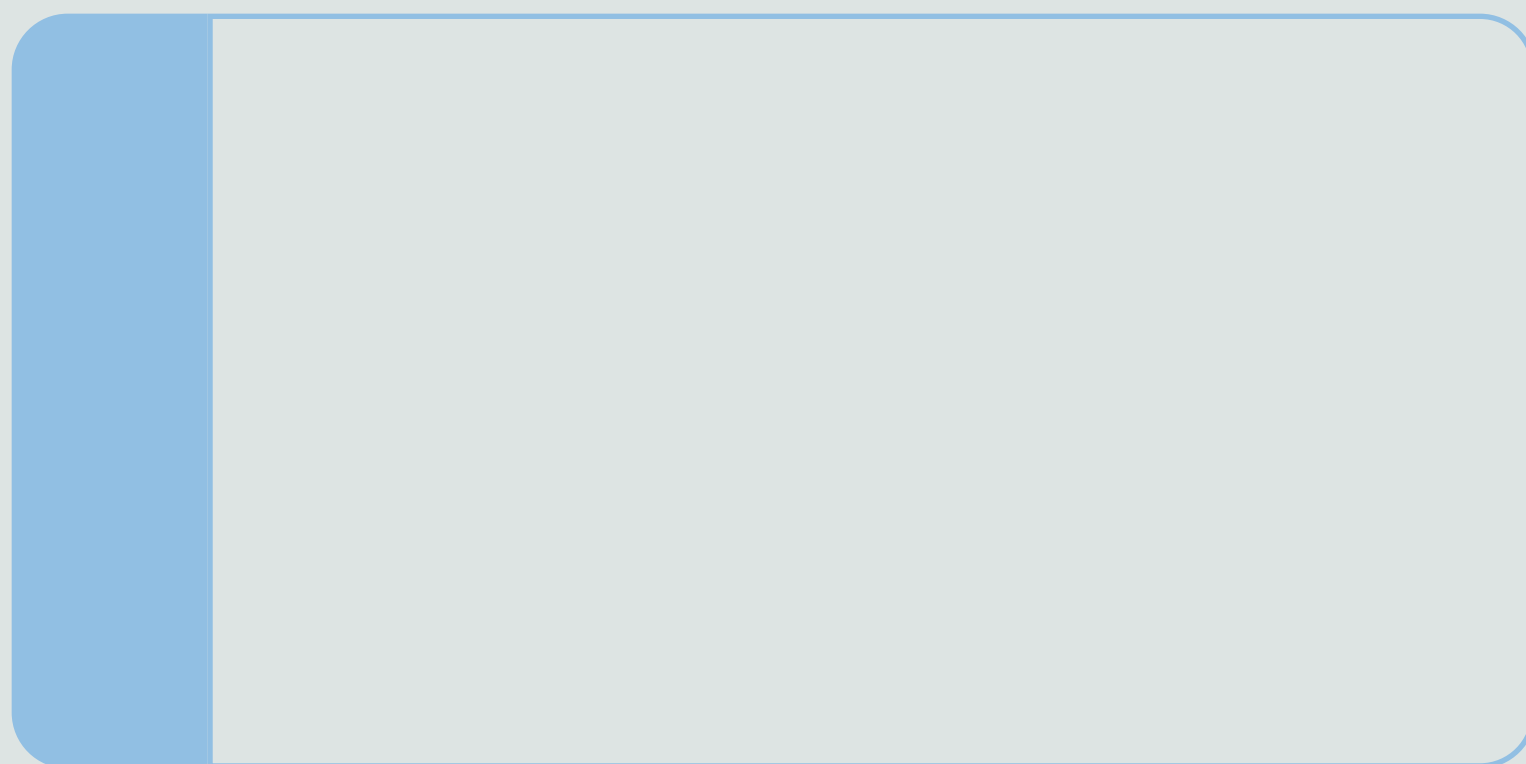
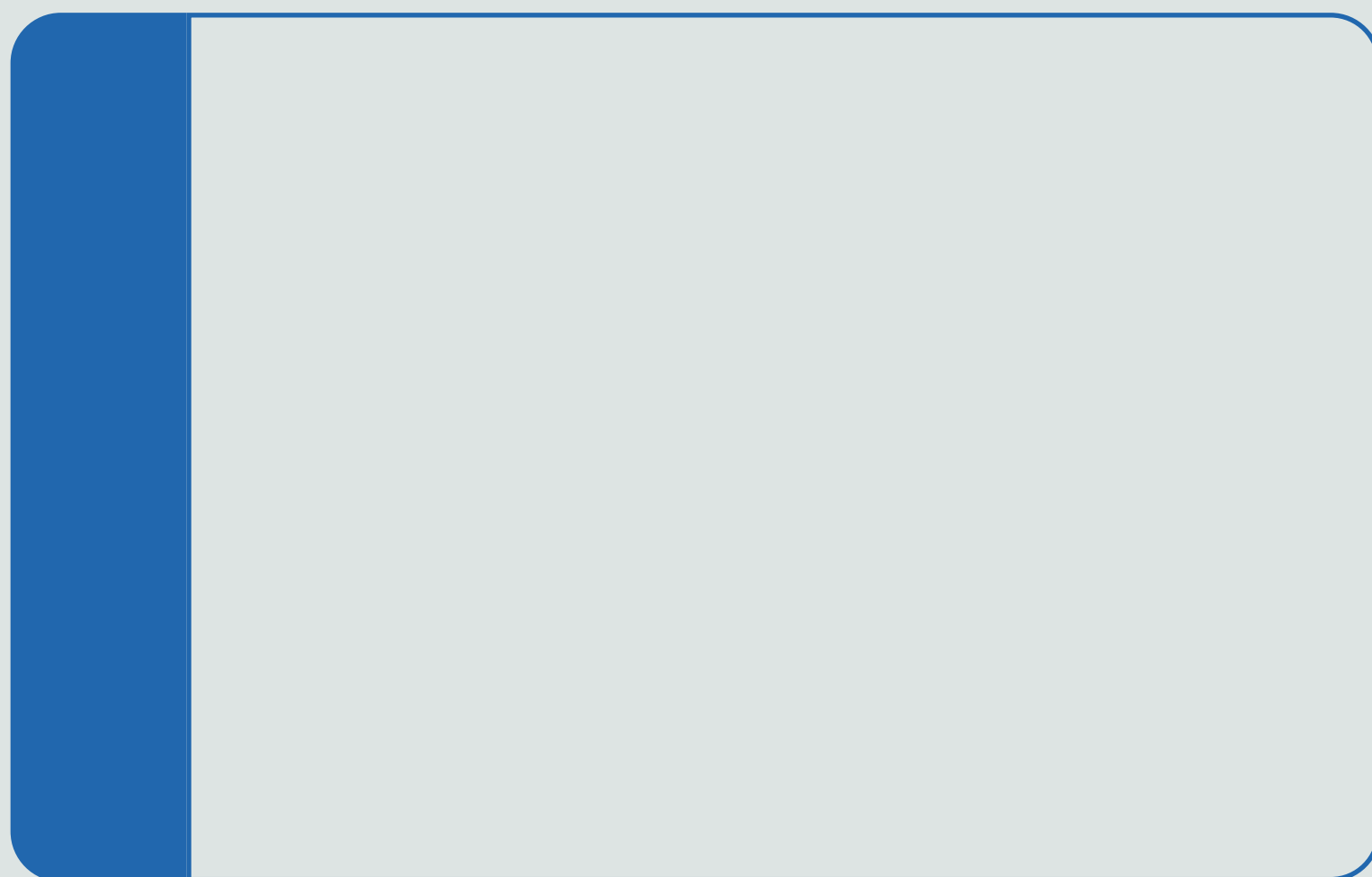
Relatório de Sustentabilidade 2025



Edição 6 | Abril 2026



Sumário





Introdução



Sobre o relatório

GRI 2-1, 2-2 e 2-3

No **Relatório de Sustentabilidade 2025**, compartilhamos nossas ações e aprendizados do período, reforçando a integração do desenvolvimento sustentável à gestão estratégica da Zurich Seguros.

Publicado anualmente, o documento apresenta, em sua edição de 2026, as informações referentes ao período de **1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025** e reúne os principais aspectos da gestão empresarial sob a perspectiva ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança).

O conteúdo consolida os dados das **6 empresas com operações no Brasil**: Zurich Minas Brasil Seguros S.A., Zurich Brasil Vida e Previdência S.A., Zurich Resseguradora Brasil S.A., Zurich Brasil Capitalização S.A., Zurich Brasil Companhia de Seguros, Zurich Insurance Company Escritório de Representação no Brasil LTDA e Zurich América Latina Serviços Brasil LTDA.



Sua elaboração seguiu metodologias e boas práticas de reporte de sustentabilidade. Foram utilizados indicadores dos padrões GRI, **SASB** e **TCFD**, e o relatório está alinhado à **Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)**.

A construção do conteúdo contou com **entrevistas com o corpo diretivo da Zurich Seguros** e **coletas com as áreas da Companhia**, garantindo a integridade e consistência das informações.

O conteúdo foi **aprovado pelas áreas envolvidas**, incluindo o diretor de Sustentabilidade, o diretor responsável por Controles Internos e os demais diretores executivos.

Antes da publicação, o relatório foi **submetido à ciência do CEO**, do **Comitê de Auditoria e Riscos** e do **Conselho de Administração**, que consideraram as informações no desempenho de suas atribuições, com especial foco na avaliação da efetividade da gestão dos riscos de sustentabilidade.

Mensagem do CEO

GRI 2-22

Vivemos um momento de profundas transformações. A evolução tecnológica, os novos comportamentos de consumo e os riscos climáticos exigem das empresas capacidade de adaptação e respostas concretas.

Para o setor de seguros, esse contexto amplia responsabilidades. Temos na gestão de riscos a essência do nosso negócio, e é a partir dessa experiência que transformamos conhecimento técnico em soluções que apoiam pessoas, empresas e comunidades. Nesse sentido, reforçamos nosso papel de mobilizar pessoas e empresas em direção a uma transição justa, com investimentos que fortaleçam a resiliência climática e social.

Nossa atuação vai além da reparação de perdas. Priorizamos a prevenção e a adaptação dos negócios. A solução Climate Spotlight é um dos exemplos dessa abordagem, capaz de ampliar o nível de antecipação e preparação diante de riscos crescentes.

Quando o risco não pode ser totalmente evitado, o seguro se torna um instrumento de proteção e estabilidade. No Brasil, esse papel ganha ainda mais relevância diante do expressivo déficit de proteção securitária. Ampliar o acesso ao seguro representa inclusão, estabilidade econômica e contribuição concreta para reduzir a pressão sobre o Estado diante de eventos extremos e do envelhecimento da população.

Atuamos de forma ativa no avanço da agenda de investimentos sustentáveis e em estimular o mercado a avançar na mesma direção. Acreditamos que escolhas responsáveis no presente são determinantes para a construção de um futuro melhor!

Nada disso seria possível sem o engajamento das nossas pessoas, a confiança dos nossos clientes, a parceria dos corretores e fornecedores e o diálogo constante com reguladores e com a sociedade. A todos que caminham conosco, nosso agradecimento pelo apoio e colaboração ao longo de 2025!

Seguimos trabalhando para ampliar o acesso à proteção securitária e para fortalecer a capacidade do nosso país de enfrentar os desafios climáticos e sociais que já fazem parte da nossa realidade.

Edson Franco

CEO Zurich Seguros no Brasil



Destaque do ano GRI 201-1



Clientes

R\$ 8 bilhões - GWP (Prêmios Brutos de Seguros)

- +17 milhões** de clientes (Varejo)
- R\$ 4,3 bilhões** em prêmio atingidos em parcerias
- +17,5k** corretores cotando automóvel individual
- T-NPS de **70,2**, com um aumento de **7 p.p** em relação a 2024
- 23%** de crescimento em novas vendas do Produto PME
- 4º lugar** em consideração de marca entre as seguradoras brasileiras



Planeta

100 mil mudas plantadas em 2025 na Floresta Zurich

- 100%** da frota executiva de carros elétricos ou híbridos
- 79%** de redução das emissões de CO2 na operação brasileira
- 215,6 toneladas** de resíduo destinados corretamente através do Zurich Recicla
- +320** de oficinas certificadas com Selo Verde, atendendo cerca de **41%** dos sinistros de auto



Pessoas

87% de satisfação dos colaboradores

75% das vagas abertas foram preenchidas com talentos internos

60% da empresa formada por mulheres, sendo **48%** na liderança e **32%** na alta liderança

+ 4,9 milhões de pessoas impactadas através de projetos sociais apoiados

R\$19,6 milhões em investimento social

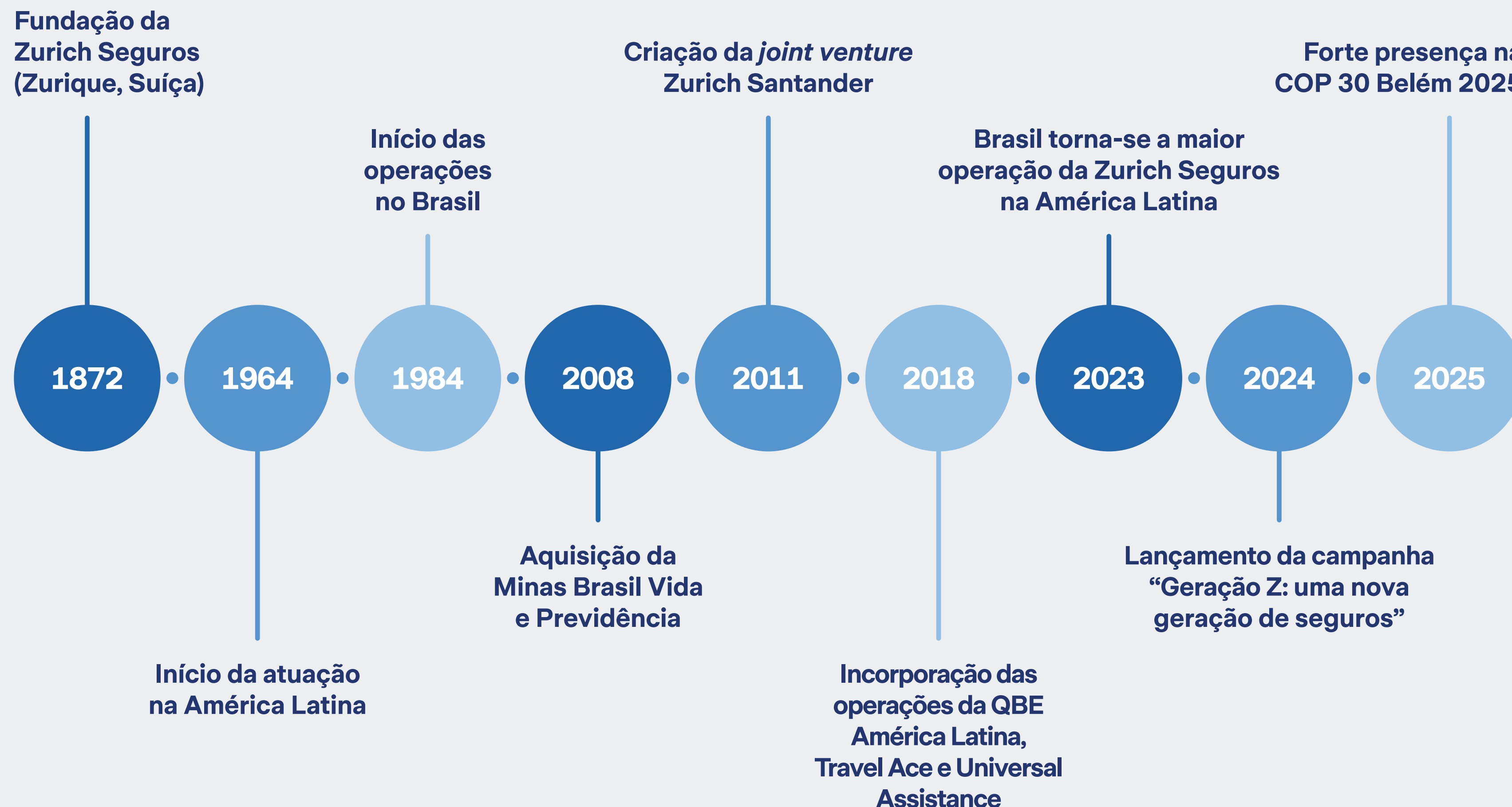
+10.000 horas de voluntariado

Mais de 150 anos protegendo o que importa

Nossa história começou há mais de 150 anos, com o compromisso de proteger pessoas e negócios diante de riscos que se transformam à medida que o mundo evolui.

A Zurich Seguros está entre as principais seguradoras do mundo. Nossa atuação combina conhecimento técnico, gestão de riscos e foco na proteção de pessoas e negócios em diferentes realidades e contextos.

No Brasil, essa jornada já soma mais de oito décadas marcadas por uma atuação alinhada às demandas locais e aos desafios do país.

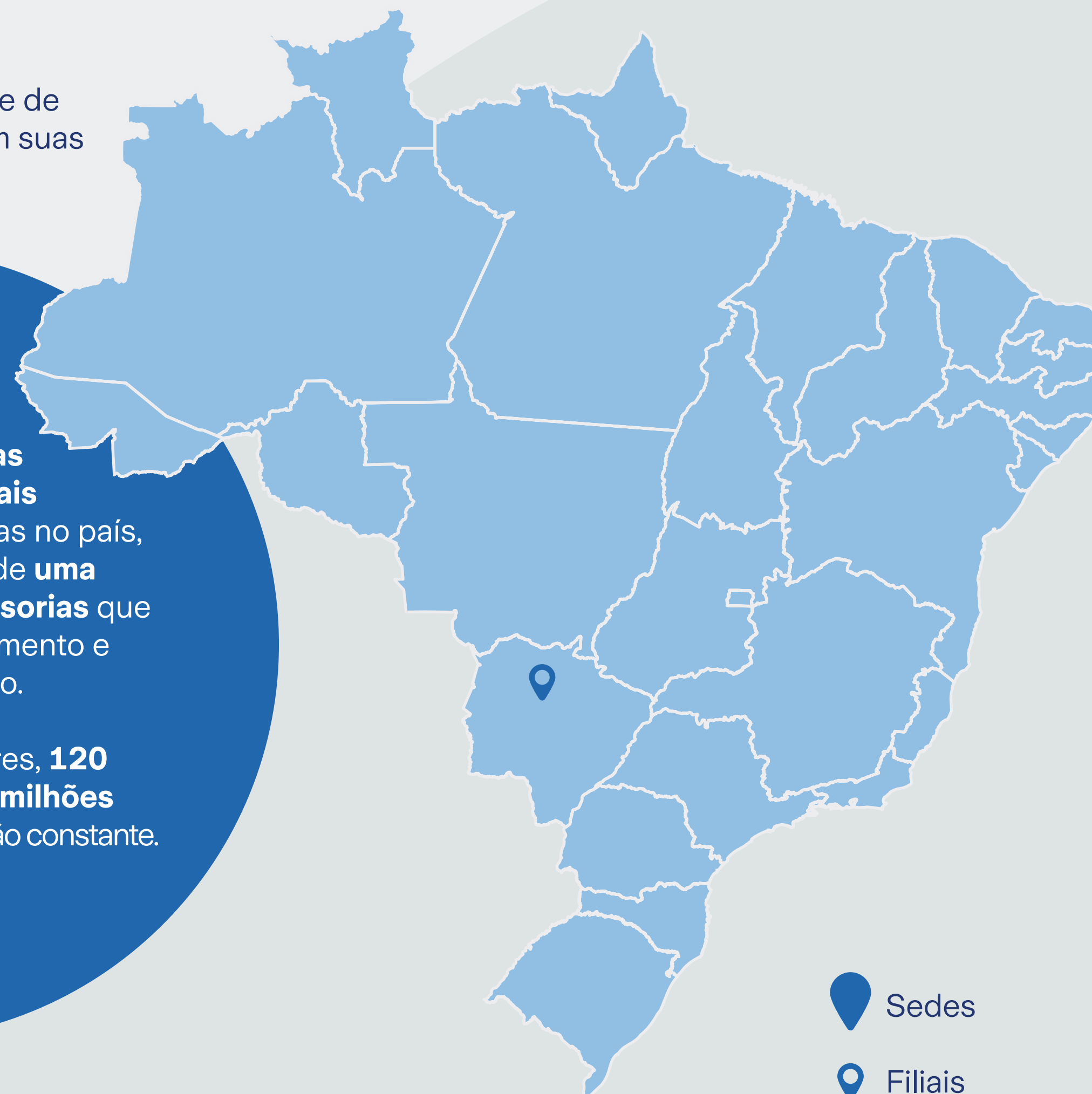


Somos a Zurich Seguros GRI 2-1 e 2-6

A combinação entre experiência global e presença brasileira fortalece nossa capacidade de oferecer soluções adequadas às necessidades do mercado e de contribuir para o desenvolvimento do nosso país em suas múltiplas dimensões.

No Brasil, **figuramos entre as líderes do setor**. São **27 filiais** estrategicamente distribuídas no país, além de **uma filial digital** e de **uma rede com mais de 80 assessorias** que fortalecem nosso posicionamento e ampliam o acesso à proteção.

Ao lado de **17,5 mil** corretores, **120** parceiros de negócios e **17 milhões** clientes, prezamos pela evolução constante.

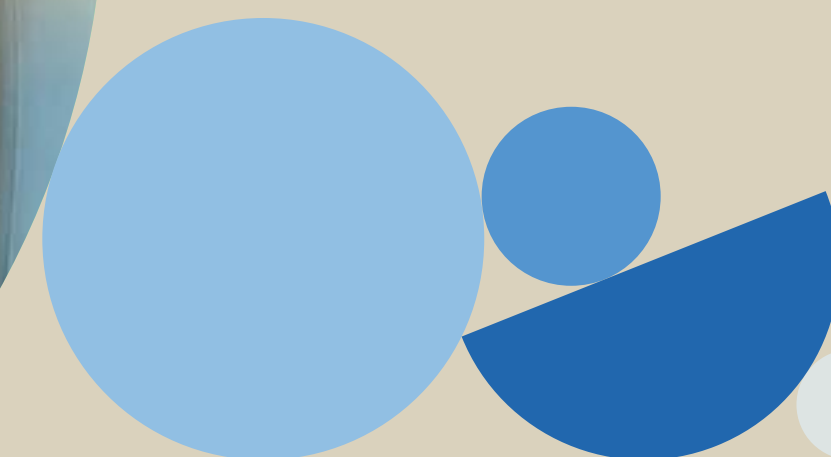


Cidades em que estamos presentes:

- Recife - PE
- Salvador - BA
- Brasília - DF
- Goiás - GO
- Belo Horizonte - MG
- Divinópolis - MG
- Ipatinga - MG
- Juiz de Fora - MG
- Poços de Caldas - MG
- Uberlândia - MG
- Bauru - SP
- Campinas - SP
- Ribeirão Preto - SP
- Piracicaba - SP
- São José do Rio Preto - SP
- São Paulo - SP
- Cascavel - PR
- Curitiba - PR
- Maringá - PR
- Rio de Janeiro - RJ
- Blumenau - SC
- Chapecó - SC
- Florianópolis - SC
- Joinville - SC
- Caxias do Sul - RS
- Porto Alegre - RS

Nossa estratégia local está fundamentada em uma atuação integrada e equilibrada, que combina um portfólio amplo e complementar de soluções com a evolução contínua de produtos e serviços, atendendo às diferentes necessidades de clientes, parceiros e da sociedade.

Com presença multissegmento, multicanal e multilinha, buscamos promover o crescimento do negócio de forma rentável e responsável, mantendo o cliente no centro das decisões e alinhando nossa atuação aos princípios de sustentabilidade econômica, social e ambiental que orientam a estratégia do Grupo Zurich.



Nosso portfólio contempla



Seguro de automóveis



Seguro de residência



Seguro de vida



Seguro de acidentes pessoais



Seguros empresariais



Riscos patrimoniais



Soluções customizadas para grandes riscos e infraestrutura



Serviços de Resiliência Climática

Para mais informações, acesse: zurich.com.br

Estratégia Zurich Seguros

Reforçamos a nossa dedicação com os nossos clientes, colocando suas necessidades no coração de tudo o que fazemos; com nossos colaboradores crescendo lado a lado; com nossos parceiros, gerando valor de forma recíproca; e com o planeta, liderando ações de impacto positivo.

Propósito

Criar juntos um futuro melhor.

Desempenho

Prosperar em um ambiente em mudança, mantendo uma posição e visão fortes.

Estratégia Global



Valores

Otimismo: acreditamos que é possível construir um futuro melhor; cada desafio é uma oportunidade de aprender e evoluir.

Visão de futuro: pensamos além do presente, antecipando tendências e agindo hoje com responsabilidade para gerar impacto positivo amanhã.

Confiança: é a base de todas as nossas relações. Atuamos com transparência, integridade e coerência.

Cuidado: com as pessoas, com o planeta e com tudo o que é importante.

União: trabalhamos em equipe, valorizamos a diversidade e acreditamos na força da colaboração.

Orientação para resultados: nos movemos com foco e disciplina, buscando excelência em tudo o que fazemos para alcançar metas e gerar valor.

Promessas

Promessa ao cliente

Oferecemos soluções confiáveis e inovadoras, além de um atendimento próximo, que gera confiança e fidelização.

Promessa aos parceiros e corretores

Construímos relações transparentes e duradouras, baseadas na confiança mútua e em resultados compartilhados.

Promessa aos colaboradores

Garantimos um ambiente inclusivo, diverso e de desenvolvimento contínuo, onde cada pessoa tem espaço para crescer e fazer a diferença.

Promessa ao planeta

Atuamos de maneira responsável e sustentável, reduzindo impactos e promovendo um futuro melhor.

Jeito Zurich é a nossa essência!

Nosso **Jeito Zurich de Ser e Agir** está presente na maneira como conduzimos o negócio e na responsabilidade que assumimos em cada decisão. Ele conecta estratégia e prática sem perder de vista as pessoas, garantindo que cada escolha tenha coerência com o que defendemos e com o impacto que queremos gerar.

Essa forma de atuar se constrói no cotidiano: na **escuta ativa** com clientes antes de propor soluções, na **colaboração** entre equipes para enfrentar desafios complexos e na **disposição** de revisar rotas sempre que necessário. Assim mantemos consistência entre o que planejamos e os resultados que entregamos.

Pelas particularidades do negócio e da estratégia da Unidade de Negócios Brasil, nós os adaptamos e, com base neles, definimos três direcionadores de cultura que devem nortear nosso Jeito de Ser e Agir.



Agilidade

Queremos entender as situações e nos adaptamos rapidamente para melhorar continuamente. Fazemos acontecer e tomamos iniciativa, garantindo protagonismo nas nossas ações. Acreditamos na colaboração entre equipes e nos mantemos atentos ao mercado, às necessidades do cliente e aos nossos objetivos, garantindo que todas as nossas ações sejam tomadas com agilidade e eficiência.



Clientecentrismo

Centralizamos as necessidades dos nossos clientes em nossas decisões. Para isso, precisamos entender o negócio, cocriar soluções ágeis e inovar para juntos liderarmos um futuro melhor.



Autonomia

Somos autoconfiantes: dominamos o negócio, temos uma visão sistêmica e buscamos constantemente o crescimento pessoal e profissional para tomarmos decisões estratégicas e compartilhadas.

Nossa cadeia de valor GRI 2-6

Como desdobramento da nossa estratégia, organizamos nossa cadeia de valor de **forma integrada**, conectando decisões, clientes e parceiros em todas as etapas do negócio. Ela reúne as relações e processos que sustentam nossa atuação, do desenvolvimento de produtos ao atendimento aos clientes, passando pela gestão de riscos, distribuição e parcerias estratégicas.

Mantemos **diálogo contínuo** com nossos públicos ao longo dessa estrutura, reconhecendo que **transparência** e **escuta qualificada** são fundamentais para fortalecer relações de confiança e sustentar o crescimento do negócio no longo prazo.

É por meio dessa dinâmica que colocamos o Jeito Zurich em prática, garantindo coerência entre **propósito** e **geração de valor**.

Estrutura da Cadeia de Valor no Brasil

Desenvolvimento de produtos

Comercialização de seguros corporativos e para pessoas físicas, incluindo segmentos como automóveis, vida, residência, viagem, transportes, riscos patrimoniais, responsabilidade civil, saúde empresarial e soluções para grandes riscos.

Clientes

Engajamento em diferentes segmentos, promovendo proteção e prevenção de riscos.

Distribuição

Comercialização por meio de corretores, canais digitais e parceiros de negócios (como bancos e varejistas) fundamentais para o relacionamento próximo com os clientes finais.

Subscrição e gestão de riscos

Identificação, avaliação e subscrição de riscos, utilizando práticas e tecnologias avançadas para precificação, prevenção e mitigação de sinistros.

Atendimento e relacionamento com clientes

Prestação de serviços de suporte, assistência 24h, orientação consultiva, canais digitais e centrais de atendimento, garantindo alta qualidade e eficiência na experiência do cliente.

Gestão de sinistros

Atendimento ao segurado durante todo o ciclo do sinistro, desde a comunicação até a regulação e o pagamento da indenização, buscando rapidez, transparência e empatia.

Relacionamento com fornecedores

Parcerias estratégicas com prestadores de serviços, como assistências, oficinas, clínicas, empresas de tecnologia, entre outros. Salienta-se que todos são avaliados segundo critérios de compliance e sustentabilidade.

Outras relações de negócios

Reguladores e associações de classe

Interação constante com a SUSEP e associações do setor (CNseg, FenSeg etc.), visando boas práticas de governança e conformidade.

Comunidades e iniciativas sociais

Desenvolvimento de projetos de responsabilidade social em parceria com OSCs, clientes, parceiros de negócio e órgãos públicos.

Nossos produtos e serviços

A proteção orienta nossa estratégia. É a partir dela que estruturamos um **portfólio abrangente de soluções** para pessoas físicas e jurídicas, combinando gestão de riscos, assistência e coberturas especializadas em diferentes segmentos.

Nosso modelo de atuação acompanha as transformações tecnológicas e as mudanças sociais e ambientais que impactam clientes e empresas. Também priorizamos a **excelência em todas as etapas**, desde o desenvolvimento de soluções até o atendimento de sinistros, momento em que o(a) cliente recorre ao seguro para utilizar a proteção contratada.

Para que tudo isso seja possível, comercializamos nossos produtos por meio da **nossa rede de corretores e de diversos parceiros de distribuição em todo o país**, garantindo a qualidade dos seguros e reforçando os valores da nossa marca.

Para pessoas e família

Carro

Proteção completa com assistência 24h e desconto em oficinas parceiras.

Moto

Cobertura para scooters e motocicletas a partir de 500 cilindradas com assistência 24h.

Residência/Imóveis

Proteção contra danos patrimoniais, com assistência 24h, para imóveis residenciais e comerciais.

Equipamentos Eletrônicos e Portáteis

Cobertura para danos acidentais, roubo ou furto qualificado de equipamentos como celulares, notebooks e eletrodomésticos.

Proteção de Renda

Planejamento para aposentadoria ou objetivos financeiros, com possibilidade de prêmios e flexibilidade.

Capitalização

Reserva financeira de forma programada, com possibilidade de resgate ao final do prazo e participação em sorteios.

Vida Individual

Cobertura personalizada com diversas assistências, como para pets e diárias de internação..

Financeiro

Garantia de pagamento de dívidas em situações adversas, como desemprego involuntário, quitação de empréstimos e proteção contra roubo de cartão.

Previdência Privada Individual

Para planejar o futuro com flexibilidade, diferentes perfis de investimento e benefícios fiscais.



Para empresas

Benefícios aos Colaboradores

Seguro de vida e previdência corporativa, com opções personalizadas para empresas de todos os tamanhos.

Patrimoniais

Proteção contra danos materiais e riscos operacionais em diversos segmentos. Seguro para grandes riscos e soluções específicas.

Riscos Financeiros

Cobertura para imprevistos financeiros que afetam a companhia e seus colaboradores.

Garantia

Proteção das obrigações contratuais e judiciais, com soluções para licitações e garantias bancárias.

Construção

Seguro para obras e projetos de construção, com cobertura para riscos de engenharia, equipamentos e materiais.

Riscos Cibernéticos

Proteção contra ataques virtuais e vazamento de dados, com cobertura para perdas financeiras e danos à reputação da empresa.

Frota

Cobertura flexível para frotas de veículos, com assistência 24h e suporte em casos de sinistro.

Engenharia de Riscos

Gerenciamento de riscos corporativos, incluindo avaliações visando resiliência climática através do Climate Spotlight.

Responsabilidade Civil

Proteção contra danos causados a terceiros em decorrência das operações da empresa.

Imóveis

Cobertura para condomínios empresariais, com assistência 24h gratuita para serviços como chaveiro, eletricista e descarte ecológico.

Zurich Multinational

Soluções para empresas globais, com coberturas adaptáveis e ferramentas para otimizar a gestão de riscos internacionais.



Desempenho Econômico

Ao longo de 2025, a Zurich Seguros avançou na execução de sua estratégia de diversificação de produtos, fortalecimento dos canais de distribuição e crescimento orgânico, alcançando resultados consistentes. O volume de prêmios emitidos totalizou R\$ 8 bilhões, refletindo a expansão dos negócios e a consolidação da companhia no mercado brasileiro.

Mesmo em um contexto desafiador, marcado por pressões inflacionárias, a companhia manteve gestão disciplinada de custos e eficiência operacional, o que contribuiu para a solidez do seu desempenho econômico ao longo do período.

A companhia encerrou o ano com mais de 17 milhões de clientes em varejo, apoiada por uma rede composta por corretores, bancos e varejistas, resultando em R\$ 4,3 bilhões em prêmios emitidos no canal de parcerias. Já o canal corretores manteve-se como um pilar estratégico da operação, com uma base de mais de 17,5 mil corretores cotando o Seguro Auto, reforçando o papel dos corretores na construção de relacionamentos de longo prazo com nossos clientes.

Na gestão de sinistros, a Zurich Seguros avançou em eficiência e qualidade do atendimento, com 2,2 bilhões de reais em indenizações pagas. O ano foi marcado pelo fortalecimento de processos mais ágeis e digitais, com 50% dos sinistros resolvidos de forma ponta a ponta e 54% por meio de canais virtuais, contribuindo para maior rapidez e melhor experiência do cliente.

Desempenho econômico GRI 201-1

Desempenho econômico direto gerado (R\$) ¹	2025 (R\$)
Receitas	R\$1,1 bilhão
Valor econômico distribuído (R\$)	R\$ Milhões
Salários e benefícios de empregados	R\$441,9
Acionista – lucro retiro	R\$28,8
Remuneração de capitais de terceiros	R\$2,6
Acionista – dividendos e JCP	R\$245,7
Pagamentos ao Governo	R\$346,4

¹ Dados referente a Zurich Minas Brasil

Empresa	Faturamento	Resultado das Operações	Lucro / Prejuízo Recorrente
Zurich Brasil Capitalização S.A	R\$60.545.580,13	R\$15.920.484,87	R\$10.394.142,79
Zurich Resseguradora Brasil S.A	R\$737.291.813,01	R\$89.271.403,73	R\$58.306.772,64
Zurich Insurance Company Escritório de Representação no Brasil LTDA	-	-R\$177.276,08	-R\$177.276,08
Zurich Minas Brasil Seguros S.A	R\$ 7.728.487.006,01	R\$408.205.153,82	R\$274.516.878,64
Zurich Brasil Vida e Previdência S.A	R\$ 272.862.373,09	-R\$4.413.518,90	-R\$4.413.518,90
Zurich América Latina Serviços Brasil LTDA.	R\$ 57.179.384,00	R\$11.349.953,00	-R\$6.631.321,00
Zurich Brasil Companhia de Seguros	R\$ 2.552,30	R\$8.867.979,00	R\$6.002.722,63
Total Zurich Seguros no Brasil	R\$ 8.856.368.708,54	R\$529.024.179,44	R\$337.998.400,72

Materialidade GRI 3-1

A definição dos temas materiais é um dos principais instrumentos de direcionamento da nossa estratégia. Materialidade, no contexto ESG, representa o processo de **identificação e priorização dos temas que têm maior relevância para o negócio e para nossos públicos**, considerando tanto o impacto da Companhia na sociedade quanto os riscos e oportunidades que podem afetar nossos resultados.

Ao estabelecer essa priorização, asseguramos que nossos esforços estejam concentrados nos temas que realmente influenciam nossa capacidade de gerar valor no longo prazo.

Em 2024, a Zurich Seguros realizou sua primeira priorização local com apoio externo. A **atualização conduzida em 2025** representa um avanço na consolidação da agenda de sustentabilidade no Brasil e no alinhamento entre estratégia, riscos e expectativas de mercado.

A nova priorização traz **maior clareza sobre os temas críticos** para a Companhia e **orienta a tomada de decisão** com base em relevância e impacto.

Para a definição dos novos temas materiais, foi feita uma pesquisa de mercado com os seguintes objetivos:

- Mapear tendências ESG relevantes para o setor segurador;
- Identificar expectativas crescentes de clientes, investidores e reguladores;
- Avaliar práticas adotadas por líderes globais;
- Conectar percepções de mercado às prioridades estratégicas da Zurich Seguros.

Os resultados da pesquisa reforçam algumas necessidades:

- Fortalecer governança e compliance como pilares estratégicos;
- Investir em tecnologia para garantir segurança da informação e aprimorar a experiência do cliente;
- Consolidar políticas de diversidade e bem-estar como diferenciais competitivos.



Estratégia Climática

Ações de adaptação, mitigação e resiliência frente às mudanças climáticas, com soluções que protegem pessoas, negócios e comunidades.

Operações Sustentáveis

Gestão eficiente da cadeia de suprimentos, resíduos e gestão de sinistros, com foco em redução de impactos ambientais e sociais.

Atração, Desenvolvimento e Retenção de Talentos

Estratégias para atrair, desenvolver e manter profissionais, fortalecendo cultura e inovação.

Diversidade, Equidade e Inclusão

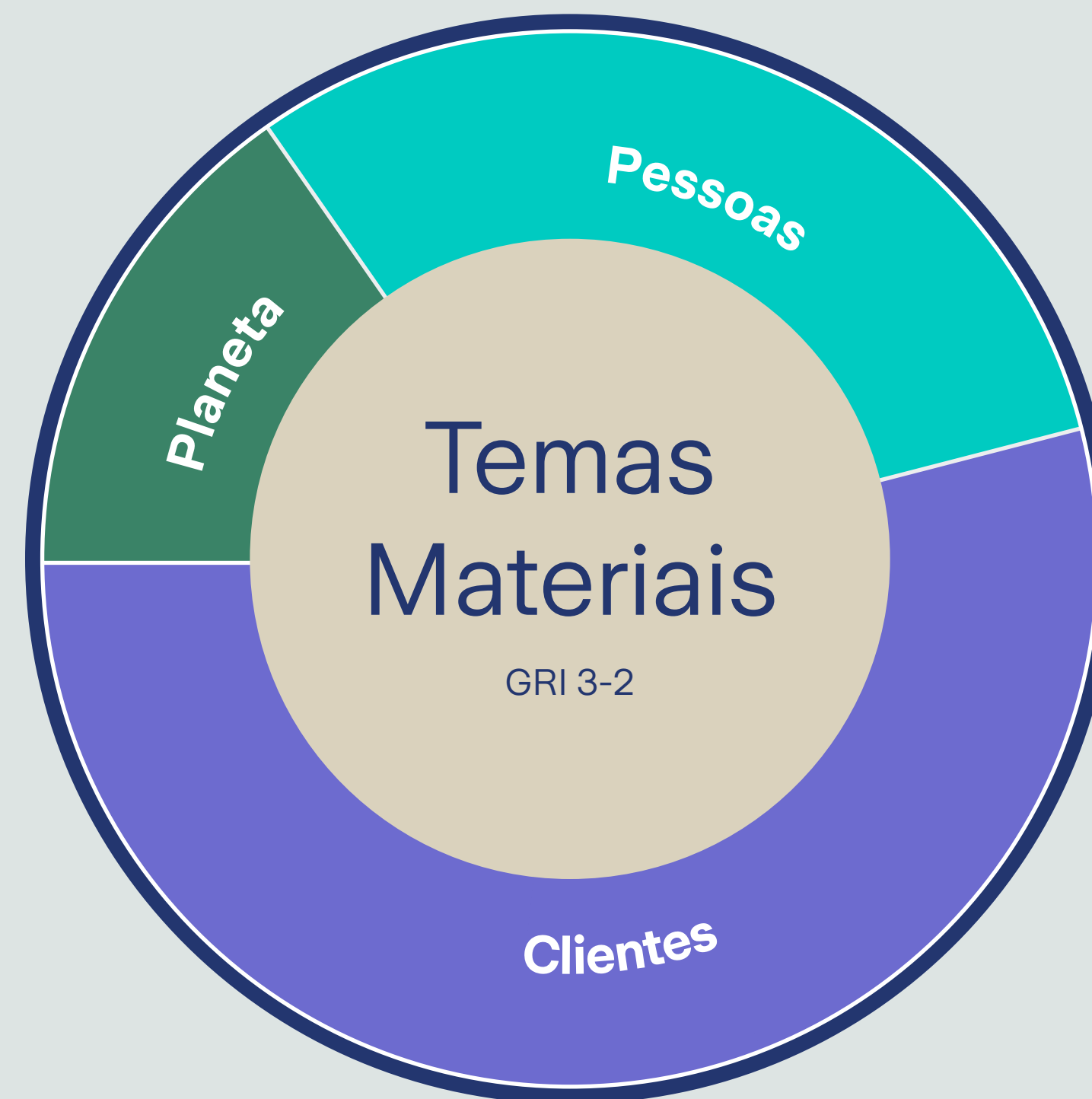
Promoção de um ambiente plural e justo, com políticas que valorizem as diferenças e ampliem oportunidades.

Responsabilidade Social Corporativa e Direitos Humanos

Atuação ética e comprometida com o desenvolvimento social, inclusão financeira e produtiva.

Saúde e Bem-Estar

Promoção da saúde física, mental e emocional dos colaboradores, com iniciativas que geram qualidade de vida, engajamento e produtividade.



Ética, Governança e Compliance

Práticas que asseguram integridade, conformidade regulatória, prevenção de fraudes e gestão responsável.

Experiência e Satisfação do Cliente e Distribuição

Excelência na jornada de clientes, corretores, parceiros e demais canais, promovendo confiança e fidelização.

Gestão de Riscos e Continuidade de Negócios

Mitigação e resposta a riscos operacionais, garantindo estabilidade e resiliência em cenários adversos.

Inovação e Transformação Digital

Estímulo à criatividade e tecnologia, antecipando tendências do mercado, com foco em eficiência e experiência dos clientes e parceiros.

Segurança da Informação

Proteção de dados e sistemas contra vazamentos, fraudes e ataques, garantindo confidencialidade, integridade e continuidade dos negócios.

Soluções e Investimentos Sustentáveis

Desenvolvimento de produtos, serviços e investimentos que apoiem a transição para uma economia sustentável e inclusiva.

Transparência e Relacionamento com Partes Interessadas

Comunicação clara, acessível e contínua, promovendo engajamento, prestação de contas e construção de confiança.

Jornada Zurich Seguros até a COP 30 GRI 2-29

A realização da **COP 30 no Brasil** colocou o país no centro das discussões globais sobre clima, adaptação e financiamento sustentável.

Para nós, esse contexto representou uma **oportunidade de ampliar o diálogo** sobre gestão de riscos climáticos e reforçar o papel do setor segurador na construção de soluções para um futuro mais resiliente.

Durante todo o ano de 2025, construímos uma **agenda consistente em preparação à COP 30**, articulando planejamento interno, engajamento com nossos públicos e iniciativas estratégicas voltadas ao fortalecimento da adaptação climática no país.

Mantivemos também um **comitê** dedicado às discussões da conferência e promovemos **eventos** que aprofundaram o debate sobre inovação e gestão de riscos climáticos.

Zurich Improve 2025

Um dos momentos mais interessantes do ano foi o Zurich Improve 2025, que reuniu mais de 200 participantes no Palácio Tangará, em São Paulo.

Com o tema “Unindo forças: o papel do mercado de seguros em colaboração com a ciência, setor público e empresas para promover a resiliência climática”, nosso evento contou com a presença de autoridades governamentais, especialistas, líderes do mercado segurador e executivos da Zurich Seguros.

O encontro destacou a importância da atuação conjunta para enfrentar os desafios das mudanças climáticas, com painéis voltados à inovação em seguros, soluções para energias renováveis e estratégias para fortalecer a adaptação do país a eventos climáticos extremos.



Congresso Sustentável CEBDS 2025

Em julho, estivemos presentes no evento “Congresso Sustentável CEBDS 2025”, que aconteceu em Belém (PA) como preparação para a COP 30, reunindo lideranças empresariais, representantes do poder público e diversos outros stakeholders.

Neste evento, contamos com a participação de Andressa Meirelles, Diretora de Engenharia de Riscos na América Latina, no painel “Infraestrutura Resiliente: mitigação, adaptação e segurança”, colocando em pauta nosso papel no avanço do diálogo multissetorial para o avanço de cidades mais resilientes às mudanças climáticas.

Jornada Zurich Seguros até a COP 30

Floresta Zurich

Desde 2020, o Grupo Zurich contribui com a proteção e renovação da biodiversidade em solo brasileiro, em parceria com o Instituto Terra, através da Floresta Zurich, uma iniciativa que vai além do plantio de árvores: estamos restaurando um ecossistema inteiro e fortalecendo as comunidades e economias que dependem dele.

Com esse apoio, o Instituto Terra pôde ampliar significativamente seu impacto:

Plantou
707 mil mudas
de 80 espécies da Mata Atlântica

Coletou
1.900kg
de sementes de 138 espécies nativas

Adquiriu
terras vizinhas
indo de 709 ha para 2.400 ha.

Projeto NERE

Durante a COP30, tivemos a oportunidade de anunciar a ampliação do Projeto Floresta Zurich, ao incluir o Projeto NERE (Núcleo de Estudos em Restauração Ecológica) nas iniciativas apoiadas.

Desde 2005, o projeto atua trazendo para jovens qualificação profissional, habilidades empresariais e suporte personalizado em empregabilidade, especialmente para ampliar oportunidades de empregos verdes na região. Mais informações na [página 113](#).

“Aprovar, junto à Z Zurich Foundation, o apoio ao Programa NERE fortalece o nosso compromisso com o empoderamento econômico. No projeto, apoiamos jovens da Bica do Rio Doce para atuarem em restauração ecológica e desenvolverem habilidades para trabalharem em empregos dessa nova economia.”



Lucía Aparicio Sarraceno
Diretora de Marketing, Clientes,
Comunicação e Sustentabilidade



O Instituto Terra foi fundado em 1998 por Léia e Sebastião Salgado, com o objetivo de recuperar terras degradadas da

Mata Atlântica, iniciando em Aimorés (MG) e expandindo para outros municípios.

Entre os resultados alcançados estão: mais de 7,5 milhões de mudas gestadas, 3,3 milhões de mudas plantadas, 235 espécies de fauna retornando, 1,4 mil famílias beneficiadas, 133 hectares de Sistemas Sustentáveis de Produção, 92 mil pessoas com educação ambiental e 2,4 mil nascentes em recuperação. Acesse o site do Instituto Terra.



Jornada Zurich Seguros até a COP 30

Resiliência como pilar estratégico - Climate Spotlight

Para reforçar nossa atuação em resiliência, inteligência de riscos e de dados, nos eventos, apresentamos soluções como o Climate Spotlight. A ferramenta combina dados científicos e projeções para apoiar decisões estratégicas de clientes, empresas e governos. Esta iniciativa reforça a atuação da Zurich Resilience Solutions em análises de risco climático e modelagem avançada. Mais informações na página 54.

“Na COP30, ficou claro que a adaptação e a resiliência são prioridades urgentes. O setor de seguros tem os dados e a expertise para ajudar a reduzir os riscos antes que eles se agravem. Na Zurich, já tratamos a resiliência climática como um pilar estratégico, apoiando nossos clientes e as comunidades que atendemos à medida que enfrentam um cenário cada vez mais desafiador.”

Linda Freiner
Chief Sustainability Officer

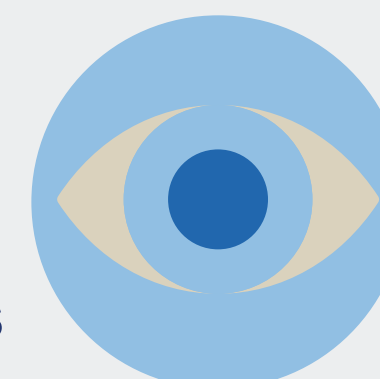


Comunicação que traz impacto positivo

Presentes em
140
publicações
de imprensa



17mi
de visualizações
nas nossas páginas



24,6k
de alcance em
mídias sociais



556
visualizações
na publicação
na intranet da Zurich



Estratégia e Governança



Estrutura de Governança Corporativa GRI 2-9, 2-18 e 3-3

Nossa atuação está alinhada à estratégia global do **Grupo Zurich**, que direciona suas operações a partir de uma visão integrada de **sustentabilidade, gestão de riscos e geração de valor** no longo prazo. Essa diretriz global estabelece prioridades claras relacionadas à resiliência climática, à transparência e à responsabilidade corporativa, garantindo que decisões estratégicas estejam sempre conectadas à mitigação de riscos e à criação de impactos positivos para clientes, planeta e pessoas.

No Brasil, essa estratégia é **adaptada à realidade local**, mantendo o mesmo padrão de excelência e responsabilidade. A **governança corporativa** sustenta esse caminho, pois fortalece a confiança entre acionistas, clientes e colaboradores, além de assegurar decisões éticas e bem fundamentadas. Com uma estrutura sólida de controles, políticas e conformidade regulatória, integramos sustentabilidade e gestão de riscos ao nosso dia a dia, promovendo um **crescimento responsável e alinhado às melhores práticas globais**.

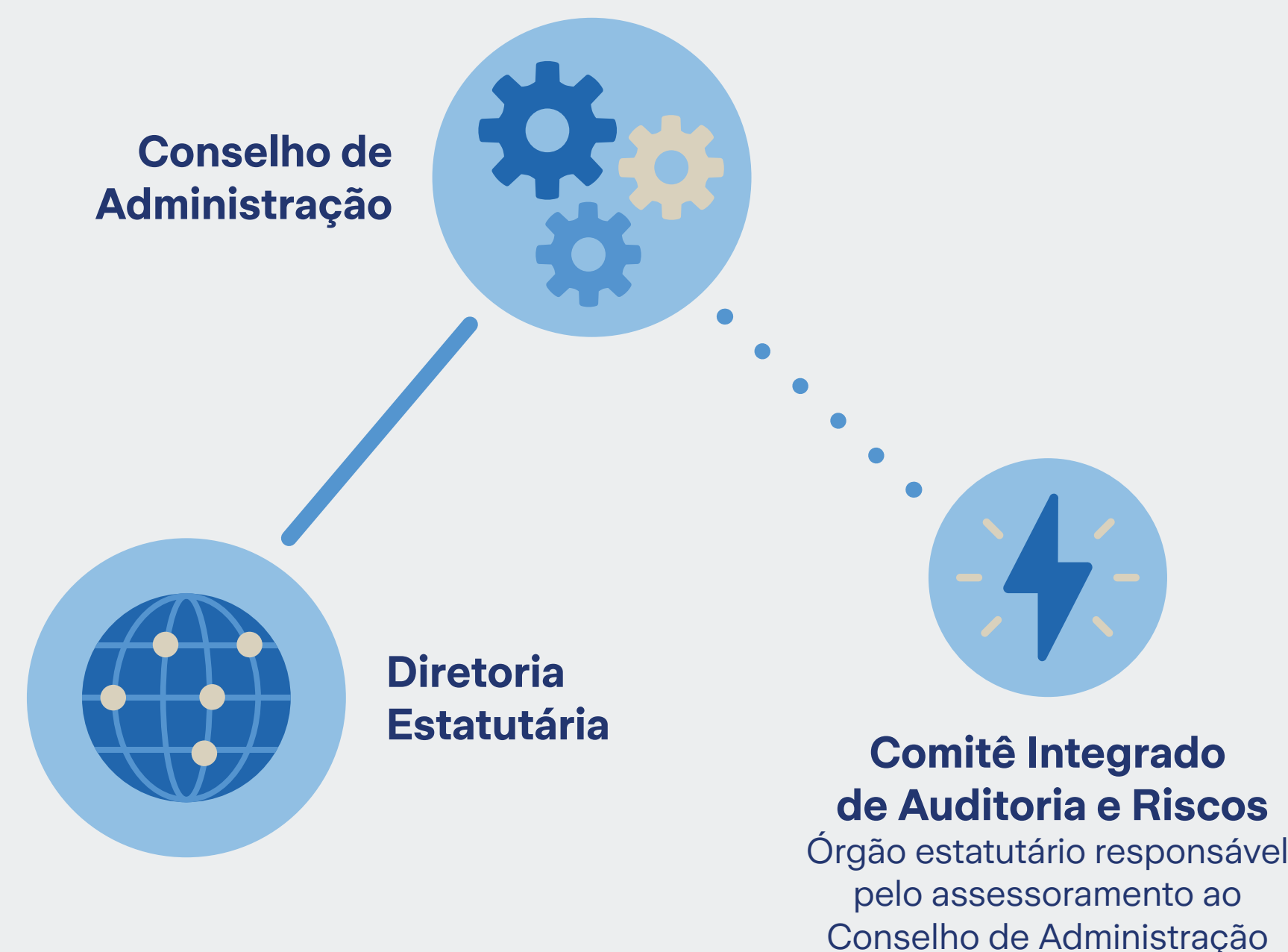
“Faz parte do nosso dia a dia trazer integridade e segurança jurídica ao negócio por meio de uma governança estruturada. E, para fortalecer ainda mais estes pilares, nossos fóruns de governança são intimamente ligados aos nossos compromissos de sustentabilidade.”

Washington Silva
Diretor Executivo Jurídico



A Zurich Seguros tem uma **estrutura de governança corporativa** bem definida, estabelecida em seu estatuto social. Seguimos as boas práticas de transparência e relacionamento com partes interessadas, e atendemos às exigências regulatórias do setor segurador, incluindo as normas da **Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)**.

A nossa estrutura de governança é composta por:



Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o principal órgão de governança da Zurich Seguros. É formado por cinco membros - sendo um conselheiro independente - eleitos em Assembleia Geral para mandatos de três anos, com possibilidade de reeleição.

Os conselheiros podem ser acionistas ou não, residentes no país ou no exterior, e precisam ter experiência compatível com o cargo. Atualmente, o colegiado conta com quatro homens e uma mulher, com competências e atribuições definidas no estatuto social.

Para garantir alinhamento e agilidade na tomada de decisão, o nosso Conselho se reúne regularmente com a alta liderança para discutir relatórios e deliberar sobre as ações necessárias, encontros que acontecem trimestralmente ou sempre que a situação exigir.

A escolha de quem integra esse grupo segue critérios claros: os processos de indicação, eleição e nomeação são orientados pela legislação vigente e pelo estatuto social, considerando experiência profissional, conhecimentos técnicos, habilidades e competências alinhadas ao cargo. GRI 2-10

Além da composição cuidadosa, os membros do Conselho estão em constante processo de qualificação, com foco no desenvolvimento de competências funcionais, estratégicas e relacionadas à sustentabilidade. Os temas ambientais, sociais e de governança já integram as discussões estratégicas da companhia de forma estruturada, ainda que não exista, até o momento, um programa formal de treinamento em sustentabilidade voltado exclusivamente aos conselheiros. GRI 2-17

Governança em Sustentabilidade GRI 2-13 e 2-14

Para garantir uma supervisão efetiva dos impactos de sustentabilidade, distribuimos responsabilidades claras entre os diferentes **níveis de governança da companhia**:

Conselho de Administração

Aprovar a política de sustentabilidade, garantindo sua aderência aos negócios e operações da companhia, bem como as ações necessárias para a sua efetividade.

Comitê de Auditoria e Riscos

Monitora o apetite por risco e a conformidade com políticas internas, requisitos regulatórios e diretrizes de sustentabilidade; avalia a efetividade das estruturas de controle e dos mecanismos de mitigação, assegurando ações corretivas sempre que necessário.

CEO (*Chief Executive Officer*)

É o principal responsável por conduzir, implementar e monitorar essas ações, delegando responsabilidades por meio de uma estrutura organizacional clara e bem definida.

Diretor de Riscos e Controles Internos

Implementa, mantém e aprimora a Estrutura de Gestão de Riscos e o Sistema de Controles Internos, apoia decisões estratégicas e reporta fragilidades aos comitês e ao Conselho.

Alta Administração

Executa e dissemina as estratégias, políticas e diretrizes aprovadas, garantindo que a gestão de riscos e impactos esteja alinhada ao apetite definido, tanto no desenvolvimento de produtos e serviços quanto nas operações.

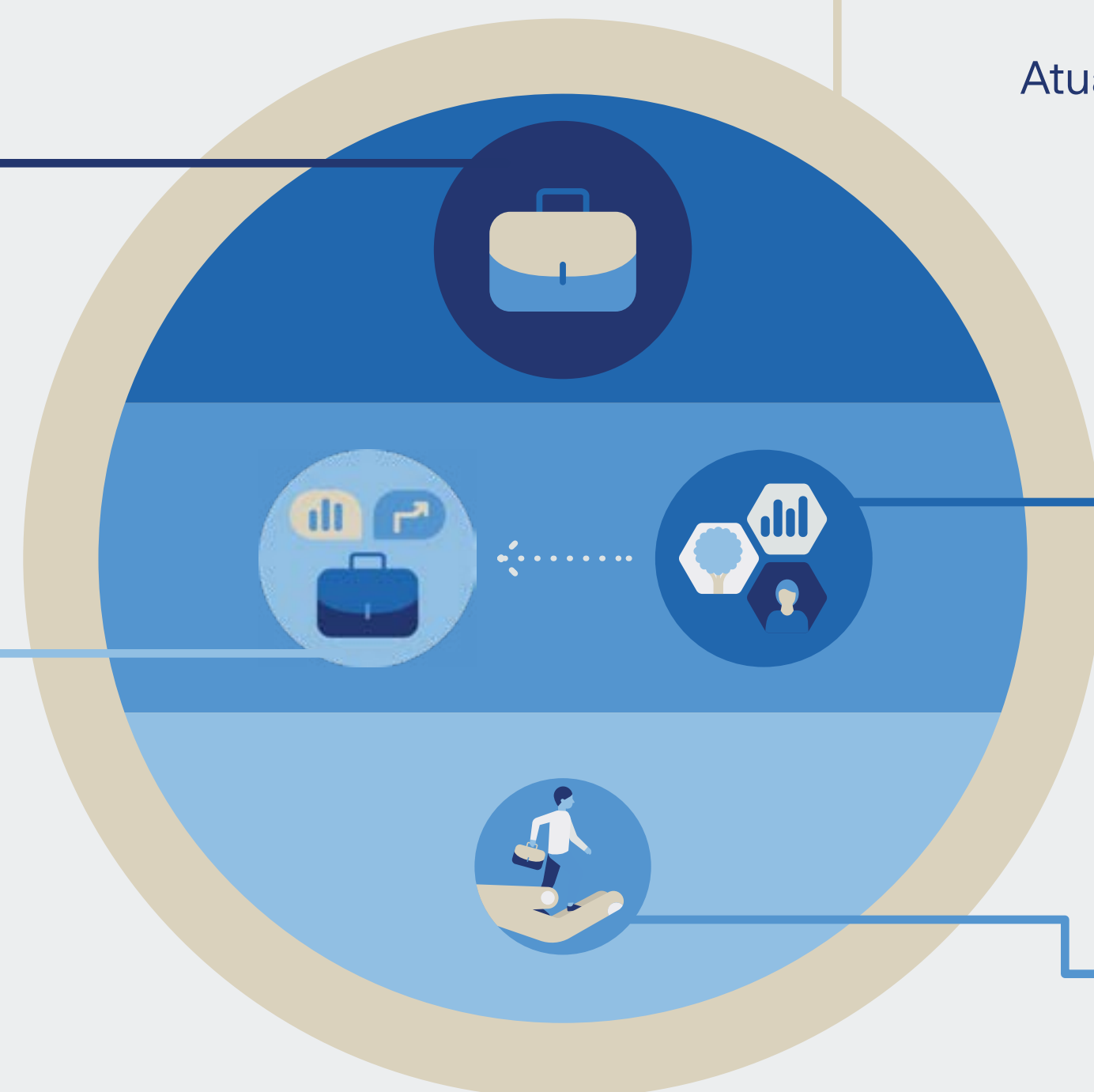
A nossa governança de sustentabilidade permite que a agenda desse tema seja tratada de modo transversal e recorrente por toda a organização. Com o envolvimento das áreas de negócio, avançaremos na incorporação dos aspectos ambientais e sociais nos negócios. GRI 2-13 e 2-14

Diretoria Executiva

Aprova a estratégia de sustentabilidade, assegura sua incorporação à rotina organizacional e acompanha sua implementação no nível corporativo.

Comitê Executivo de Sustentabilidade

Reporta trimestralmente avanços e resultados à Diretoria Executiva, direciona os grupos de trabalho, identifica riscos e oportunidades, aprova iniciativas e facilita a tomada de decisão.



Área de Sustentabilidade

Atua como representante interno e externo da agenda, monitora indicadores e resultados, e contribui para a incorporação da sustentabilidade na cultura organizacional.

Conselho Consultivo de Sustentabilidade

Oferece visão crítica externa e recomendações estratégicas, alinhadas às melhores práticas e tendências de mercado.

Grupos de Trabalho de Sustentabilidade

Executam e apoiam a implementação das iniciativas, identificam oportunidades nas frentes de finanças, negócios, operações e impacto social, e contribuem para integrar a sustentabilidade à cultura do negócio.

Evoluções no Conselho Consultivo de Sustentabilidade

Desde 2023, contamos com um Fórum de Sustentabilidade no nível estratégico. Em 2025, esse Fórum evoluiu para o Conselho Consultivo de Sustentabilidade, uma mudança que trouxe maior robustez e maturidade a essa estrutura.

O Conselho se reúne duas vezes ao ano e conta com representantes de diretorias estratégicas da companhia e três membros externos, que trazem visão crítica e de mercado. Juntos, ajudam a alinhar nossa estratégia às demandas e tendências da sociedade, especialmente em consumo consciente, sustentabilidade corporativa e finanças sustentáveis.

Código de Conduta

GRI 2-24 e 3-3

Nosso Código de Conduta se aplica a todos, independentemente de função, nível hierárquico ou localização. Ele orienta decisões, comportamentos e práticas de negócio, funcionando como um pilar da cultura e da governança da companhia.

O Código dialoga diretamente com a agenda de saúde e bem-estar. Os canais internos de suporte oferecem orientação, escuta e apoio psicológico aos nossos colaboradores, além de reforçar a prevenção ao assédio e a construção de um ambiente de trabalho seguro e respeitoso.

Ele também reforça que a sustentabilidade orienta a forma como a Zurich faz negócios, integrando a gestão responsável de riscos e a ética corporativa à criação de valor de longo prazo, dentro e fora da companhia.

Esses princípios vão além das fronteiras internas, pois parceiros e fornecedores também são incentivados a seguir os mesmos valores, estendendo os princípios da Zurich para toda a cadeia de valor. Nesse sentido, desde 2023, contamos também com um Código de Conduta de Fornecedores, que formaliza as expectativas relacionadas à integridade, transparência, sustentabilidade e gestão da qualidade junto aos stakeholders externos

Zurich Ethics Line

Reports de Preocupações

GRI 2-16 e 2-26

Na Zurich Seguros, acreditamos que toda voz importa. Por isso, incentivamos a cultura de manifestar-se: queremos que colaboradores se sintam à vontade para compartilhar suas visões e reportar preocupações sem receio.

Para isso, disponibilizamos diferentes canais de suporte, como gestores, áreas de Compliance, Jurídico e Pessoas & Cultura, além do **Zurich Ethics Line**, nosso canal anônimo, acessível por telefone ou formulário web.

Tratativas

Quando uma apuração identifica conduta imprópria, adotamos as medidas de remediação cabíveis, que podem incluir o desligamento do profissional e, quando necessário, encaminhamentos para responsabilização nas esferas civil e/ou criminal.

Nos casos confirmados, a avaliação acontece de forma colegiada, com a participação do Comitê Executivo e das áreas de controle, garantindo governança, isenção e conformidade com nossas normas internas e regulatórias.

Relatos

No período reportado, não identificamos casos confirmados de corrupção, demissões, rescisões contratuais ou processos judiciais relacionados a práticas corruptas. Registramos um único caso, com desfecho parcialmente comprovado, que nos levou a implementar melhorias nos processos de controles internos. GRI 406-1

Atendimento Canal Externo de Ouvidoria

Para *stakeholders* externos, é possível acessar o canal de ouvidoria e relatar sobre temas de corrupção, lavagem de dinheiro, fraude em produção e/ou serviços, desvios de conduta, utilização indevida da imagem e discriminação. De acordo com cada caso, é feita a avaliação e o caso é enviado para a área específica, a qual torna-se responsável por tratar o caso. Dessa forma, conseguimos trazer maior segurança para os nossos stakeholders externos, assim como gerar confiança mútua.

Conflitos de Interesse

Sabemos que nossa reputação depende da integridade e que cada decisão precisa estar orientada pelos interesses da companhia, dos clientes e dos acionistas, não por interesses individuais.

Para prevenir conflitos de interesse, adotamos declarações periódicas e exigimos aprovação prévia para atividades externas. Também esperamos que todos divulguem e ajudem a gerir situações de conflito, sejam elas reais, potenciais ou apenas percebidas, preservando a objetividade nas decisões. **Na prática, esperamos que cada colaborador:**

- Esteja ciente dos riscos que surgem quando conflitos de interesse e compromissos externos não são geridos adequadamente;
- Se abstenha de ações ou decisões que possam impactar negativamente a Zurich Seguros;
- Divulgue situações de conflito, seguindo o processo interno estabelecido;
- Obtenha aprovação antes de assumir trabalhos externos;
- Conclua o treinamento geral pelo Código de Conduta e, quando aplicável, realize formações mais aprofundadas.

Os conflitos de interesse costumam se manifestar de **duas formas**: por meio de funções exercidas fora da organização que entram em tensão com o papel desempenhado internamente, ou por características pessoais do colaborador que podem interferir em suas responsabilidades dentro da companhia.

Medidas de Prevenção

O tema faz parte do treinamento obrigatório do Código de Conduta para todos os novos colaboradores e é revisado anualmente. Para áreas com maior exposição ao risco, oferecemos treinamentos específicos e mais aprofundados. Periodicamente, todos são convocados a revisar eventuais exposições e atualizar suas declarações. Nos casos confirmados, seguimos o mesmo rito do Zurich Ethics Line: a avaliação acontece de forma colegiada, com a participação do Comitê Executivo, da área de Compliance e de Pessoas & Cultura.



Riscos de Integridade

GRI 205-1 Adotamos tolerância zero a suborno e corrupção, inclusive a práticas que possam sugerir qualquer tipo de influência imprópria. Esse padrão vale para todos os nossos colaboradores e é igualmente exigido de terceiros que atuam em nosso nome.

Para doações e patrocínios financiadas pela companhia, seguimos um processo criterioso: a entidade beneficiária precisa ser elegível conforme nossa política interna, passar por due diligence e obter aprovação expressa do CEO, CRO, CFO, diretor Jurídico e demais áreas envolvidas. Todo o processo é acompanhado e reportado adequadamente, garantindo rastreabilidade e conformidade.

GRI 205-3 Com satisfação, informamos que, em 2025, não registramos nenhum caso confirmado de corrupção. **Isso significa:**

- Nenhuma demissão ou punição de colaboradores por condutas relacionadas à corrupção;
- Nenhuma rescisão ou não renovação de contrato com parceiros por violações éticas dessa natureza;
- Nenhum processo judicial relacionado à corrupção movido contra a organização ou seus colaboradores no período.

Comunicação e Capacitação

GRI 205-2 Todos os nossos profissionais seguem a Política Global e Local de Combate ao Suborno e Corrupção. Isso significa garantir conformidade com as regras, registrar brindes e hospitalidades na ferramenta GEOA e reportar imediatamente qualquer incidente, de boa-fé, ao Anti-Bribery and Corruption Officer (ABCO).

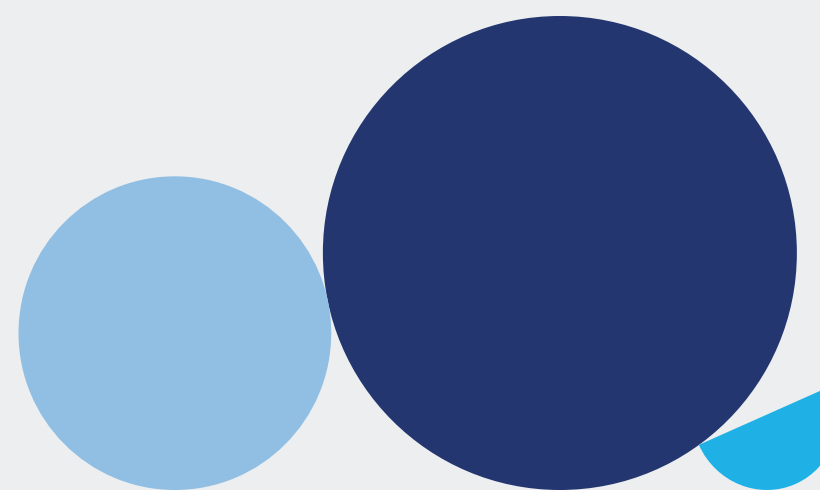
Em 2025, cumprimos integralmente o plano de treinamento previsto pelo Grupo Zurich: capacitamos 100% dos nossos colaboradores, incluindo Diretores e CEO, sobre crimes financeiros, combate à corrupção e ao suborno, prevenção à lavagem de dinheiro e sanções comerciais e econômicas.

Auditorias GRI FS9

Nossa auditoria interna é estruturada como uma função independente dentro do Grupo Zurich. Ela se reporta funcionalmente ao *Chief Audit Officer*, que, por sua vez, responde ao Comitê de Auditoria do Grupo, e administrativamente ao CEO. Essa estrutura garante autonomia e reforça a independência operacional da função.

Atuando como terceira linha de defesa no modelo de governança, a auditoria interna avalia de forma objetiva e imparcial a eficácia da governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos do Grupo. Entre as principais frentes de atuação estão: a elaboração e execução de um plano anual de auditoria baseado em riscos, a realização de auditorias regulatórias e o monitoramento dos planos de ação.

Os resultados são consolidados em relatórios detalhados, com avaliações sobre governança, riscos e controles, e reportados ao Comitê local de auditoria.



Gestão de Riscos

GRI 2-15 e 3-3

Ter uma estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos bem fundamentada faz parte do nosso dia a dia. Buscamos compreender em profundidade os fatores envolvidos em cada situação e analisar com transparência a relação entre risco e retorno para tomarmos melhores decisões, anteciparmos cenários críticos e agirmos de forma preventiva e ágil.

Com essa postura proativa, fortalecemos nossa própria resiliência e também a de nossos clientes, assegurando a continuidade dos negócios mesmo diante de desafios externos, como as mudanças climáticas.

“No Brasil, a gestão de riscos integra os temas de sustentabilidade ao nosso modelo de gestão, com riscos e oportunidades avaliados de forma estruturada e integrados ao negócio. Como apoiamos nossos clientes diariamente na gestão de seus riscos, esse mesmo rigor e disciplina estão refletidos também nas nossas práticas internas.”

Mariane Bottaro
Diretora Executiva de Riscos e Controles Internos



1ª linha de defesa

Composta por todas as áreas de negócios e funções, exceto Gestão de Riscos, Compliance e Auditoria Interna.

Responsável pela gestão diária dos riscos, incluindo identificação, monitoramento, mitigação e garantias de que os controles internos operem eficazmente, mantendo a exposição aos riscos dentro dos limites aceitáveis.

2ª linha de defesa

Composta pelas áreas de Gestão de Riscos, Compliance e Controles Internos.

Sua função é monitorar independentemente a exposição aos riscos, fornecer suporte consultivo e garantir que a 1ª Linha de Defesa compreenda e gerencie os riscos de acordo com as diretrizes locais e globais.

3ª linha de defesa

Composta pela Auditoria Interna, que avalia a adequação e a eficácia da governança, gestão de riscos e controles internos, de acordo com leis, políticas e procedimentos.

Sua função é apoiar o Conselho de Administração e o Comitê Executivo a proteger os ativos, a reputação e a sustentabilidade da Zurich, realizando auditorias objetivas e baseadas em risco.

Para que este modelo seja executado com clareza, utilizamos alguns mecanismos importantes:

Framework Integrado de Controles Internos

A partir deste Framework, são fornecidas as diretrizes e práticas para implementação, gestão e monitoramento dos nossos controles internos, ajudando a identificar riscos, estabelecer os controles adequados e monitorá-los. Assim, é gerada maior eficácia operacional, confiabilidade financeira e conformidade legal.

Política de Gestão de Riscos do Grupo Zurich (Zurich Risk Policy - ZRP)

A política estabelece os principais tipos de risco e os respectivos níveis de tolerância, com limites específicos, sendo complementada por manuais e normas organizados por tipo de risco, que orientam a aplicação prática e garantem a conformidade com as regulamentações locais.

Identificação e Avaliação de Riscos Estratégicos (Total Risk Profiling - TRP)

Esta análise de riscos estratégicos, que também engloba os riscos de sustentabilidade, é realizada anualmente e monitorada trimestralmente, visando identificar, avaliar e responder a riscos que possam impactar materialmente os objetivos estratégicos e planos financeiros da empresa. A identificação considera a probabilidade do 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 dá autonomia para que as unidades de negócio gerenciem e avaliem seus riscos, assim como gera maior integração e visão holística dos riscos operacionais em toda a organização.

Com essa estrutura, garantimos o cumprimento integral das leis, normas e regulamentações aplicáveis, com o suporte contínuo das áreas de Legal e Compliance, fortalecendo nossa integridade corporativa e a confiança de clientes, parceiros, colaboradores e demais partes interessadas.

É válido salientar que, em 2025, não foram registradas violações significativas de leis ou regulamentos, evidenciando a efetividade dos nossos controles internos e do modelo de governança adotado. GRI 2-27 e 3-3

Programa de Gestão de Continuidade de Negócios

Funcionamento do Programa

Governança: estabelece papéis e responsabilidades, regras, políticas e manuais para orientar o time, garantindo que todos saibam como agir e tomar decisões durante incidentes, interrupções ou crises. Essa estrutura mantém a continuidade das operações, promovendo segurança e confiança em todos os processos.

Análise: envolve a realização da Análise de Impacto nos Negócios (BIA) e da avaliação de riscos dos processos críticos. Essa abordagem identifica vulnerabilidades, prioriza ações preventivas e orienta decisões para proteger o negócio e minimizar impactos.

Respostas: orientam gestores sobre como agir em situações críticas, incluindo:

- Plano de Contingência Operacional (PCO): estabelece procedimentos claros e um passo a passo para restaurar operações em caso de interrupção de um serviço crítico. O PCO garante que todos saibam como agir para minimizar impactos e retomar atividades rapidamente.

- Plano de Resposta a Incidentes (PRI): define as ações necessárias para responder a incidentes que envolvam pessoas, fornecedores, tecnologia ou instalações. O PRI orienta como identificar, reportar e tratar situações inesperadas, protegendo o ambiente e os colaboradores.

- Plano de Comunicação (PCOM): apresenta diretrizes sobre quando e como comunicar informações relevantes a públicos internos e externos durante crises. O PCOM ajuda a manter a transparência, a confiança e a clareza nas mensagens em momentos delicados.

- Plano de Recuperação de Desastres de TI (DR-IT): detalha estratégias para restaurar sistemas e serviços de tecnologia após eventos graves, sejam naturais ou tecnológicos. O DR-IT assegura que recursos digitais essenciais sejam recuperados com agilidade, garantindo a continuidade do negócio.

Recuperação: consiste na implementação e manutenção de soluções que garantem a continuidade dos recursos e processos críticos, permitindo uma retomada eficiente das atividades após imprevistos.

Validações e Testes: envolve a realização periódica de testes e simulações dos processos críticos mapeados. Essa prática assegura que a equipe esteja preparada para responder rapidamente a crises, mantendo a resiliência operacional.

O Programa de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN, Business Continuity Management - BCM) estabelece princípios, diretrizes e uma estrutura estratégica e operacional para manter nossa capacidade de fornecer os principais produtos e serviços, mesmo diante de interrupções ou paralisações de processos críticos do negócio. GRI 3-3

Para isso, a área de BCM identifica potenciais ameaças à organização e define, junto às demais áreas, diretrizes para uma resposta efetiva, fortalecendo a resiliência da companhia. Dessa forma, buscamos evitar perdas financeiras, impactos aos clientes, multas regulatórias, bem como resguardar a nossa reputação.

Em 2025, alcançamos um resultado expressivo na capacitação dos colaboradores em continuidade de negócios: **88% concluíram o treinamento obrigatório**, superando o target estabelecido de 80%. Esse desempenho reforça a nossa resiliência operacional e a sustentabilidade organizacional.

Segurança da Informação

Nosso compromisso com segurança da informação

A **Segurança da Informação** é essencial para a continuidade das nossas operações, a proteção dos dados de clientes e parceiros e a preservação da confiança que sustenta o nosso negócio.

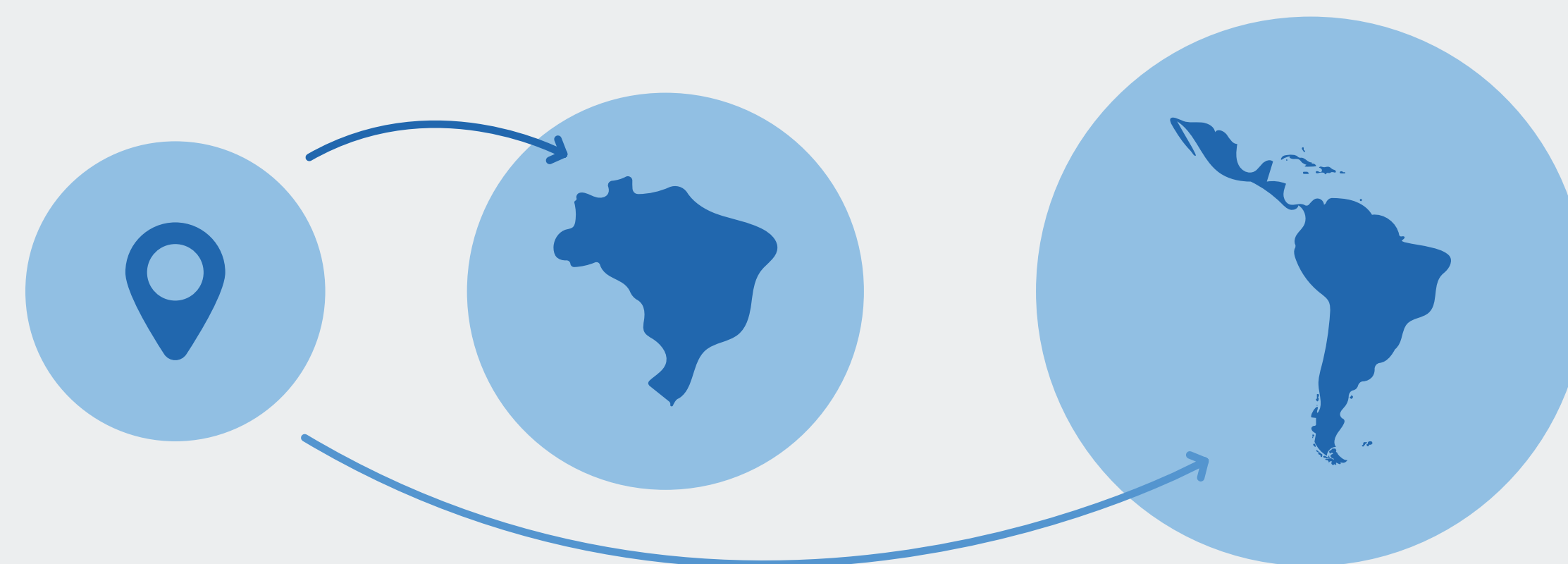
Atuamos como parceiros estratégicos do crescimento da companhia, garantindo que a inovação avance de forma segura, fluida e responsável. Transformamos controles e automações em maior eficiência operacional, mitigação de riscos, redução de custos e fortalecimento da confiança digital. Esse trabalho reflete, também, nossos compromissos com privacidade, ética e resiliência operacional.

Padrões e Conformidade

Nossa gestão é estruturada com base no ICIF (Federação Internacional de Seguros Cooperativos), alinhado ao NIST Cybersecurity Framework, que orienta o desenho dos controles. Nossas políticas globais estão totalmente alinhadas à GDPR e são complementadas localmente para garantir o cumprimento integral da LGPD e da Circular 638 da SUSEP. Regulamentações locais adicionais que impactam diretamente nossas operações são tratadas por políticas específicas, assegurando conformidade plena.

Estrutura e Governança

Operamos com um modelo de governança Global-Local, que assegura padronização, consistência e independência na gestão de riscos cibernéticos. O Head de Segurança Local (BISO - Business Information Security Officer) reporta diretamente ao CIO no Brasil e, de forma indireta, ao CISO LATAM, garantindo alinhamento estratégico e supervisão independente.



Além disso, implementamos integralmente o modelo das 3 Linhas de Defesa, em integração com a área de gestão de riscos, medimos periodicamente nossos controles com revisão externa a cada três anos e realizamos reportes executivos regulares, acompanhando controles, planos de ação e indicadores.

Esse processo orienta a tomada de decisão sobre investimentos e a priorização de iniciativas com foco na continuidade dos negócios. Os resultados das auditorias, por sua vez, alimentam nosso ciclo de melhoria contínua, reforçando a resiliência organizacional e a governança da segurança da informação.

Controles e Práticas Modernas



Identidade de acesso

Na área de Identidade de Acesso, a governança de IAM (Gestão de Identidade e Acesso) e PAM (Gestão de Acessos Privilegiados) inclui revisões periódicas de acessos, além da aplicação rigorosa do princípio de privilégios mínimos. Além disso, implementamos o MFA (Autenticação Multifatorial) em todas as aplicações expostas externamente.



Proteção de dados e Arquitetura

Em relação à proteção de dados e arquitetura, seguimos os princípios de Zero Trust (Confiança Zero), com uma robusta estratégia de classificação de dados, DLP (Prevenção de Perda de Dados), criptografia e governança. A segurança está também integrada à nossa estratégia de Nuvem, com um controle contínuo de postura e gestão de processos realizado pelos servidores (Workloads).



Monitoramento, testes e resiliência

O monitoramento de vulnerabilidades é contínuo e priorizado por criticidade. Além disso, nosso processo de resposta a incidentes é totalmente integrado ao nosso Plano de Continuidade de Negócios (BCM), com foco em resiliência operacional. Dentro destes processos, realizamos testes periódicos (PenTests) em sistemas e ativos críticos e contamos com a realização de uma simulação anual de resposta a incidentes ou crises em um ambiente controlado, envolvendo as áreas técnicas e executivas.



Segurança de aplicações

Nosso fluxo de desenvolvimento é baseado no modelo DevSecOps (Desenvolvimento, Segurança e Operações), com SAST (Testes Estáticos de Segurança em Aplicações), DAST (Testes Dinâmicos de Segurança em Aplicações) e varreduras contínuas, priorizando as ações com base no risco identificado.



Gestão de Terceiros

No que diz respeito à gestão de terceiros, implementamos o Modelo de Governança de Terceiros (Third-Party Governance Framework - TGPF), que inclui: diligência pré-contratação; avaliação de riscos conforme a criticidade do serviço; requisitos mínimos de segurança e privacidade em contrato; monitoramento contínuo e reavaliações periódicas; e integração com a área de continuidade de negócios e gestão de riscos.

Para fornecedores críticos, utilizamos uma plataforma de segurança cibernética que fornece avaliações e classificações das organizações com base em dados de vulnerabilidades cibernéticas, de modo a garantir que nossos parceiros atendam aos padrões de segurança e privacidade exigidos.



Inteligência de ameaças

A nossa inteligência de ameaças global nos permite antecipar ataques emergentes, analisar tendências e reforçar nossa capacidade de detecção e resposta. Também desenvolvemos diretrizes específicas para o uso seguro e responsável da inteligência artificial em nossas operações.

Cultura, treinamento e conscientização

A segurança da informação é uma prioridade que envolve todos dentro da empresa. Por isso, mantemos um programa contínuo e estruturado de conscientização, que inclui treinamentos obrigatórios para novos colaboradores e reciclagem anual obrigatória para todos os times. Além disso, realizamos simulações mensais de ataques cibernéticos (*phishing*), com ações corretivas.

Por fim, monitoramos indicadores como participação nos treinamentos, eficácia das simulações e adoção de controles críticos, para garantir que todos estejam alinhados e preparados. Vale ressaltar que o resultado dos indicadores demonstra forte adesão da companhia ao programa de conscientização e segurança, pois possuímos uma alta taxa de participação nos treinamentos e uma cobertura de vulnerabilidades em ativos críticos constantemente acima das metas estabelecidas.



Desempenho

Em 2025, não houve registro de incidentes de segurança com impacto material. Nesse sentido, mantivemos a aderência às políticas globais e aos requisitos regulatórios locais e realizamos exercícios de resposta a incidentes e auditorias.

Compromissos








Nosso compromisso com a segurança continua evoluindo com foco na automação dos controles e em respostas mais rápidas e inteligentes. Além disso, temos a intenção de ampliar a cobertura dos controles de segurança e expandir os indicadores de resiliência cibernética no reporte executivo.

Por fim, buscaremos integrar ainda mais nossas equipes de DevSecOps (Desenvolvimento, Segurança e Operações), Cloud Security (Segurança em Nuvem), App Security (Segurança de Aplicações) e o Modelo de Governança de Terceiros (Third-Party Governance Framework - TPGF) para reduzir os riscos operacionais e acelerar os tempos de remediação.



Privacidade de Dados GRI 418-1

A governança de proteção de dados conta com:

-  Comitê de Privacidade;
-  Designação de um Encarregado de Proteção de Dados (DPO);
-  Ferramentas de monitoramento de vulnerabilidades;
-  Procedimentos para atendimento aos direitos dos titulares dos dados;
-  Registro das atividades de tratamento;
-  Treinamento de colaboradores e controle de terceiros;
-  Além de sinergia e trabalho conjunto com as áreas de Compliance, Segurança da Informação e Governança de Dados.

Todas essas áreas possuem políticas, procedimentos e controles para proteger a privacidade dos dados pessoais e sensíveis dos titulares, sejam eles clientes ou colaboradores, ao longo do ciclo dos dados.

Para isso, seguimos as diretrizes do Grupo Zurich e os princípios fundamentais de proteção de dados exigidos pela LGPD:

Finalidade

Tratamos dados pessoais exclusivamente para cumprir uma finalidade específica, explícita e informada ao titular. Nenhum uso posterior incompatível com essa finalidade é permitido;

Necessidade e adequação

O tratamento se limita ao mínimo de dados necessários, proporcionais e adequados, para alcançar a finalidade definida;

Livre acesso

Garantimos aos titulares consulta facilitada e gratuita sobre quais dados são tratados, de que forma e por quanto tempo;

Não discriminação

Não utilizamos dados pessoais para fins discriminatórios, ilícitos ou abusivos;

Precisão e qualidade

Todos os nossos colaboradores devem zelar pela precisão e acurácia dos dados tratados, garantindo sua exatidão e atualização sempre que necessário;

Prevenção

Envidamos os melhores esforços para prevenir danos aos titulares decorrentes do tratamento de seus dados pessoais;

Transparência

Asseguramos que os titulares tenham clareza sobre como seus dados são tratados;

Segurança

Os dados pessoais são protegidos contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou vazamento, durante todo o seu ciclo de vida;

Responsabilização e prestação de contas

Promovemos, mantemos e evidenciamos uma cultura de conformidade e controles de privacidade e proteção de dados pessoais.

Gestão de Riscos de Sustentabilidade

GRI FS2 e 3-3

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.

Estudo de riscos de Sustentabilidade

Em 2024, utilizamos a metodologia TRP para avaliar cada risco de forma integrada: combinamos a probabilidade de ocorrência, considerando frequência, tempo de vigência das coberturas e contratos, e duração dos investimentos com o impacto potencial de perda após a aplicação das medidas de controle.



Riscos Sociais



Crises sanitárias

Epidemias e pandemias podem comprometer a saúde pública, impactando o seguro de vida e a economia.



Aumento da criminalidade

Elevação dos índices de roubo e furto aumenta a sinistralidade.



Conflitos geopolíticos

Agravam inflação, juros, geram restrição de crédito e afetam cadeias de abastecimento.



Riscos reputacionais

A associação a práticas antiéticas, fraudes ou violações de direitos humanos pode prejudicar a marca.

Riscos Climáticos

O aumento da frequência e severidade de eventos extremos, como vendavais, ciclones e inundações, podem gerar impactos:

Na rentabilidade da empresa

No planejamento estratégico

Nas nossas cadeias de abastecimento

Nos nossos canais de distribuição

Na sinistralidade, aumentando-a substancial e repentinamente

Nas apólices de grandes riscos do segmento Patrimonial

Estratégia de Sustentabilidade

Framework Estratégico de Sustentabilidade Global

As mudanças climáticas, a volatilidade econômica e a instabilidade social não são mais desafios isolados, eles se acumulam e se reforçam mutuamente. Nesse cenário, nosso papel se torna cada vez mais relevante: do seguro e do investimento responsável à engenharia de riscos, estamos ao lado dos nossos clientes enquanto eles navegam por um mundo cada vez mais complexo.

Nossa ambição global evolui para algo claro: **ajudar nossos clientes a construir futuros resilientes.**

Para isso, acreditamos que precisamos cumprir dois papéis fundamentais:

Apoiar a transição

Possibilitar a transição da economia real para um modelo mais sustentável.

Construir resiliência social

Reduzir e prevenir riscos antes que eles se materializem.

Isso beneficiará nossos clientes, as empresas nas quais investimos e nosso próprio negócio.

Clientes

Possibilitar um futuro mais resiliente junto com nossos clientes

Expandir soluções de seguros e consultoria.

Fortalecer ofertas inclusivas de seguro de vida.

Entregar com cuidado e responsabilidade.

Planeta

Responder aos riscos acelerados apoiando proativamente a transição climática

Possibilitar a transição, engajando clientes, investidores e fornecedores.

Ampliar investimentos e soluções climáticas.

Descarbonizar nosso negócio.

Pessoas

Apoiar nossos colaboradores para que alcancem seu melhor desempenho e desenvolvam habilidades para sua empregabilidade a longo prazo

Cultivar pessoas qualificadas e de alta performance.

Ter uma organização orientada a resultados, resiliente e pronta para o futuro.

Colaborar além dos nossos negócios.

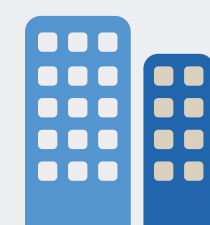
Para colocar essa ambição em prática, o **Grupo Zurich** conta com uma estrutura de sustentabilidade consolidada, que orienta todas as unidades de negócio por meio de três dimensões:



Plano de Transição Climática

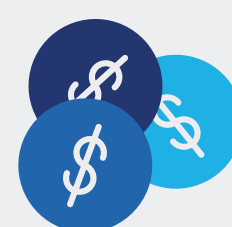
TCFD - Estratégia A, B e C; Métricas e Metas A, B e C e GRI FS1

Como desdobramento da estratégia global, desde 2024, o Grupo Zurich lançou o **Plano de Transição Climática** que, a partir de objetivos claros e mensuráveis, tem o intuito de fortalecer o nosso papel no apoio a uma economia mais resiliente às mudanças climáticas, mais sustentável e de baixo carbono. Nosso Plano é executado, a partir de **4 pilares estratégicos**.



Operações

Net Zero até 2030



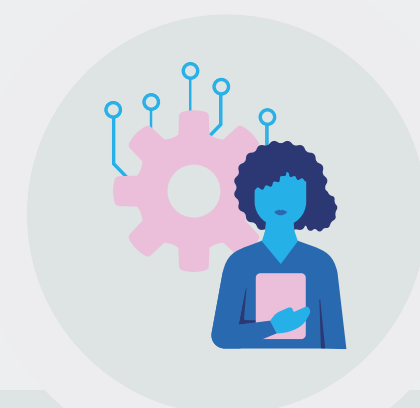
Investimentos

Net Zero até 2050



Subscrição

Reduzir 20% até 2030



Transição da economia para Net-Zero

Há mais de 150 anos, apoiamos indivíduos e empresas na gestão de riscos e no investimento em um futuro sustentável, apoiando clientes e negócios comprometidos com a transição para o net-zero.

Conquistas do grupo até 2025:

- Engajamos empresas investidas em soluções climáticas.
- Expandimos soluções climáticas no portfólio de investimentos.
- Reduzimos a intensidade de carbono associada ao risco de seguro e aos investimentos.



Resiliência da sociedade

Os riscos climáticos continuarão a crescer, mesmo com o avanço rumo ao net-zero. Atuamos para apoiar comunidades, cidades e empresas na prevenção, mitigação e recuperação frente a esses riscos.

Conquistas do grupo até 2025:

- Lançamento do Climate Spotlight no ZRS, para apoiar a gestão de riscos climáticos.
- Produzimos conteúdos técnicos e estudos sobre resiliência climática.
- Apoiamos comunidades vulneráveis por meio de programas globais da Z Zurich Foundation.



Advocacy de políticas públicas

Nossa ambição de alcançar o Net-Zero depende da transição da economia real e de um arcabouço eficaz de políticas públicas. Por isso, colocamos nossa expertise, nossos dados e nossa rede global a serviço da formulação e promoção de políticas que contribuam para uma transição justa, resiliente e economicamente bem-sucedida.

Conquistas do grupo até 2025:

- Participamos de fóruns globais, como a COP30 e a Climate Week.
- Contribuímos para consultas e diretrizes de políticas climáticas e de transição.



Evolução das operações e cadeia de suprimentos

Seguimos avançando na descarbonização das operações e da cadeia de suprimentos, investindo em pessoas, capacitação e cultura para sustentar nossa ambição climática.

Conquistas do grupo até 2025:

- Avançamos na redução das emissões operacionais.
- Engajamos fornecedores com metas baseadas na ciência.
- Ampliamos programas de capacitação e desenvolvimento de talentos.

Pra mais informações sobre os avanços acesse o [Relatório de Sustentabilidade Global](#)

Nosso compromisso com um futuro melhor

GRI 2-12, 2-13 e 2-22

Nossa estratégia no Brasil

A partir da estratégia global, a operação brasileira desdobra os focos estratégicos 2025-2027 em sustentabilidade. Sabemos da importância de seguir avançando para contribuir positivamente no enfrentamento da crise climática e influenciar a transformação do mercado de seguros. Por isso, nossa aspiração para o Brasil é clara:

“Ser reconhecidos em sustentabilidade por meio de influência e aumento de resiliência climática”

Nessa trajetória, trabalhar em conjunto com nossos clientes e parceiros de negócio será fundamental, ampliando a conscientização sobre sustentabilidade, gerenciando riscos e fortalecendo a resiliência climática. Para guiar nossas iniciativas e concentrar esforços, contamos com dois direcionadores principais:

Cenário Climático

Foco em limitar aumento de temperatura em até 2°C. Transição para uma economia de baixo carbono e adaptação e mitigação dos riscos.



ODS¹ Prioritários



As ODS priorizadas refletem os temas materiais identificados no processo de materialidade 2024/2025.

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

Com a estrutura de sustentabilidade global como alicerce, erguemos os 4 pilares que formam a essência da nossa Estratégia de Sustentabilidade Local:

Finanças Sustentáveis



Unir aspectos econômicos e financeiros aos de sustentabilidade, reforçando o posicionamento da Zurich Seguros como referência na área.

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

Negócios Sustentáveis



Desenvolver soluções que endereçam dores dos clientes em relação à adaptação e mitigação de riscos de sustentabilidade.

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 o impacto ambiental e social.

Proporcionar 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.

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.

Causas

Objetivos

Para a implementação da estratégia, foram estabelecidos **grupos de trabalho multidisciplinares**, formados por representantes de diversas áreas da companhia, responsáveis por desenvolver, implementar e acompanhar as iniciativas sustentáveis.

A Diretoria-Executiva e os líderes desses grupos de trabalho são regularmente atualizados sobre os indicadores e as iniciativas em andamento, além de possuírem metas específicas de sustentabilidade, refletidas em suas remunerações variáveis. Essa abordagem assegura que a agenda de sustentabilidade esteja integrada transversalmente às nossas diversas áreas.



A estratégia na prática

Alinhado à estratégia, incorporamos critérios sociais e ambientais em nossa gestão de operações, ao:

- Reduzir progressivamente as emissões da operação (descarbonização) e neutralizar (*offset*) as emissões residuais não evitadas;
- Mensurar as emissões próprias (escopos 1 e 2 do GHG Protocol) e priorizar energia limpa e renovável nas instalações;
- Reduzir a geração de resíduos e garantir destinação adequada;
- Engajar fornecedores para reduzir emissões e aprimorar a gestão de resíduos;
- Oferecer soluções para descarte adequado de “salvados” após sinistros.

Gestão da sustentabilidade com *stakeholders* GRI FS3

Adotamos mecanismos contínuos para garantir que clientes e parceiros cumpram os requisitos ambientais e sociais estabelecidos nos contratos e políticas internas. Mais informações serão complementadas ao longo do relatório, mas, resumidamente, esses processos incluem:

- Cláusulas específicas sobre conformidade com legislação, trabalhista e direitos humanos nos contratos com clientes corporativos e fornecedores;
- Código de Conduta no contrato, que prevê práticas éticas e sustentáveis;
- Monitoramento contínuo de fornecedores por meio de questionários ESG e análise documental;
- Aplicação de planos de ação corretiva e até descredenciamento do fornecedor, caso necessário, em caso de não conformidade;
- Revisão anual das políticas e critérios de monitoramento para alinhamento às melhores práticas.

Inovação e Transformação Digital

GRI 3-3

A inovação e a tecnologia são motores de modernização e eficiência na Zurich Seguros. Nossa agenda digital foca na simplificação de sistemas, metodologia ágil (mais de 40 *squads*) e fortalecimento de competências digitais, garantindo a sustentabilidade e competitividade do negócio.



Destaques 2025

- Alcançamos uma economia estimada de **US\$ 2,6 milhões** por meio da migração para a nuvem e da implementação de automações, com ganhos expressivos na simplificação de processos e sistemas e redução da complexidade tecnológica;
- Iniciamos a migração de toda a nossa infraestrutura tecnológica. Este movimento além de trazer grande eficiência financeira, com custos menores dos serviços e a disponibilidade de novos e mais modernos recursos disponíveis apenas nas regiões do hemisfério norte.
- Implementamos uma tecnologia considerada líder de mercado em dados, que nos permite avançar na modelagem, realizar análises mais sofisticadas e expandir o uso de IA Generativa, além de reduzir custos e riscos com a desativação de plataformas obsoletas.

Cultura de Inovação e Intraempreendedorismo

Programa de Formação Agentes Lean

O Programa Agentes Lean capacita nossos colaboradores para liderar a melhoria contínua no dia a dia. Desde 2021, acumulamos **500 melhorias que resultaram em 5.716 horas de trabalho economizadas e 1.975 dias a menos nos prazos de atendimento.**

Em 2025, a iniciativa impactou **9 áreas e 300 pessoas**. Das **129 sugestões** recebidas pela Central de Ideias, **86 foram implementadas**, 38% delas com suporte de TI, gerando uma economia adicional de **1.109 horas e a redução de 316 dias** em processos internos.

Na frente de capacitação, já certificamos **140 profissionais** no treinamento Lean Experience, com previsão de mais 30 participantes em 2026, sob metodologia de mentoria e entrega de resultados.

A disseminação dessa mentalidade também ganhou força com uma palestra do Lean Institute Brasil que **engajou 85% dos nossos colaboradores e alcançou NPS de 95%**, um reflexo da alta adesão interna à nossa estratégia de eficiência operacional.

Central de ideias

A Central de Ideias é nosso programa de intraempreendedorismo. Trata-se de um espaço que conecta colaboradores para o desenvolvimento de soluções inovadoras por meio de desafios temáticos.

O ciclo mais recente, focado em Impacto Social em parceria com a área de Responsabilidade Social Corporativa, engajou **22 participantes e gerou 21 ideias** nos pilares de Inclusão, Saúde e Cidadania. O projeto de maior destaque foi o **Geração Cuidadora**, uma iniciativa implementada em conjunto com o Sistema Divina Providência, instituição sem fins lucrativos de Belo Horizonte, voltada à criação de um ecossistema de cuidado integral para idosos.

O projeto fortalece a formação de cuidadores, voluntários e familiares, amplia o acesso à formação qualificada e constrói uma rede colaborativa com casas de repouso e Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPIs). Um exemplo concreto de como transformamos inovação interna em valor real e duradouro para a sociedade.

Programa Agentes de Inovação

Os Agentes de Inovação são colaboradores voluntários capacitados em metodologias de inovação que atuam como facilitadores internos, disseminando a cultura criativa e conectando pessoas e áreas da companhia.

Por meio de treinamentos e workshops especializados, esses profissionais estimulam o pensamento criativo, promovem iniciativas alinhadas à transformação digital e aproximam a Zurich das tendências de mercado, gerando valor contínuo para clientes, colaboradores e para o negócio.

Inovação Aberta e Sustentabilidade

Infinito Mare

O projeto Infinito Mare utiliza soluções baseadas na natureza para a regeneração da Lagoa da Pampulha utilizando estruturas flutuantes (“Caravelas”) que incentivam a proliferação de algas para despoluição e captura de carbono azul.

A ação foi considerada altamente relevante para explorarmos como podemos agregar mais valor aos nossos clientes e à nossa cadeia produtiva por meio desse tipo de solução. A tecnologia das Caravelas possui uma alta capacidade de captura de carbono. Para comparação, temos que 4 caravelas absorvem 1 tonelada de CO2 em 5 anos e que 6 árvores absorveriam 1 tonelada de CO2 em 20 anos.

Resultados:

- **261 milhões de litros d’água filtrados** (equivalente a 104 piscinas olímpicas)
- **Mais de 180 compostos** identificados cientificamente
- Identificação de **46 espécies de algas** cresceram nas estruturas, totalizando **mais de 114 kg de algas** nas estruturas
 - As algas coletadas na lagoa serviram de biomassa para a elaboração de objetos de cerâmica, estimulando a **economia circular**
 - **3 kg de metais** removidos da água (1g por hora)
 - **48kg de CO2 eq** (carbono azul) removidos pelas estruturas
 - **3 universidades** parceiras (USP, UFF e PUC-RJ)
 - **126 crianças** participaram em 3 ações ecopedagógicas, em parceria com o Instituto Ethos, com a distribuição de 200 livros educacionais.



Análise da Cadeia de Fornecedores

Utilizamos uma solução data-driven para **fortalecer a governança da nossa cadeia de suprimentos** por meio de big data e análise jurídica avançada. A plataforma identifica riscos ocultos e gera scores sistêmicos para tomada de decisão, garantindo conformidade com diretrizes globais (GRI, ODS, IFRS) e legislações internacionais como CSDDD, Modern Slavery Act e LkSG. Com monitoramento mensal aprimorado e participação em programas de aceleração (B3 e FiemgLab), a iniciativa garante a mitigação de impactos negativos e a operação ética de todos os parceiros de negócio.

Tecnologia e Inteligência Artificial (IA)

Grupo Multidisciplinar de AI

Em 2025, estruturamos o Grupo para promover a inovação responsável sob pilares de ética e governança. Por meio de **encontros quinzenais e metodologias ágeis**, a iniciativa visa integrar áreas estratégicas para garantir que a tecnologia e o desenvolvimento humano caminhem juntos.

Case de Sucesso – VoicelQ

Como parte dessa jornada, desenvolvemos o VoicelQ, **solução baseada em IA para identificar oportunidades para melhorar a qualidade e consistência no atendimento. Evoluímos de aferição de menos de 2% das ligações e seguimos para evolução para 100%**, com ganhos em retenção, satisfação do cliente e eficiência operacional. Agora, o VoicelQ entra em produção com governança robusta e reforço da voz do cliente e cultura para toda a Zurich.

IncluiTech

Em 2025, o time de TI teve o objetivo de **promover o letramento digital para comunidades externas e colaboradores da Zurich**. Para transformar esse plano em realidade, contamos com o engajamento de 18 voluntários, atuando como conteudistas, instrutores e palestrantes para dar vida ao IncluiTech, colaborando com 355 registros de ações na nossa plataforma de gestão de voluntariado corporativo.

Frentes de atuação:

1. Comunidades

- 4 comunidades apoiadas com palestras e aporte financeiro;
- 96 alunos impactados pelo curso de informática básica;
- 12 simulações de entrevistas de emprego.
- Com todas essas ações, impactamos positivamente 260 pessoas.

2. Colaboradores

- 3 workshops sobre letramento digital ministrados por parceiro externo;
- 4 treinamentos sobre PowerPoint, Excel, Word e Power BI ministrados pelos nossos voluntários, com 66 participantes impactados.
- 1 palestra sobre o Zurichat (Solução de IA Generativa Proprietária da Zurich);
- Com todas essas ações, impactamos positivamente 920 colaboradores.





Finanças Sustentáveis

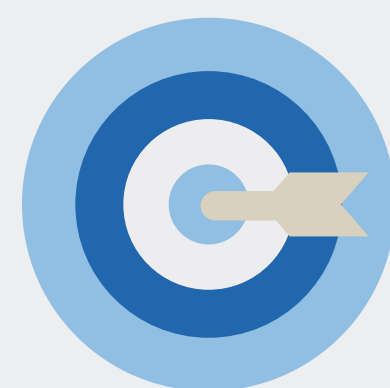


Gestão de Finanças Sustentáveis

Na Zurich Seguros, a área de Finanças desempenha um papel central no **controle, desenvolvimento e acompanhamento de todos os nossos produtos**, incluindo aqueles com características sustentáveis. É essa área que:



Acompanha as áreas de negócio responsáveis pelos produtos, apoiando seu desempenho e crescimento



Define metas de performance para os produtos sustentáveis



Monitora e consolida trimestralmente as receitas geradas por esses produtos



Reporta as receitas sustentáveis à matriz global



Realiza estudos e análises sobre atualizações regulatórias relacionadas a produtos sustentáveis

“Integramos riscos e oportunidades de sustentabilidade às metas financeiras e à gestão do desempenho dos nossos portfólios de produtos, com métricas claras sobre a sustentabilidade da receita. Assim, mantemos nossa estratégia corporativa conectada à sustentabilidade de forma consistente, mensurável e orientada a resultados.”

Sven Feistel
CFO Zurich Seguros



Trabalhamos para construir um futuro mais sustentável, integrando aspectos financeiros às nossas operações, buscando parceiros estratégicos e ampliando os investimentos em soluções que gerem impacto positivo.

Investimentos FN-IN-410a.2

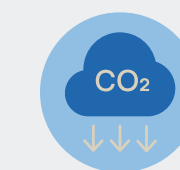
Em investimentos sustentáveis, vamos além da busca por retorno financeiro: utilizamos critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) para selecionar empresas e projetos. Direcionamos recursos para iniciativas que promovam a transição para uma economia de baixo carbono, alinhadas às necessidades do futuro e à nossa estratégia de sustentabilidade. Nossas metas são direcionadas globalmente e o trabalho é conduzido por grupos de trabalho regionais dedicados ao planejamento, à integração de práticas e ao compartilhamento de aprendizados, equilibrando a evolução da carteira com uma alocação progressivamente mais sustentável. Como uma ambição, via **investimentos de impacto**, queremos beneficiar 5 milhões de pessoas e evitar 5 milhões de toneladas de emissão de CO₂ anualmente.

Nossas metas globais GRI 3-3

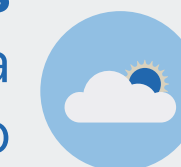
Redução de 45% na intensidade de **emissões de imóveis diretos** até 2030 (base 2019)



Redução de 55% na intensidade de **emissões de ações listadas e títulos corporativos** até 2030 (base 2019)



Ampliação dos **investimentos em soluções climáticas** para aproximadamente USD 10 bilhões, o equivalente a 6% dos ativos sob gestão



Chegar no **Net-Zero** até 2050



A gestão de investimentos responsáveis está estruturada em 3 pilares:

Integração ESG

Consideramos os riscos e oportunidades ESG na gestão da carteira para o desempenho financeiro de longo prazo, utilizando dados externos, mensuração de pegada e intensidade de carbono e rating ESG da MSCI.

GRI FS1 Investimentos de impacto

Alocamos recursos em ativos com estratégias de impacto ambiental e social claros e mensuráveis, contribuindo para nossos objetivos de longo prazo. Nossa meta é de ampliar as soluções climáticas para 6% dos ativos sob gestão até o final de 2029¹.

Avançando juntos

Fomentamos iniciativas de investimentos sustentáveis por meio do engajamento com outros stakeholders, fortalecendo a colaboração com diferentes players do mercado. Acreditamos que ainda há muito espaço para expansão desse ecossistema no Brasil e queremos contribuir ativamente para esse desenvolvimento.

¹ equivalente a 10 bilhões, estimado com base nos ativos sob gestão de 2023; qualquer movimentação de portfólio estará sujeita às condições de mercado e a possíveis outras restrições)

Gestão de Riscos Sistêmicos

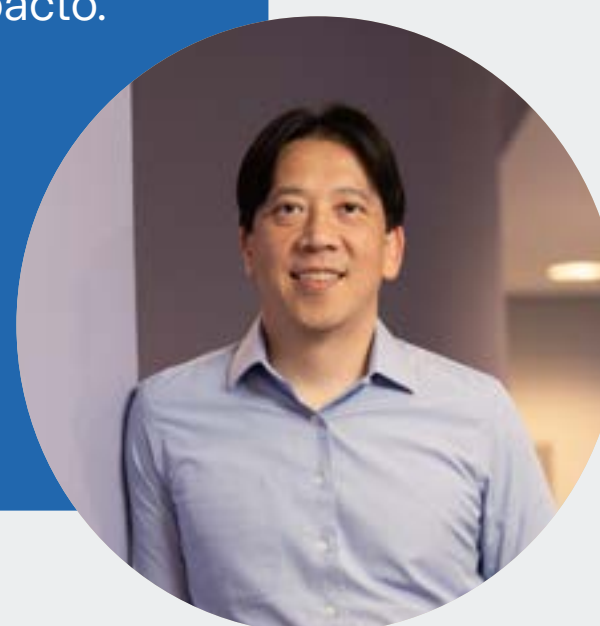
Em 2025, atuamos em um contexto de elevada volatilidade nos mercados, influenciado por mudanças relevantes no cenário econômico global e por sinais de reconfiguração das dinâmicas de comércio internacional.

Diante desse cenário, priorizamos o posicionamento para capturar oportunidades associadas aos movimentos das curvas de juros, com atenção especial às alocações pré-fixadas e decisões fundamentadas no acompanhamento contínuo do mercado.

Em governança e gestão de riscos, a carteira apresentou desempenho consistente ao longo do período, sem impactos relacionados a eventos de falência ou recuperação judicial, reflexo da efetividade da nossa diversificação e dos controles adotados na composição do portfólio.

“Grande parte do foco do time de investimentos é voltada para o alinhamento às diretrizes e ambições do Grupo. Vemos como nossa missão de influenciar o mercado brasileiro rumo aos investimentos de impacto. Já avançamos bastante, e seguimos com uma agenda relevante pela frente.”

John Liu
Diretor Executivo de
Investimentos Zurich Seguros



No que diz respeito à conformidade regulatória, atuamos em três frentes:

Alocação em derivativos FN-IN-550a.1

Atualmente, não é permitida a alocação em derivativos.

- (Itens 3.5 e 5.3 do Guideline) Caso a companhia vislumbre a necessidade de utilização para a gestão de riscos, é necessário a elaboração de um programa de derivativos que deve ser submetido para avaliação e aprovação pelos times globais de investimentos e de riscos.
- A estrutura global da Zurich Seguros não permite a utilização de derivativos para fins especulativos. (Item 13.2.6 do Handbook).

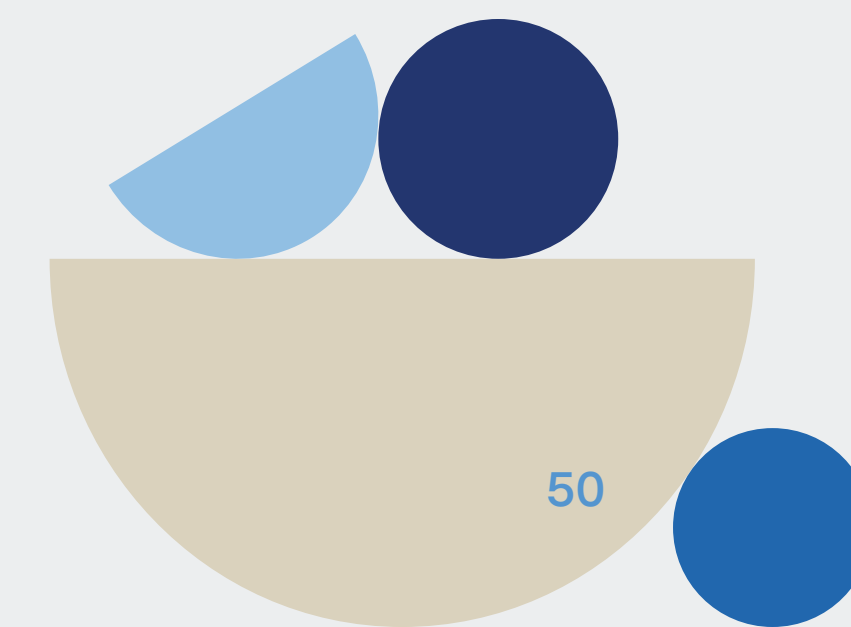
Empréstimos de ativos FN-IN-550a.2

Empréstimos de ativos não são permitidos e a companhia não vislumbra tal tipo de operação. Itens 5.2 e 5.3 do Guideline.

Atividades sistêmicas não relacionadas a seguros FN-IN-550a.3

A companhia busca a gestão de investimentos baseada no ALM (gestão de ativos e passivos).

- A área atuarial projeta os fluxos de passivos, que servem de base para a definição dos benchmarks de alocação do time de investimentos.
- O risco de crédito é controlado principalmente através do rating dos emissores. É determinado um limite total para investimento na classe, e também há limite para cada emissor. Quanto melhor for a qualidade, maior o limite. A companhia determina indicadores que traduzem o apetite a riscos, acompanhados pelo time de riscos e reportados para a diretoria.





Negócios Sustentáveis



Negócios Sustentáveis

Nossa abordagem é focada no desenvolvimento de soluções que apoiem nossos clientes na **adaptação e na mitigação de riscos relacionados à sustentabilidade**, em conformidade com as diretrizes da Circular 666 da SUSEP.

Com isso, trabalhamos para comunicar de forma clara as soluções sustentáveis ao longo da jornada do cliente, engajando nossos parceiros de negócios para aumentar a conscientização sobre esses riscos.



Subscrição FN-IN-450a.3

Na Zurich Seguros, buscamos oferecer um processo de subscrição rápido e descomplicado, tanto para nossos clientes quanto para nossos parceiros.

Acreditamos que cada cliente merece condições justas e precisas, adaptadas às suas circunstâncias e necessidades.

Seguimos as diretrizes globais do Grupo Zurich, priorizando o engajamento com empresas e instituições em vez da exclusão. Nossas avaliações estimulam o diálogo, incentivam mudanças no curto prazo e promovem a evolução contínua das práticas ambientais, sociais e de governança.

Nos processos de subscrição, levamos em conta:

- a) O papel dos subscritores na análise dos aspectos ESG, na subscrição de riscos, por abordagem customizada e com análise qualitativa;
- b) A exclusão das atividades já previstas em nossas políticas internas;
- c) Critérios locais e globais para setores como mineração, petróleo e gás e construção de barragens;
- d) Critérios específicos para atividades no contexto brasileiro: indústria de carne, óleo e soja (rastreamento e combate ao desmatamento ilegal), carvão vegetal (licenciamento e condições de trabalho) e postos de combustíveis (áreas contaminadas);
- e) Consulta a listas públicas sobre áreas embargadas e trabalho escravo ou análogo.



Engenharia de Riscos

Para médias e grandes companhias, oferecemos uma avaliação completa de riscos, com subsídios valiosos para a tomada de decisões. Nosso suporte ajuda as organizações a ampliar sua resiliência frente a riscos cibernéticos, de construção, climáticos, quebra de máquinas, continuidade de negócios, patrimoniais e segurança ocupacional.

A **Zurich Resilience Solutions** reúne nossos principais serviços de engenharia de riscos em um portfólio dedicado à resiliência corporativa. Atendemos segurados, não segurados e corretores de seguros, indo além do seguro convencional para oferecer informações e ferramentas especializadas que ajudam clientes, novos e existentes, a enfrentar riscos tradicionais e emergentes.



Entre as soluções disponíveis, destacamos nossas ferramentas de avaliação de riscos, detalhadas a seguir:

Climate Spotlight Core

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, possibilitando mensurar impactos caso eventos da natureza extremos ocorram nas operações.

Zurich Risk Advisor

aplicativo que possibilita ao próprio cliente realizar **avaliação de seus riscos empresariais** e organização do seu programa de melhoria de gerenciamento de risco da empresa.

Impairments

ferramenta de **notificação de parada dos Sistemas de Proteção contra Incêndio** acompanhado por nosso time de engenheiros de riscos.

Climate Spotlight

AMCHAM
PRÊMIO ECO

O **Climate Spotlight** é uma solução desenvolvida pela **Zurich Resilience Solutions (ZRS)** para apoiar empresas na compreensão e gestão dos riscos climáticos. A ZRS opera globalmente com **mais de 1.000 engenheiros em +40 países** e realiza dezenas de milhares de avaliações anuais para recomendar ações preventivas de resiliência corporativa.

Esta solução funciona como uma ferramenta de análise que identifica vulnerabilidades específicas relacionadas a eventos extremos, como enchentes, secas, tempestades e ondas de calor, e avalia impactos potenciais sobre operações, ativos e cadeias de suprimentos, auxiliando a quantificar os riscos em cenários atuais e futuros até o ano de 2100.



Principais características:



Avaliação personalizada de riscos físicos: utiliza dados climáticos avançados e projeções para mapear riscos atuais e futuros, bem como analisar o grau de perigo.



Insights acionáveis: fornece recomendações práticas para mitigação e adaptação, ajudando empresas a reduzir perdas e aumentar resiliência.



Integração com estratégias ESG: apoia a tomada de decisão sustentável, alinhando planos corporativos às metas climáticas globais.



Interface intuitiva: apresenta resultados em dashboards claros e dinâmicos, permitindo que gestores visualizem cenários e priorizem ações.

O objetivo do *Climate Spotlight* é transformar dados complexos em informações estratégicas, permitindo que organizações antecipem impactos e adotem medidas preventivas, fortalecendo sua capacidade de enfrentar os desafios das mudanças climáticas.

Casos de Sucesso do serviço Climate Spotlight:

MAERK: Transporte marítimo, portos e terminais.

A ZRS analisou 67 portos e terminais da Maersk para implementar estratégias de gestão de riscos, incluindo cadeias de suprimentos, cibernéticos, sustentabilidade e mudanças climáticas. Avaliações climáticas in loco foram feitas em cinco terminais críticos, desenvolvendo soluções de mitigação personalizadas.

HOLCIM: Indústria de Produtos para Construção.

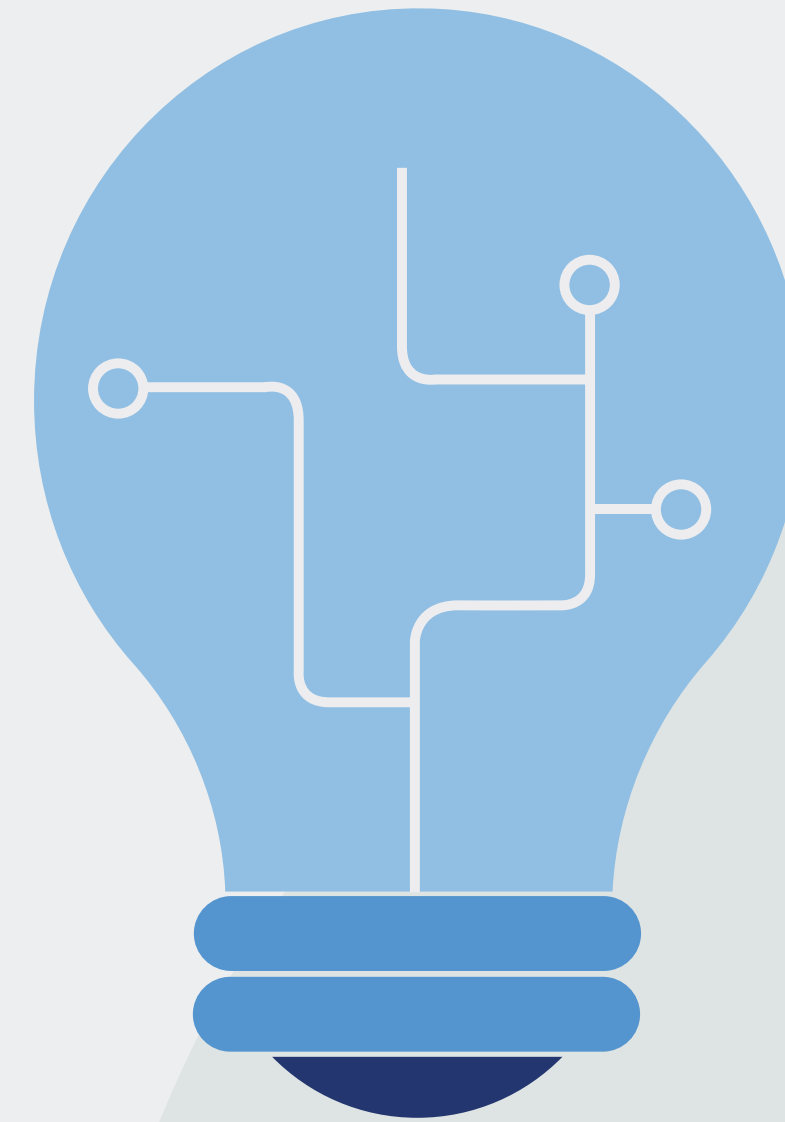
Avaliamos mais de 100 locais da Holcim, focando em unidades com alta exposição climática, e está apoiando o plano de transição energética da empresa, com análise de risco para a troca de fontes energéticas tradicionais por renováveis e de baixo carbono.

MADRID: Setor Público - Prefeitura.

Identificamos e quantificamos os riscos climáticos de curto e longo prazo enfrentados pela Prefeitura de Madrid, especialmente o calor extremo. A análise ajudou a priorizar medidas de adaptação para reduzir riscos e tornar a cidade mais segura.

Livv House Group: Setor Público - Associação de Moradia.

A ZRS avaliou o impacto das mudanças climáticas no portfólio de moradias sociais da Livv, ajudando a identificar ações de mitigação necessárias para garantir a viabilidade a longo prazo e informando decisões de desenvolvimento e design de novos imóveis.



“Apoiamos clientes corporativos em seus planos de transição energética e redução de emissão de carbono. Queremos colocar todo o arsenal de dados e conhecimento que possuímos a serviço das empresas, oferecendo soluções que atendam às demandas atuais e ajudem a enfrentar os desafios que as mudanças climáticas trazem. O Climate Spotlight é um excelente exemplo de como tangibilizamos esses esforços.”

José Bailone

Diretor Executivo de Grandes Riscos e Subscrição



Produtos Sustentáveis FN-IN-410b.2

Desenvolvemos e oferecemos produtos e iniciativas que incentivam comportamentos sustentáveis, alinhando sua estratégia de negócios à mitigação de impactos e à promoção da sustentabilidade. Essas ações abrangem tanto a cadeia de valor quanto os clientes.

Em 2025, nossa estratégia de negócios sustentáveis teve um objetivo claro: gerar impacto positivo no planeta e na sociedade por meio da integração de processos e do desenvolvimento de capacidades.



Nossos produtos sustentáveis



Auto Eco

Entre as principais iniciativas está o Seguro Auto Eco, que representa um conjunto de coberturas e serviços que adotam práticas de gestão e operação alinhadas à sustentabilidade, para redução de impactos ambientais.

Estas práticas integram nosso Produto Automóvel, abrangendo toda nossa frota segurada.

Desde dezembro de 2024, todos os documentos e materiais da jornada de contratação do Seguro Automóvel Individual levam o selo Auto Eco, evidenciando os seus atributos sustentáveis demonstrando a mitigação dos impactos ambientais associados ao produto.

Na prática, O selo Auto Eco indica aos nossos clientes os benefícios de um produto cada vez mais sustentável, com características que incluem:

Oficinas Sustentáveis

O cliente pode escolher oficinas certificadas com o Selo Verde (mais informações na [página 80](#)).

Descarte Sustentável

Destinação ecológica nos casos de trocas de vidros, faróis, lanterna, retrovisores e para-choques. Além de Sucatas de sinistros de Perda Total que são destinados corretamente através do Zurich Recicla (mais informações [página 77](#)).

Compensação de CO₂

Por meio da neutralização das emissões geradas pelos serviços de assistência 24h e carro reserva, reduzindo o impacto ambiental do seguro

Assistência 24h

Compensação do dióxido de carbono – CO₂ emitido pelos serviços de assistência que geram emissões diretas, como guincho, táxi, socorro via moto e deslocamentos de chaveiros.

Emissões compensadas em 2025: 6.416,3 tCO₂e (toneladas de CO₂ equivalente), 4% a mais comparado a 2024. Projeto apoiado:

· CIKEL REDD+ | Amazônia Brasileira

Preservação de 27.000 hectares de floresta nativa, que concentram 241 espécies de fauna e 277 de flora, beneficia diretamente quatro comunidades locais.

Carro Reserva

Compensação do CO₂ proveniente dos veículos disponibilizados para os segurados, quando solicitam a cobertura de carro reserva. Emissões compensadas em 2025: 1595,2 tCO₂.

Projetos apoiados:

· 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.

· Projeto Brazilian Amazon

Iniciativa focada em conservação de floresta, beneficiando comunidades locais com internet, energia solar, saneamento e ações socioambientais.

“O Auto Eco evidencia, de forma clara, nosso propósito de criar juntos um futuro melhor. Ele é uma maneira de avançarmos nessa agenda junto com os nossos corretores, parceiros e clientes. Ao contratar o Zurich Auto e ter acesso ao selo Auto Eco, o cliente sabe claramente que está contribuindo para um futuro melhor, e que tem a Zurich como aliada nesse processo. Para nós, é exatamente isso que importa. Soluções práticas que nos ajudem a gerar impacto positivo juntamente com nossos clientes, fornecedores, canais de vendas e todos ao nosso redor.”

Fabio Leme

Diretor Executivo de Linhas Pessoais, Marketing e Clientes

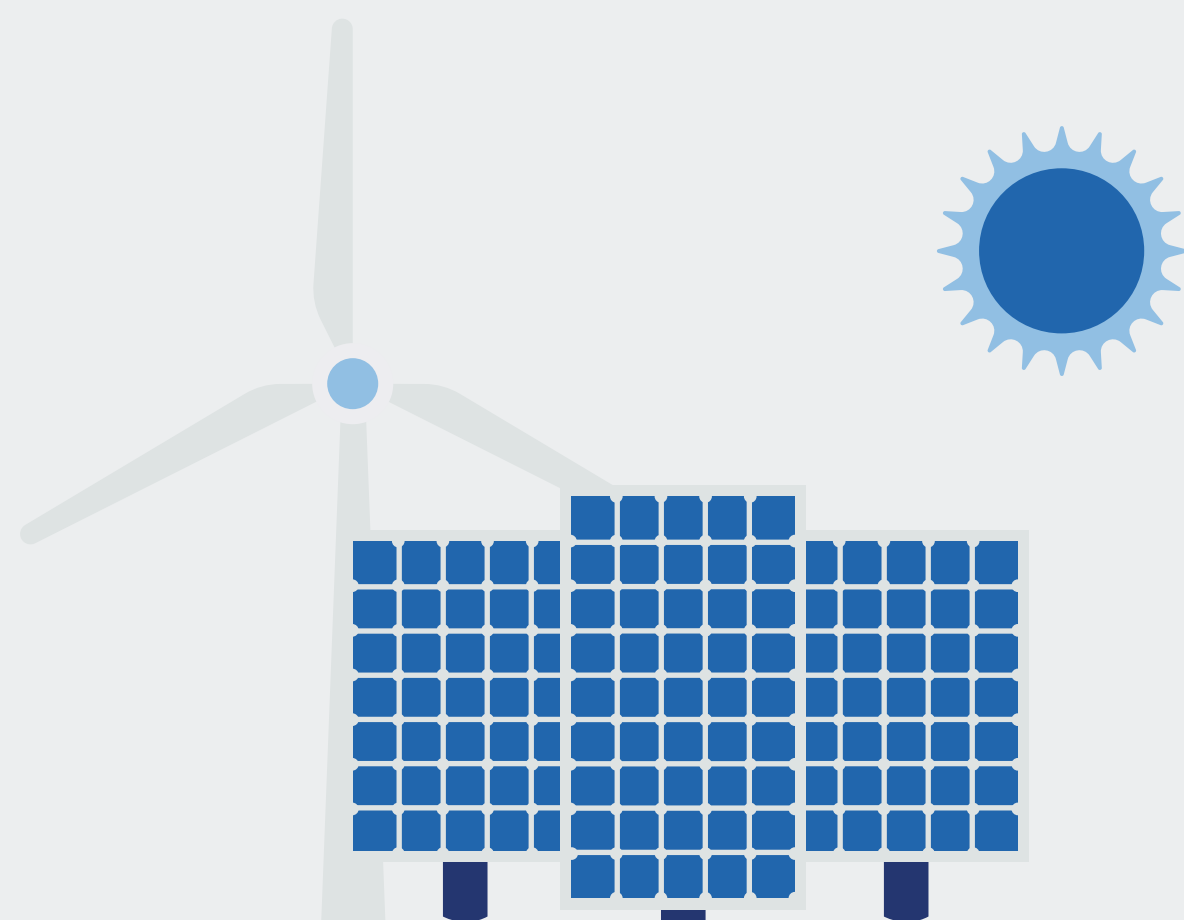


Energia Renovável

O produto **Energia Renovável** impulsiona o setor sustentável 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 CO₂ 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.



Seguro Celular Consciente

O Seguro Celular Consciente foi desenvolvido para ampliar o acesso à proteção de smartphones, incluindo dispositivos seminovos e usados, rompendo com o padrão do mercado, focado apenas em aparelhos novos. Ao incentivar o aproveitamento prolongado dos equipamentos, o produto estimula escolhas de consumo mais responsáveis e reduz a troca frequente de celulares.

Em caso de dano, priorizamos o conserto com componentes reaproveitados. Quando a recuperação não é possível, os resíduos são encaminhados para tratamento ambientalmente adequado. Nos casos de roubo ou furto, o cliente recebe um dispositivo recondicionado, reduzindo a necessidade de produção de novos aparelhos e o volume de lixo eletrônico gerado.



Proteção Financeira Familiar

A Proteção Financeira Familiar foi criada para ampliar o acesso à proteção básica para pessoas sem vínculo formal de trabalho ou cobertura privada de saúde. Em um país onde grande parte da população ainda depende exclusivamente do sistema público, o produto atua como um instrumento de inclusão, oferecendo suporte financeiro para que as famílias enfrentem imprevistos com mais segurança e menos vulnerabilidade. As principais coberturas incluem:

- **Benefício por internação hospitalar** Repasse financeiro diário por período determinado, para minimizar os efeitos da interrupção da renda e auxiliar no custeio de despesas associadas ao tratamento.
- **Cobertura para doenças graves (planos premium)** Liberação de valor mediante diagnóstico de condições como câncer, infarto ou AVC, apoiando o tratamento e reduzindo o risco de endividamento.
- **Telemedicina** Acesso remoto a atendimentos médicos, favorecendo o acompanhamento da saúde, a detecção precoce de problemas e a continuidade do cuidado, especialmente para quem possui rotina instável ou reside em regiões com menor oferta de serviços.
- **Sorteios e assistência funeral** serviços complementares que ampliam a rede de apoio e oferecem suporte adicional em momentos sensíveis.

Assistência Plus

A Assistência Plus foi desenvolvida para atender pessoas que atuam fora do regime de trabalho CLT, oferecendo uma alternativa aos planos de saúde hospitalar de proteção, para quem não possui acesso regular a benefícios corporativos ou a planos privados de saúde.

Com foco em situações de vulnerabilidade financeira, a solução atua como um suporte em momentos inesperados, ajudando a reduzir os impactos da interrupção da renda e oferecendo maior previsibilidade em cenários de emergência.

Entre as coberturas disponíveis, estão:

- **Auxílio por internação hospitalar** Pagamento diário em dinheiro por período determinado, contribuindo para compensar a perda de ganhos durante o afastamento do trabalho.
- **Assistência funeral familiar** Apoio financeiro ou operacional para despesas relacionadas a serviços funerários, com possibilidade de extensão aos familiares.
- **Indenização por falecimento** Pagamento aos beneficiários em caso de morte do titular, oferecendo suporte financeiro à família.

Filantropia Premiável

O Filantropia Premiável é uma modalidade de capitalização que une responsabilidade social e a chance de participar de sorteios. Ao adquirir o produto, o cliente pode optar por ceder o valor do resgate a uma instituição beneficente previamente cadastrada, gerando impacto positivo em causas importantes enquanto concorre a prêmios.



Produtos com atributos sustentáveis

Além dos produtos sustentáveis, também contamos com produtos que incorporam atributos sustentáveis, e que nos aproximam da nossa ambição de influenciar o mercado e contribuir para o aumento da resiliência climática. Seguiremos desenvolvendo soluções que nos aproximem cada vez mais desse objetivo.

Em conformidade com a **Resolução nº 473**, esclarecemos que os produtos a seguir não são classificados como sustentáveis, mas incluem assistências com práticas e características alinhadas à sustentabilidade.

Seguro Residência

O Seguro Residência foi estruturado para atender clientes que desejam reduzir os impactos ambientais associados à manutenção de seus imóveis. A proposta integra a proteção do lar com serviços que incentivam escolhas mais responsáveis, oferecendo suporte técnico e soluções alinhadas a práticas ambientalmente conscientes.

Voltado a proprietários interessados em alternativas mais sustentáveis para suas residências, o produto combina cobertura tradicional com benefícios que estimulam o uso eficiente de recursos, o descarte adequado de materiais e a adoção de tecnologias voltadas à energia limpa. Dessa forma, contribui para a redução da pegada ambiental das residências, sem abrir mão da segurança patrimonial.



Entre os serviços disponíveis, destacam-se iniciativas com impacto ambiental positivo, como:



Coleta e destinação ambientalmente adequada de resíduos de obras e reformas no imóvel segurado



Encaminhamento correto para descarte de móveis e eletrodomésticos



Consultoria especializada para projetos que promovam economia de recursos e eficiência ambiental



Proteção específica para sistemas de energia solar e infraestrutura de recarga para veículos elétricos



Vistorias digitais por meio de autoinspeção, contribuindo para a redução de deslocamentos e emissões



Rede credenciada para atendimento de danos elétricos, priorizando prestação de serviços com controle e rastreabilidade de resíduos



Cobertura para Placas solares e carregadores residenciais de carros elétricos ou híbridos



Serviços de assistência 24 horas com compensação das emissões de CO₂ geradas pelas operações, incluindo deslocamentos de prestadores e atendimentos emergenciais



Produtos com atributos sustentáveis¹

Mais Proteção e Proteção Melhor Idade

Os produtos Mais Proteção e Proteção Melhor Idade foram criados para pensionistas do INSS com idades entre 50 e 79 anos, com permanência até os 86.

Focados em fornecer segurança financeira, esses produtos priorizam a saúde e a proteção financeira em uma fase da vida em que os cuidados são mais necessários.

Comercializados exclusivamente no Banco Mercantil, nosso parceiro bancário, oferecendo coberturas pensadas para este público.

Principais vantagens

- **Acesso ampliado**
Aceita segurados até 86 anos, superando a média de mercado (geralmente até 75 anos), oferecendo maior suporte para os idosos.
- **Cobertura para riscos comuns**
Protege contra queimaduras graves (com alto risco de mortalidade para idosos) e fraturas, especialmente em quedas, comuns em pessoas acima de 65 anos.

Coberturas incluídas

- **Morte acidental**
Indenização aos beneficiários em caso de falecimento por acidente.
- **Fraturas e queimaduras**
Indenização conforme a gravidade, com base em uma tabela específica.
- **Cesta básica por morte**
Pagamento em espécie ou por meio de cestas/cartão magnético
- **Funeral**
Reembolso de despesas ou assistência, com carência de 6 meses para cônjuge em 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

Clientes

GRI 3-3, FS5, FS14 e 417-1



Clientecentrismo:

Construir um relacionamento significativo

Nossa ambição é ser a seguradora preferida por clientes, corretores e parceiros. Queremos construir experiências que criam vínculos reais, geram valor e fazem com que nossos parceiros, corretores e clientes escolham ficar, não por inércia, mas porque encontram motivos genuínos para continuar conosco.

Guiados pelo princípio de “Construir um relacionamento significativo” colocamos o cliente no centro de tudo o que fazemos: da estratégia aos produtos, da inovação à sustentabilidade. É assim que construímos relações de confiança sólidas e duradouras.

Estudo de Empatia

O Estudo Global de Empatia realizado pelo Grupo Zurich em setembro de 2025, envolvendo 11 países e mais de 11.500 consumidores, mostra que:

- 86% dos brasileiros consideram fundamental que uma empresa seja empática e genuinamente preocupada com suas necessidades
- 60% estão dispostos a pagar mais por marcas empáticas e 12% pagariam até 50% a mais.
- 62% dos brasileiros reconhecem que a IA pode ser útil no atendimento, desde que venha acompanhada de cuidado humano.
- Essa tendência reforça o valor de iniciativas como a Jornada de Adoção, que busca entender os fatores que influenciam o cliente a renovar ou não o seguro com a Zurich, além dos treinamentos de empatia, que ajudam a fortalecer vínculos e aumentar lealdade.

Tom de voz: nosso jeito único de comunicar

Cada mensagem, interação e experiência que entregamos é um reflexo do nosso propósito. Por isso, nos comunicamos com leveza, inclusão e um tom de positividade, sempre partindo da pergunta “o que pode dar certo?”. Fugimos do “segurês” e da complexidade, priorizando uma linguagem simples, transparente e acessível, que qualquer pessoa possa entender.

Nossos comunicados passam por um processo contínuo de reescrita para tornar a comunicação mais humana, agradável e próxima, sem abrir mão da clareza, do foco em resultados e do alinhamento com a nossa cultura. Quando nos comunicamos bem, o outro sente o cuidado da Zurich.

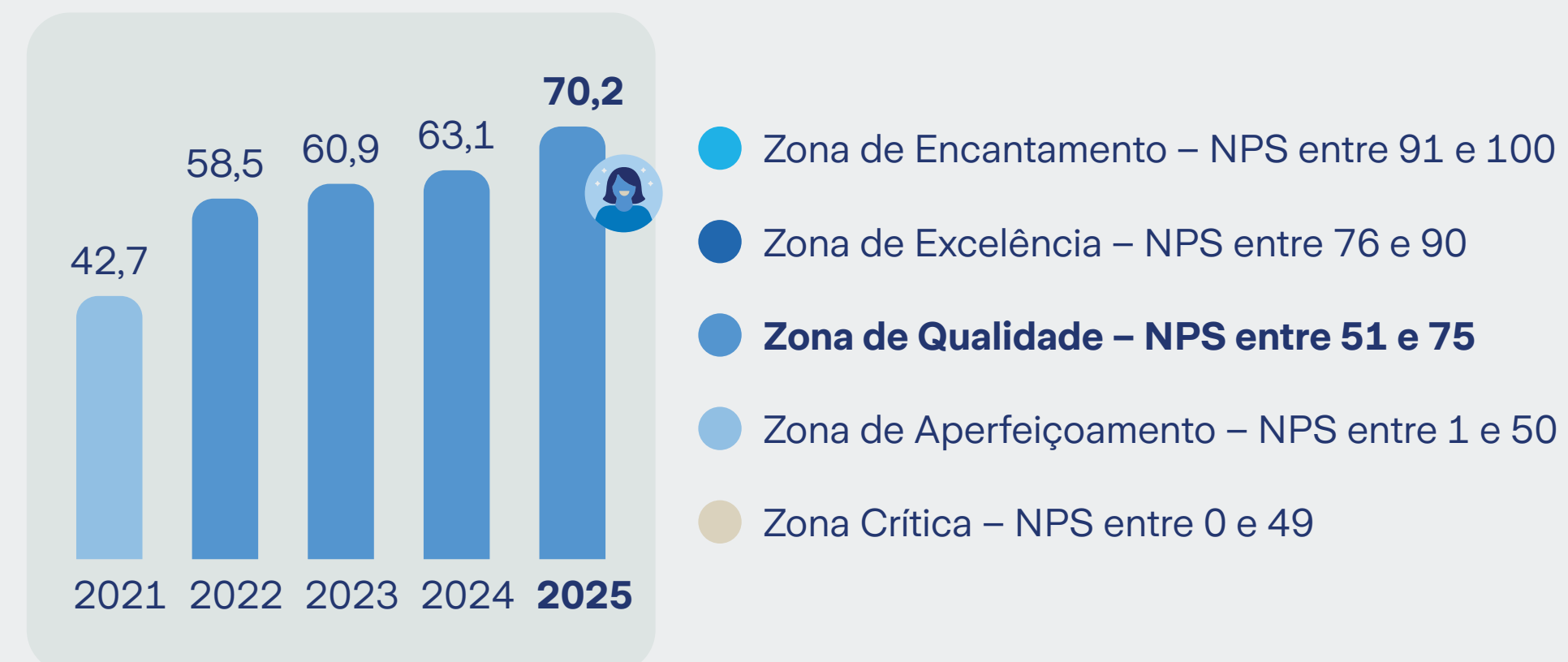
Antes de falar, nos colocamos no lugar de quem ouve — seja colaborador, cliente, parceiro, corretor ou a comunidade — porque queremos ser vistos como um amigo confiável, que ajuda as pessoas a criarem, junto conosco, um futuro melhor.

Experiência do cliente

Usamos a inovação para humanizar o atendimento, agregando valor, ganhando eficiência e tornando cada interação uma experiência que faz diferença para quem está do outro lado.

- **Inteligência Artificial para reescrita de mensagens:** Lançamos a TOV AI Tool, nossa ferramenta de inteligência artificial criada para apoiar colaboradores na construção de mensagens mais claras, humanas e alinhadas ao nosso tom de voz. Ela reforça nossa estratégia de Foco no Cliente ao simplificar a comunicação e garantir interações mais acolhedoras ao longo de toda a jornada, contribuindo para melhorar indicadores como o TNPS.
- **Capacitação e acultramento:** Investimos na formação dos Zurichers para fortalecer a empatia em todas as etapas da jornada do cliente. Desde 2024 até agora, já acumulamos 3.700 horas de treinamentos. Tivemos treinamento de reciclagem para os colaboradores da linha de frente (interação direta com os clientes) sobre como se relacionar de forma empática com os clientes e adotar o tom de voz Zurich em todas as comunicações, sejam elas escritas ou faladas. Além disso, foram lançados para todos os colaboradores 5 novos conteúdos curtos (pílulas) de aprendizagem e a atualização do programa Customer Mastery.
- **Eficiência Digital:** Em 2025, aprimoramos a experiência digital para clientes e corretores. No ramo Automóvel, evoluímos de 17% para 25% no acompanhamento em tempo real dos avisos (timeline).
- **Fidelização:** Nossa taxa de renovação de prêmios em 2025 foi de 60%. Ou seja, de todo o prêmio a renovar de clientes ativos, tivemos 60% renovados. FN-IN-270a.3
- **ClubeZ:** Utilizamos nossa própria força de trabalho como grupo de teste para novos produtos, gerando um ciclo de feedback que refina a experiência antes de chegar ao mercado. Assim, temos nossos colaboradores com 943 seguros ativos; 675 colaboradores com pelo menos 1 seguro ativo; e 170 dependentes de colaboradores com seguros ativos – gerando maior vínculo com a marca e senso de pertencimento.

T-NPS



Em 2025, a Zurich Brasil implementou sua régua de relacionamento com clientes para os produtos Automóvel e Residência, abrangendo novos negócios e renovações. A iniciativa marcou a evolução para uma comunicação estruturada e contínua ao longo da jornada do segurado.

Com comunicações proativas mensais, a régua tem foco em orientação, prevenção e fortalecimento do vínculo com o cliente, ampliando a transparência sobre coberturas, direitos, canais de atendimento e procedimentos.

Essa abordagem contribui para uma experiência mais informativa, responsável e alinhada à geração de valor de longo prazo para clientes e sociedade.

Ética de Dados e Privacidade

Garantimos o tratamento ético das informações dos nossos clientes, em total conformidade com as regulamentações globais e locais (GDPR, LGPD e Circular SUSEP 638).

- **Consentimento:** 100% dos clientes que autorizam o compartilhamento de dados são integrados à nossa régua de comunicação relacional e transacional interna.
- **Finalidade de uso:** [FN-CF-220a.1] Os dados coletados são utilizados exclusivamente para fins legítimos e diretamente relacionados às atividades da Zurich, como gestão e execução de serviços, suporte operacional, melhoria de processos e cumprimento de obrigações legais. A finalidade específica de cada dado é definida antes da coleta, sendo sempre compatível com o propósito informado ao titular, garantindo uso transparente, necessário e alinhado às políticas internas de proteção de dados.
- **Segurança jurídica:** no período reportado, não houve perdas monetárias decorrentes de processos judiciais relacionados à privacidade ou proteção de dados pessoais. [FN-CF-220a.2]
- **Conformidade regulatória:** as políticas de segurança são revisadas continuamente. Na última análise de aderência à LGPD e à Circular 638 da SUSEP, nenhum GAP de conformidade foi identificado, dispensando a criação de políticas locais corretivas [FN-IN-270a.4].

Mantemos presença ativa nos canais digitais, como site, blog, LinkedIn, Instagram e Reclame Aqui, com uma comunicação transparente e acessível. Internamente, promovemos ações de media training, gestão de crises e comunicação estratégica com nossas lideranças.

No mercado, marcamos presença na imprensa e em eventos setoriais, compartilhando nosso relatório de sustentabilidade, cases, campanhas educativas e resultados de impacto. Em todas as frentes, com clientes, parceiros, investidores e sociedade, nossa comunicação é pautada pela transparência, linguagem clara e foco em soluções, riscos e oportunidades ESG.

Canais que facilitam o contato com nossos clientes

1. Atendimento humanizado na Central de Atendimento Zurich (CAZ)

A CAZ reflete nossa dedicação com um atendimento humanizado e acessível 24 horas por dia. Nossa equipe é própria e diversa, com profissionais de diferentes etnias, faixas etárias, deficiências, identidades de gênero e orientações sexuais, o que traz mais inclusão e abre caminhos reais de carreira dentro da Zurich Seguros. Cada atendente é reconhecido individualmente, porque sabemos que pessoas valorizadas entregam experiências melhores.

A Central atua como a voz do cliente dentro da organização, participando da governança de Close the Loop, avaliando o score do TNPS, que:

- Reúne diferentes áreas para ouvir ligações reais
- Analisa as dores dos clientes
- Busca soluções estruturais e preventivas

Score médio de satisfação do atendimento humano de **9,6** em 2025
(escala de 0 a 10)



2. Canais digitais e experiência multicanal

Investimos continuamente na modernização dos nossos canais digitais, com foco em conveniência e valor para quem nos acessa. Nossas plataformas oferecem comunicação direta, rápida e disponível 24 horas, dando a clientes e corretores autonomia para resolver o que precisam, quando precisam, sem barreiras.

Destaques de 2025

Portal do Cliente

351 mil interações e
169 mil autosserviços

Chatbot Laiz

1,3 milhão de interações e
900 mil autosserviços

Laiz

A Laiz é nossa assistente virtual, disponível no WhatsApp e no WebChat para oferecer autosserviços e suporte rápido e eficiente. Com ela, clientes podem acionar seguros, acompanhar sinistros, solicitar assistência 24h, obter segunda via de apólices e boletos, tirar dúvidas e receber orientações sobre produtos e serviços. Em 2025, expandimos as funcionalidades da Laiz com novos serviços, como seguro Prestamista, segunda via de orçamento e reversão de culpa, além de melhorias alinhadas à Nova Lei de Seguro e às jornadas de atendimento.



Portal do Cliente

Nosso portal web reúne em um só lugar tudo o que o cliente precisa: informações sobre apólices, pagamentos, sinistros e previdência, além do acionamento de seguros e outros serviços. Em 2025, aprimoramos diversas jornadas, lançamos a autenticação multifator e adicionamos novos serviços, elevando ainda mais a experiência de quem nos acessa.



Portal do Corretor

Um portal web exclusivo para que corretores gerenciem apólices, propostas, sinistros e renovações em um só lugar. Em 2025, aprimoramos as jornadas de diversos serviços e adicionamos novas funcionalidades para sinistros Automóvel.



WhatsApp Corretor

Chatbot exclusivo para corretores via WhatsApp, pensado para tornar a comunicação mais ágil e o atendimento mais eficiente no dia a dia.



Zurich One

Em novembro de 2025, lançamos para nossos clientes o Zurich One, novo aplicativo para dispositivos móveis. Com navegação mais simples, fluida e design moderno e intuitivo, a experiência foi redesenhada com o cliente no centro. Além do produto Automóvel com extensa gama de serviços, já disponível no aplicativo anterior, ampliamos a oferta incluindo:

- Residência: consulta de apólice e pagamentos e segunda via de apólice e boletos;
- Afinidades: consulta de certificado, acompanhamento de sinistro e consulta de códigos de troca e postagem;
- Vida: consulta de certificado, assistências, beneficiários e pagamentos e segunda via de apólice e boletos.



3. Acessibilidade na comunicação

Hugo

Integramos ao nosso site e portais o Hugo, uma ferramenta de acessibilidade digital que amplia a autonomia dos usuários na navegação e no acesso a serviços financeiros. O plug-in oferece tradução automática para Libras, atendendo pessoas com deficiência auditiva, e leitor de tela com audiodescrição para pessoas com deficiência visual.

Com essas funcionalidades, qualquer usuário pode navegar, cotar seguros e acessar informações com autonomia. Reconhecemos a Libras como linguagem oficial e reafirmamos nosso engajamento com a igualdade de acesso.

Canais de atendimento acessíveis

Além da acessibilidade digital, disponibilizamos canais de atendimento adaptados para pessoas com deficiência. No SAC, WhatsApp e Ouvidoria, oferecemos linha exclusiva para pessoas com deficiência auditiva via TTS (terminal telefônico dedicado), garantindo inclusão comunicativa e acesso amplo aos nossos serviços.



É assim que consolidamos uma abordagem verdadeiramente centrada no cliente, combinando atendimento humanizado, inovação digital, governança de qualidade e inclusão. Ao integrar escuta ativa, tecnologia e diversidade em toda a operação, fortalecemos a confiança, reduzimos riscos reputacionais e ampliamos o impacto positivo da Zurich ao longo de toda a jornada de clientes, corretores e parceiros.

Geração Z, uma nova geração de Seguros

Em 2024, lançamos uma campanha para falar diretamente com o público brasileiro: a **Geração Z, uma nova geração de Seguros**. A mensagem reforçou nossa visão de um seguro que protege o presente sem perder de vista a construção de um futuro mais seguro e sustentável.

Em 2025, seguimos consolidando esse posicionamento por meio de patrocínios e parcerias que promovem impacto positivo e resiliência. Nossas ativações conectam esporte e cultura ao nosso propósito de sustentabilidade e inclusão.

Apoio ao esporte

• **Rio Open:** Fomos a patrocinadora oficial do maior torneio de tênis da América do Sul, um evento que incorpora a sustentabilidade, adotando práticas voltadas à gestão de resíduos e redução das emissões de CO2. Nosso stand contou com ativações interativas, incluindo uma experiência fotográfica digital e um desafio gamificado inspirado no tênis, promovendo engajamento do público com distribuição de brindes aos participantes.

• **Tênis:** nossa parceria com o Instituto Próxima Geração (IPG) utiliza o **tênis para promover a inclusão social de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade**. É um projeto que transforma o esporte em ferramenta de educação e formação de cidadãos. **Mais informações na [página 112](#).**

• **Flag Football:** em um movimento de vanguarda, patrocinamos a Seleção Brasileira de Flag Football (CBFA). Por ser uma **modalidade inclusiva (masculina e feminina)**, este apoio reflete nosso **compromisso com a diversidade e com a inovação esportiva**.

• **Skate:** o patrocínio ao Zion, atleta de Skate Park foca na cultura urbana e no **desenvolvimento de jovens**. O skate é utilizado como ferramenta de **resiliência e cidadania**. **Mais informações na [página 117](#).**

Cultura e Entretenimento seguro

• **Mundo Pixar:** a Zurich Seguros atuou como patrocinadora desta exposição imersiva, a maior da Pixar no mundo. Utilizamos espaços interativos para traduzir conceitos complexos de proteção e sustentabilidade de forma lúdica, conectando os valores da companhia aos personagens que atravessam gerações.

Impacto na mídia GRI 2-29

Nossa atuação na mídia também foi relevante: em 2025, alcançamos mais de 3,6 mil notícias publicadas, com índice de cobertura favorável da imprensa* superior a 99% e cerca de 600 milhões de visualizações** na mídia. Buscamos o relacionamento proativo com a imprensa através de diversas estratégias, incluindo encontros individuais com profissionais relevantes, visando maior disseminação da cultura do seguro. Alcançamos um crescimento de 27% do número total de notícias publicadas sobre a Zurich na mídia em relação a 2024, e um aumento de 29% se consideradas apenas as notícias divulgadas proativamente pela empresa. Como destaque da atuação em Relações com a Mídia em 2025 está o engajamento da seguradora na COP30 e seu posicionamento diante do evento, fruto de uma estratégia robusta em Sustentabilidade a nível local e global. Ao longo de todo o ano, foram mais de 560 notícias sobre a Zurich relacionadas à iniciativas sustentáveis, concretizando a promessa da seguradora de liderar o impacto positivo e seu objetivo de influenciar positivamente o setor e todo o mercado brasileiro.

*Considerando notícias classificadas como positivas e neutras.

**Soma do número de pageviews das publicações online e tiragem das publicações impressas..

GRI 2-29
Nos canais digitais, o crescimento foi igualmente significativo: 98% mais visitas no site, 62% mais leads qualificados e 54% mais pessoas alcançadas.



Corretores

Ambicionamos ser uma seguradora que o corretor confia, recomenda e prioriza.

Para nós, o corretor é um parceiro estratégico que ajuda a escalar nossa presença, ampliar a inclusão securitária e gerar valor para a sociedade. Sendo assim, nosso objetivo é ser **a melhor seguradora** para o corretor operar.

Ao longo de 2025, foram realizados **12 encontros presenciais**, em diferentes filiais do Brasil, para compreender as necessidades dos negócios e capturar oportunidades de melhoria para o nosso futuro. reafirmando que, para nós, relacionamento é se fazer presente. A Zurich Seguros está onde o corretor está.

84% dos gerentes comerciais foram capacitados, em 2025, com foco nos produtos de linhas pessoais que possuem atributos sustentáveis.



Fórum de corretores

Acreditamos que o crescimento do setor passa pelo fortalecimento dos corretores. Por isso, cultivamos relações de longo prazo baseadas em valorização, proximidade e formação contínua. Trimestralmente, realizamos o Fórum de Corretores, com a presença do CEO, para alinhar prioridades e ouvir de perto a visão de quem está na linha de frente.

Novo Portal do Corretor

Em 2025, iniciamos um projeto para reformular o Portal do Corretor, a fim de entregar uma jornada online mais robusta e fluida para os corretores de todo o Brasil. Em 2026, será lançado o novo portal.



“Ano após ano, renovamos nossa ambição de contribuir para a construção de um futuro mais próspero e sustentável para as próximas gerações. Nessa trajetória, evoluímos lado a lado com nossos corretores, fortalecendo relações baseadas em confiança, parceria e visão de longo prazo. Valorizamos profundamente esse vínculo, pois os corretores são o elo que conecta nossa atuação às necessidades dos clientes e que torna possível transformar proteção em conquistas reais para as pessoas e para a sociedade.”

Márcio Benevides
Diretor Executivo de Distribuição

Conectando a sustentabilidade ao negócio

A nossa atuação responsável reflete diretamente na conexão do negócio com a sustentabilidade. Pensando nisso, em 2025, realizamos iniciativas importantes:

Abrace Duas Vidas

Como resultado da escuta ativa de clientes e da incorporação de temas sociais relevantes ao desenvolvimento de produtos, estruturamos a campanha “Abrace Duas Vidas”, vinculada ao **Seguro de Vida Individual**.

A iniciativa conectou diretamente a contratação do produto à geração de impacto social, **destinando duas mamografias para a ONG Américas Amigas a cada apólice emitida durante o Outubro Rosa de 2025**.

A campanha não contou com incentivo financeiro aos corretores, o objetivo era gerar impacto real e conectar proteção a propósito. O resultado foi além do esperado: corretores e time comercial se engajaram de forma genuína, e isso se refletiu diretamente nas vendas. Só em outubro, foram emitidas 456 apólices do Zurich Vida Para Você, contra uma média mensal de 120, um reflexo claro do poder de uma proposta que une proteção financeira e impacto social.

Ao final da ação, doamos 1.147 mamografias para mulheres em situação de vulnerabilidade, ampliando o acesso à prevenção e ao diagnóstico precoce do câncer de mama.



“Sabemos que cuidar de vidas é uma das formas mais significativas de gerar impacto positivo por meio do nosso trabalho. Por isso, atendemos aos nossos clientes com menos burocracia e mais transparência, para que saibam que podem contar conosco. E, além da nossa atuação cotidiana, a campanha Abrace Duas Vidas ampliou ainda mais o impacto do nosso ano. Vimos que, sem qualquer incentivo financeiro adicional, nossa rede não mediu esforços para levar mais saúde e qualidade de vida à população. Esse engajamento reforça que nossa rede segue junta com um mesmo propósito.”

Rodrigo Barros
Diretor Executivo Vida e Previdência

Blue Week

A Blue Week é nossa semana de descontos, e em 2025, foi também uma semana de impacto ambiental direto. A cada 3 apólices emitidas, uma árvore era plantada na Floresta Zurich. Ao final da campanha, foram mais de 5.000 árvores plantadas, resultado de uma construção coletiva entre a Zurich e nossos clientes.

Instalação de Eletropostos

Pioneiros na oferta de seguro para veículos elétricos e híbridos, em 2025 instalamos 5 novos pontos de recarga:

- **Florianópolis (SC):** 3 carregadores no Meu Cantinho Churrascaria, dois no continente e um na ilha, instalados a partir da indicação de um corretor estratégico da região;
- **Belo Horizonte (MG):** 2 carregadores no Help Point, nosso ponto de atendimento na capital mineira, incluindo unidades de carregamento rápido e lento.



Caravana Zurich

A Caravana Zurich celebra os aniversários das cidades estratégicas para o nosso negócio, unindo promoções comerciais, sustentabilidade e voluntariado. Uma das marcas da iniciativa é a doação de brinquedos feitos de pneus reaproveitados, em parceria com a Zurich Recicla, responsável pela reciclagem dos nossos salvados de auto.

Em 2025, dobramos o número de ações em relação a 2024 e levamos a Caravana para 4 cidades, com 80 pessoas envolvidas e mais de 300 horas de voluntariado:

- **Curitiba:** em parceria com o Instituto Incanto, realizamos uma manhã de atividades recreativas para crianças e jovens atendidos pela instituição. Com o tema “Sonhando como Criança”, o encontro foi marcado por leveza, afeto e muita conexão.
- **Campinas:** nossos voluntários promoveram atividades de recreação e gincana em um parque ecológico, em parceria com a instituição Semente Esperança.
- **Blumenau:** a ação aconteceu no Lar Betânia, onde os voluntários atuaram como auxiliares em sala de aula, apoiando professores em atividades que exigem maior dedicação às crianças.
- **Goiânia:** no Projeto Semear, realizamos atividades de recreação e plantio de hortaliças com as crianças, que emocionaram a todos com uma apresentação musical de abertura.

Parceiros

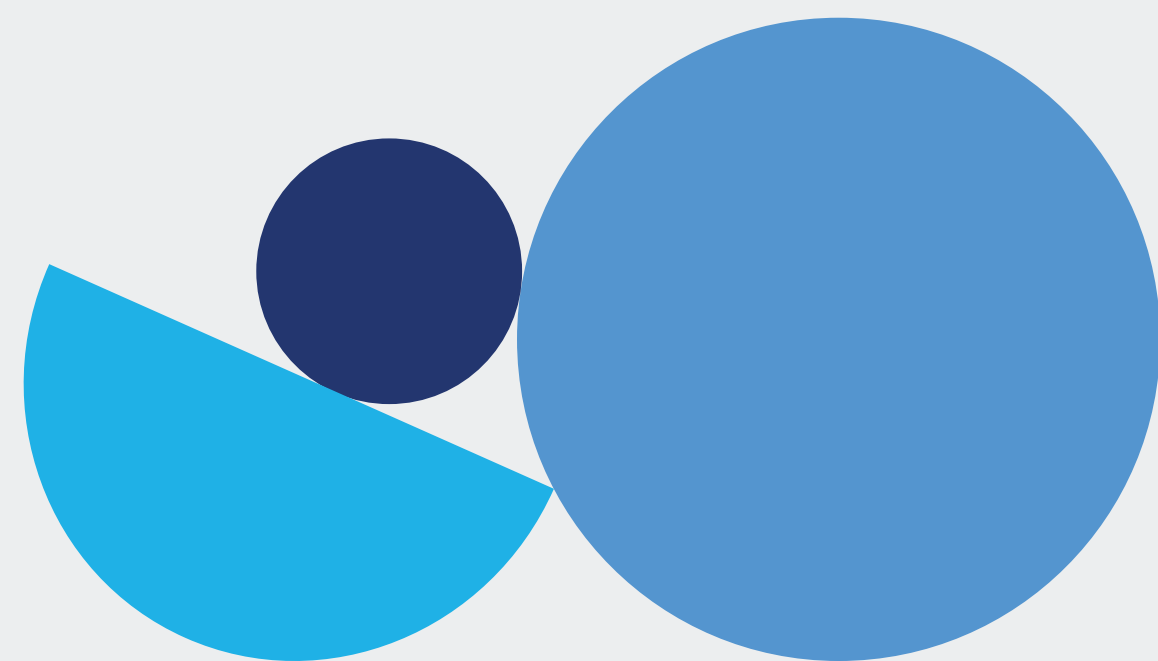
Uma de nossas atuações é em parceria com varejistas, que comercializam produtos de Afinidades, como seguros para celulares, garantia estendida, prestamista, bolsa protegida, entre outros. Além de bancos, instituições financeiras, que, como já citado, são responsáveis por nos apoiar em mais de 50% do portfólio.

2025 foi um ano excepcional, em que tivemos o **melhor resultado dos últimos 10 anos**. Juntamente com **mais de 120 parceiros**, tivemos um **NPS de 71**, um **crescimento de 19%**, com o **atingimento de 140% do objetivo do ano** e, dentro disso, um crescimento de 40% em prêmios brutos emitidos no segmento de bancassurance.

Um dos grandes destaques do ano foram as oportunidades em utilizar **Inteligência Artificial (IA)** para eficiência de processos. Temos o objetivo de deixar a jornada do cliente cada vez mais fluida, atendendo o cliente por todos os canais, e aproveitar IA para isso.

Com os parceiros, **já liquidamos cerca de 70% dos sinistros**, em questão de segundos, com IA e sem interferência humana.

Isso é importante, pois com as novas tecnologias o perfil do consumidor vem mudando para transitar entre o físico e digital. Por isso, cada vez mais permitimos que o cliente personalize a sua compra digitalmente em forma de autosserviço.



Zurich Conecta



Entre as evoluções tecnológicas, estamos lançando a plataforma **Zurich Conecta**, pensada para pequenos e médios varejistas. A ferramenta oferece uma forma ágil de se conectar com a Zurich Seguros e acelerar os processos de vendas, sem custos para os parceiros.

Por fim, o principal ponto de trabalho com parceiros é o **aumento da eficiência e acessibilidade do atendimento**, assim como melhorias para a jornada de experiência de parceiros e clientes finais, tornando-a mais ágil e digital.

“Em Parcerias, acreditamos que o verdadeiro valor nasce da construção conjunta. Ao unir forças com parceiros que compartilham nossos valores, ampliamos o acesso a soluções de proteção para clientes e criamos novas oportunidades de negócios. Em 2025, alcançamos resultados expressivos porque atuamos de forma alinhada e integrada, que nos permitiu entregar ofertas mais completas, fortalecer o relacionamento com nossos parceiros e criar bases sólidas para um crescimento sustentável e contínuo.”

Sidemar Spricigo
Diretor Executivo de Parcerias



Campanha Outubro Rosa

Entre 2025, realizamos ações voltadas à **promoção do acesso à saúde** e ao **apoio a mulheres em tratamento contra o câncer de mama**. Juntos, colaboradores da Zurich e das Lojas Eskala se mobilizaram para arrecadar alimentos destinados a mulheres assistidas pela **Mamas do Amor**, instituição social sem fins lucrativos, dedicada ao acolhimento e suporte a mulheres mastectomizadas.

Além da campanha de doação, as participantes puderam vivenciar um dia de **consultoria de beleza promovido pela Eskala**, com o apoio de empresas parceiras, fortalecendo a autoestima e o bem-estar durante o tratamento.

Já os clientes que adquiriram o **Seguro Bolsa Protegida** até dezembro nas **lojas Eskala**, em parceria com a **Credsystem**, tiveram acesso a desconto na realização de mamografia, ampliando o acesso ao **diagnóstico precoce** e incentivando o cuidado preventivo entre milhares de mulheres, onde tivemos o **impacto de mais de 70 mil seguradas**.

Essas iniciativas evidenciam nossa atuação na promoção do cuidado e na geração de mudanças reais para a sociedade.





Operações Sustentáveis



Com o objetivo de integrar princípios de sustentabilidade em cada etapa de nossas operações e gestão de sinistros, utilizamos dados avançados para **melhorar a eficiência e reduzir impactos ambientais e sociais**. Acreditamos que fortalecer nossa cadeia de suprimentos com práticas responsáveis é imprescindível para o crescimento das nossas operações, com transparência e aprimoramento constante.

Energia

Reduzir nosso consumo energético é parte das nossas diretrizes de sustentabilidade. Por isso, monitoramos mensalmente o consumo de energia (kWh) e a eficiência energética em todos os nossos escritórios, comparando cada mês com o período equivalente do ano anterior para identificar variações e investigar aumentos sem justificativa operacional.

Ao final do ano, consolidamos o consumo total e investimos na compra de energia renovável por meio de **certificados I-REC**, garantindo que uma parte significativa do nosso consumo seja compensada por fontes limpas. Mais do que uma métrica, esse acompanhamento reflete nosso esforços contínuos na busca por soluções cada vez mais eficientes e com o enfrentamento das mudanças climáticas. [GRI 302-1, 302-5](#)

Com essa iniciativa, conseguimos reportar **100% de redução no consumo** convencional de energia em nossos escritórios. Adicionalmente, em nosso escritório de São Paulo, temos a **Certificação LEED**, reforçando nossa adoção de práticas sustentáveis e contribuindo com a mitigação dos impactos ambientais associados às operações. [GRI 302-4](#)

Este processo incentiva constantemente a adoção de medidas para otimizar o consumo energético e aprimorar nossos produtos e serviços. Com isso, reduzimos custos operacionais, fortalecemos nossa reputação ambiental e contribuimos para o combate às mudanças climáticas.



**I-REC
STANDARD**

Boas práticas

Monitoramento contínuo:

Uso de sistemas automatizados para medir e acompanhar o consumo de energia.

Substituição de equipamentos:

Troca de máquinas e lâmpadas por modelos mais eficientes e de menor consumo.

Otimização de processos:

Implementação de iniciativas para reduzir picos de consumo e racionalizar o uso em áreas administrativas e operacionais.

Adoção de energia renovável:

Aquisição de certificados I-REC, que garantem o suprimento de eletricidade proveniente de fontes renováveis.

Treinamento de colaboradores:

Programas de conscientização sobre práticas de uso eficiente da energia.

GRI 302-3

	2024	2025
Consumo de Energia	5.682 GJ	5.760 GJ
Intensidade Energética	0,52 GJ/m ²	0,53 GJ/m ²

Emissão de GEE

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 e 305-5

Entendemos que **reduzir e neutralizar nossas próprias emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)** é parte fundamental do nosso compromisso com o planeta. Nossa abordagem cobre tanto a **redução das emissões diretas** das nossas operações quanto a **neutralização das emissões inevitáveis**, e vai além: buscamos engajar clientes, fornecedores e parceiros para promover a **redução ao longo de toda a cadeia de valor**, apoiando a transição para uma economia mais sustentável.

O Grupo Zurich está determinado em atingir o **Net-Zero operacional até 2030**. Nessa trajetória, alcançamos a meta de redução de 60% até 2025 e seguimos perseguindo 70% até 2029 e a neutralidade em 2030, cobrindo os Escopos 1 e 2, com créditos de remoção para emissões residuais. Para o Escopo 3, a meta global é ter 75% das emissões gerenciadas por fornecedores com metas científicas até 2025 e atingir o Net-Zero até 2030. [TCFD - Métricas e Metas B](#)

Estas metas também respondem a riscos concretos: aumento de sinistros por eventos climáticos extremos, maior volatilidade nos ativos e rigidez regulatória crescente. Para **mitigar esses riscos em nossas operações**, atuamos em frentes práticas:

- Energia elétrica 100% I-REC (International Renewable Energy Certificate);
- Frota própria 100% elétrica e híbrida;
- Redução do deslocamento de colaboradores com modelo híbrido de apenas 2 dias presenciais por semana;
- Eliminação de 100% do plástico nas nossas operações.

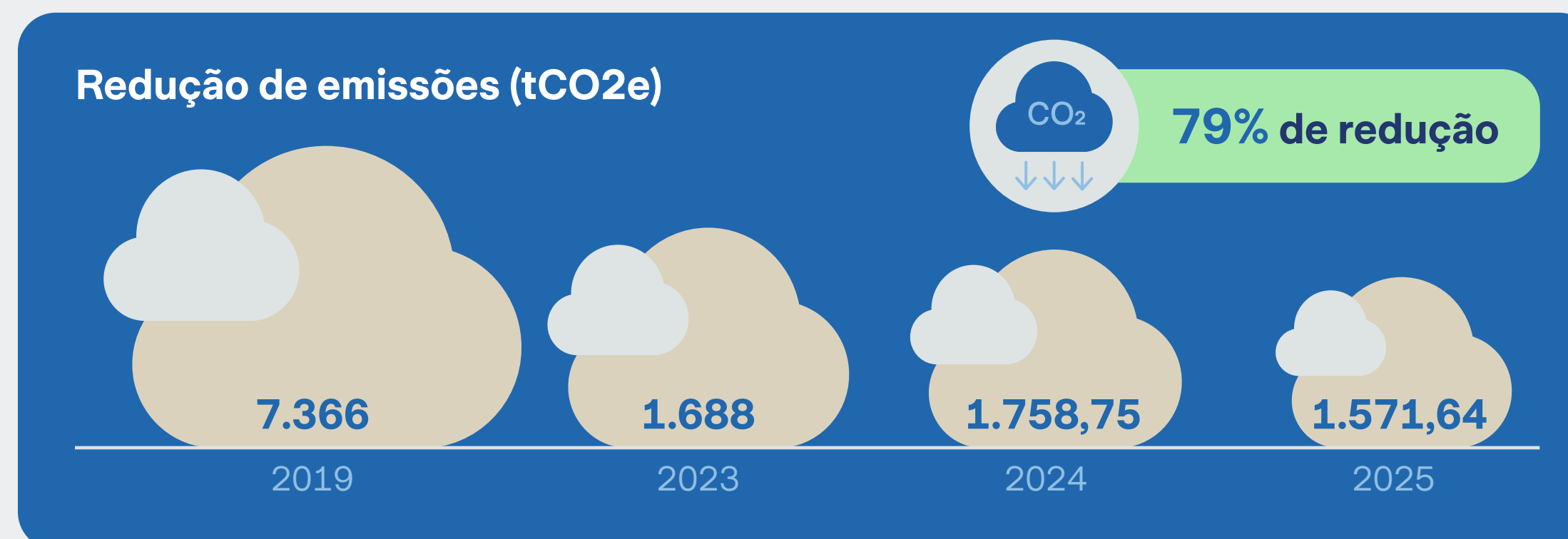
“O alinhamento com a sustentabilidade se materializa em nossas operações. Temos como objetivo global alcançar Net Zero até 2030 e avançamos dia após dia, incorporando essa ambição às nossas decisões, processos e rotinas do negócio.”



Marcelo Alvalá
Diretor Executivo de Tecnologia e Operações

tCO2e	2023	2024	2025	Redução 2024-2025
Total Escopo 1	171	235,68	184	21,93%
Total Escopo 2	-	-	-	0,00%
Total Escopo 3	1.517	1.523,07	1.387,64	8,89%
Total de Emissões	1.688	1.758,75	1.571,64	10,64%
Intensidade por colaborador	1,06	1,07	0,95	18,21%

O que calculamos: Escopo 1: Uso de veículos e jatos pertencentes ou controlados pela empresa. Escopo 2: Energia elétrica direta e indireta. Escopo 3: Viagens a trabalho (avião), Atividades relacionadas a combustível e energia (não incluídas nos escopos 1 e 2); Deslocamento de colaboradores; Bens e serviços adquiridos; Resíduos gerados nas operações.



Gestão de Resíduos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4 e 306-5

A gestão de resíduos é um pilar central da nossa estratégia de sustentabilidade. Atuamos além das exigências legais, integrando resiliência climática à eficiência operacional como parte do nosso compromisso global com a transição para uma economia de baixo carbono.

Nas nossas 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, armazenamento, transporte e destinação final dos resíduos.

Os resíduos gerados nas operações administrativas são classificados conforme a legislação ambiental vigente, da seguinte forma:

- **Classe II A (não inertes):** resíduos recicláveis, como papel, papelão, plásticos e metais.
- **Classe II B (inertes):** resíduos não recicláveis, principalmente materiais que não podem ser reaproveitados.
- Não há geração de **resíduos perigosos (Classe I)** em nossas atividades administrativas.

Nos maiores escritórios, a **separação na origem** e a **pesagem diária dos resíduos** nos permitem detalhar sua composição, identificar os principais materiais gerados e direcionar esforços contínuos para reduzir a geração e calcular as emissões de CO₂ associadas.

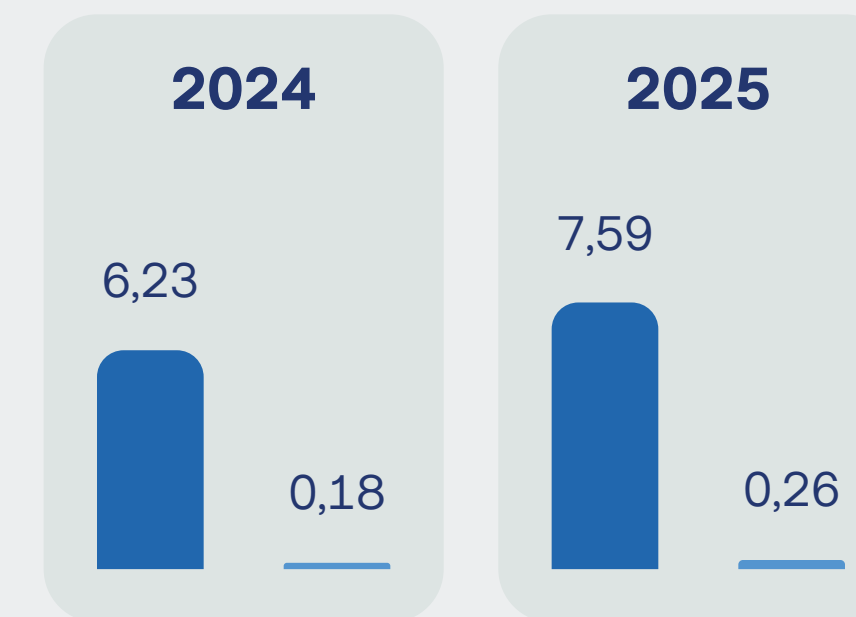
Buscamos minimizar o envio de resíduos para aterros sanitários e fortalecer os princípios da economia circular.

Para isso, atuamos em diferentes frentes:

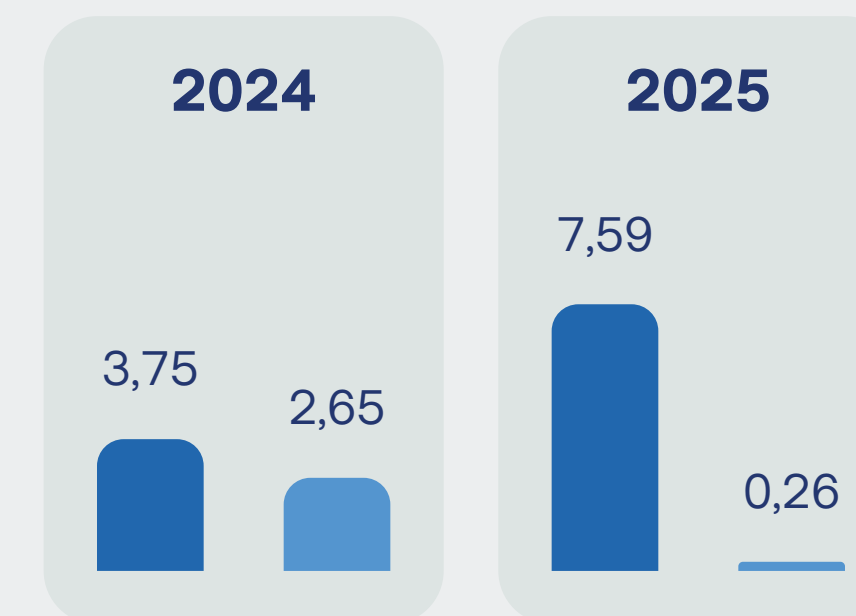
Campanhas de conscientização interna para redução do uso de materiais descartáveis.

Incentivo à digitalização de documentos e revisão de processos para minimizar sobras e desperdícios.

Urnas para descarte de eletrônicos disponíveis em todos os nossos escritórios e filiais, garantindo uma destinação ambientalmente adequada.



● Aterro
● Reciclagem



● Não reciclável
● Reciclável

Zurich Recicla

Indo além das exigências legais, nossa atuação com a sustentabilidade se estende à nossa cadeia de valor por meio do Zurich Recicla, desde 2021.

O programa é voltado à **gestão de resíduos da área de Sinistros**, como móveis, eletrônicos e automóveis sem valor agregado com indenização integral, e garante que cada material receba a destinação correta.

Atuamos em rede com parceiros especializados, responsáveis pelo tratamento de diferentes tipos de resíduos. Todo material passa por um processo rigoroso de descaracterização e separação por tipo, sendo encaminhado, sempre que possível, a indústrias recicladoras que os transformam em matéria-prima para novos produtos.

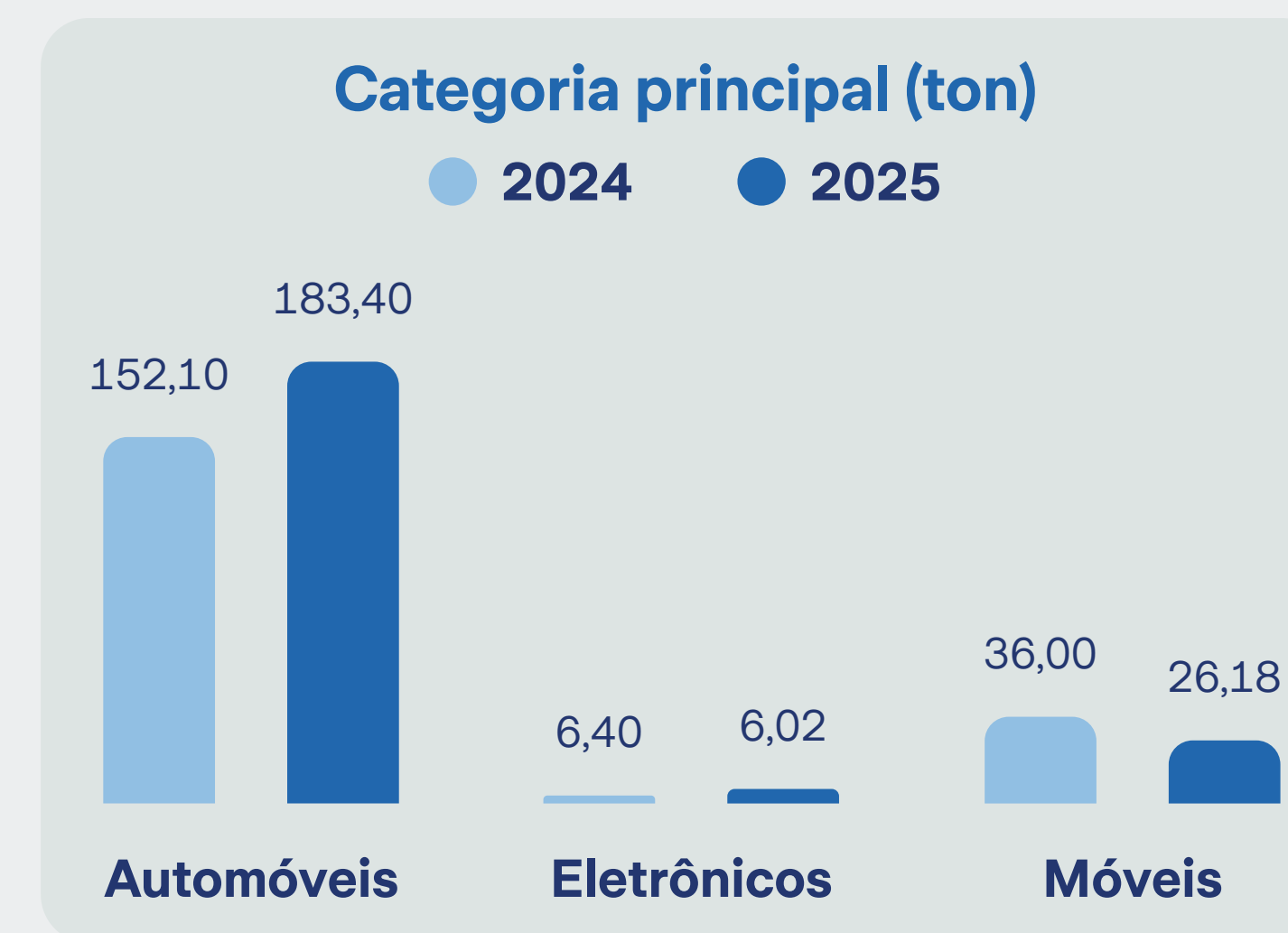
Desde o início do programa, destinamos de forma ambientalmente responsável

+ de 524 toneladas de resíduos,

sendo

215,6 toneladas

apenas em 2025.



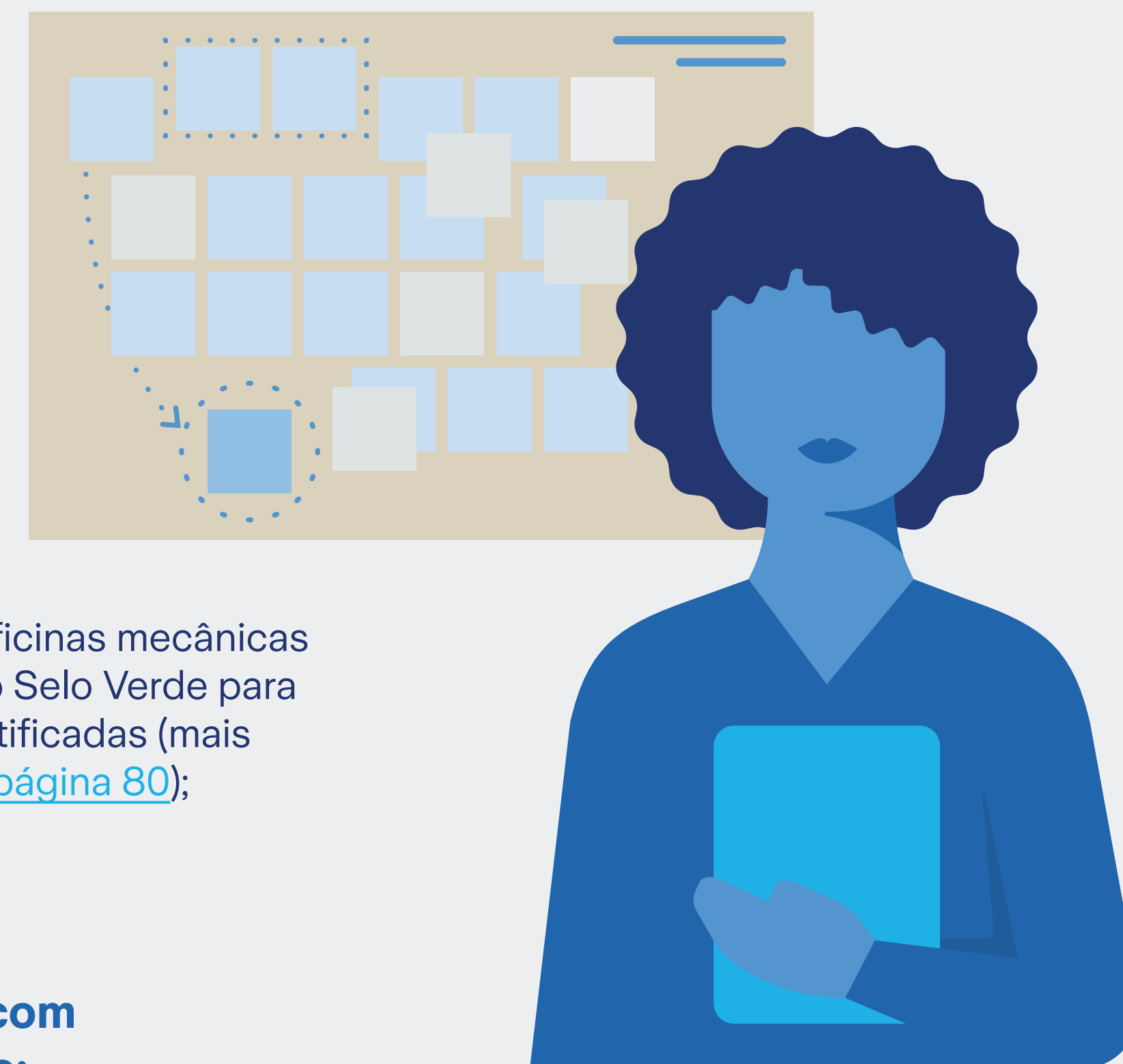
Destino final (ton)	2024	2025
Blendagem para Coprocessamento	7,92	16,4
Coprocessamento	5,33	7,12
Reciclagem	169,44	191,91
Reaproveitamento	2,74	-
Rerrefino	-	0,43
Incineração – Recuperação Energética	9,07	-
Total Geral	194,50	215,60

Sinistros

A área de Sinistros tem papel fundamental na experiência do cliente, tendo em vista que é responsável por gerir todo o processo que ocorre após a notificação de um evento coberto pelo segurado, contribuindo diretamente para sua satisfação com soluções menos burocráticas e, muitas vezes, resolvidas em uma única ligação.

Destaques em 2025:

- Aumentamos a **digitalização e automação**, com ~50% das regulações já são totalmente automatizadas. O uso de diagnósticos remotos e filmagens das ocorrências fortaleceu a comunicação direta com o cliente e **reduziu em cerca de 40% o tempo de atendimento**, tecnologia que estamos expandindo também para casos de acidentes automobilísticos.
- Lançamos programas de reconhecimento de fornecedores, como o **Garagem de Campeões e Rede Sustentável**, que valorizam qualidade, custos e práticas sustentáveis (mais informações nas páginas [80](#) e [82](#)).
- Investimos ainda mais na ampliação do impacto social, expandindo o programa **Moldando o Futuro**, que possibilitou a formação de 40 novos funileiros. (mais informações na [página 111](#)).
- **Atingimos a marca de 62,7% dos sinistros atendidos com, pelo menos, um atributo sustentável**, métrica calculada desde 2021, que reforça o nosso compromisso com práticas mais responsáveis.
- Outra evolução importante foi o **aumento de 2,9 pontos no T-NPS** e uma redução consistente nas reclamações, com **2,12%** de reclamações e redução de **16%** com relação a 2024. FN-IN-270a.2



- Expansão das oficinas mecânicas com certificação Selo Verde para 329 oficinas certificadas (mais informações na [página 80](#));

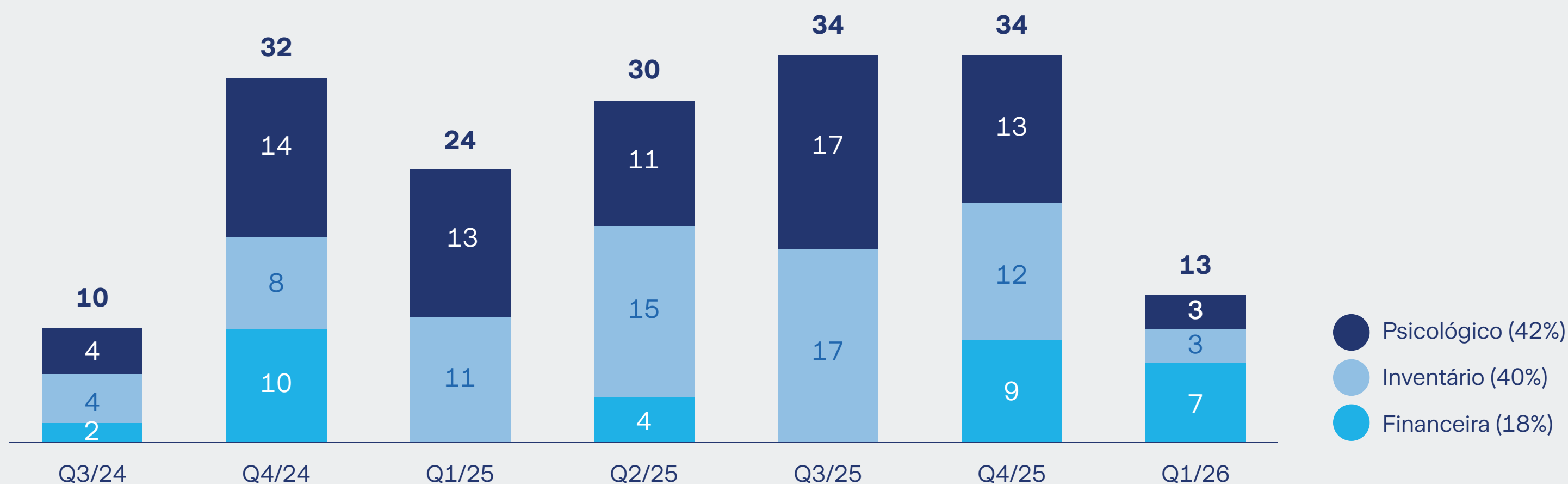
Continuamos com objetivos como:

- **Expansão dos canais digitais:** novas funcionalidades em portais, WhatsApp e chat, facilitando o processo para o cliente na comunicação do sinistro;
- **Timeline:** mensagem proativa sobre o status de reparo dos veículos enviada pelo WhatsApp;
- **VCA Automóvel:** maior abrangência na análise automática de cobertura.
- **Vistoria por Inteligência Artificial:** vistorias baseadas em fotos enviadas pelos clientes, agilizando a avaliação;

Cientes vulneráveis

Para oferecer ainda mais suporte aos nossos clientes, desenhamos processos de atendimento especializados para clientes em momentos de vulnerabilidade, no seguro de vida. Nosso apoio nesse momento é baseado em três frentes:

- **Apoio psicológico:** sessões agendadas de atendimento remoto com vídeo chamadas de 60 a 90 minutos que contemplam orientações primárias com psicólogos habilitados e credenciados junto ao CRP;
- **Assessoria de inventário:** atendimento jurídico de um advogado para esclarecimentos de dúvidas cotidianas ou questões pontuais de como iniciar o processo de inventário;
- **Assessoria financeira:** atendimento em vídeo chamada para auxílio de preenchimento de questionário preliminar específico para a coleta de informações de situação financeira e patrimonial.



Em 2025, foram realizadas mais de **150 sessões de apoio** a clientes vulneráveis.



“Tenho orgulho de ver como o nosso cuidado vai além dos processos. Em cada interação, buscamos oferecer conforto e atenção genuína, pois entendemos a importância de estar presente em momentos delicados. Essa proximidade nos inspira e reafirma nosso compromisso de entregar uma experiência positiva, sempre colocando o cliente no centro de tudo o que fazemos.”

Adriana Heideker
Diretora Executiva de Sinistros

Oficinas Parceiras

Queremos garantir a perpetuidade e sustentabilidade das parcerias e dos negócios.

Oficina Selo Verde

Para mitigação de riscos e impulsionar o trabalho da nossa rede de prestadores de serviços automotivos, em 2021, criamos a certificação **Oficina Selo Verde**, em parceria com o Instituto de Qualidade Automotiva (IQA). GRI 306-2



A certificação reconhece oficinas que **cumprem rigorosos padrões ambientais, sociais e de governança**, assegurando o **manejo adequado de resíduos, economia de água e energia e bem-estar dos colaboradores**, contribuindo para minimizar impactos negativos ao meio ambiente e à comunidade. **As oficinas recebem remunerações diferenciadas, de acordo com as classificações obtidas.**

Como frutos do programa acontecendo anualmente, já temos **329 oficinas certificadas, responsáveis por aproximadamente 41% dos nossos reparos realizados**. Além disso, estas oficinas possuem um **nível de satisfação dos clientes 7 pontos acima das oficinas sem Selo Verde.**



329

Certificadas



40

Platina



109

Ouro



158

Prata



20

Bronze

Descarte correto de resíduos:

Aço/Lataria
21 ton

Papel/Papelão
3,8 ton

Vidro
3,3 ton

Tinta/Óleo/Thiner
3.229 litros

Plástico
13 ton



Com isso, contribuímos para a redução do impacto ambiental no pós-sinistro, por meio da reciclagem de resíduos e da destinação correta de materiais como óleo contaminado.

Garagem dos Campeões

O programa **Garagem dos Campeões** reconhece as oficinas automotivas referenciadas que se destacam pelo desempenho ao longo do ano. É a evolução de uma série de iniciativas de fortalecimento da rede, incluindo o Selo Verde e programas de capacitação, refletindo mais de quatro anos de atuação estruturada com oficinas parceiras.

A premiação **valoriza quem mantém padrões consistentes de eficiência, qualidade e excelência na experiência do cliente**, avaliados pelo Índice de Reparação e pela Satisfação do Cliente. Mais do que um reconhecimento, o programa reforça nossa melhoria contínua da jornada de sinistros.

Fornecedores

Melhoria contínua e ESG na cadeia de suprimentos

Adotamos práticas de compras sustentáveis que consideram fatores ambientais, sociais e éticos em todo o ciclo de vida das aquisições. Nosso objetivo é priorizar fornecedores que minimizem seu impacto ambiental, maximizem o impacto social positivo e conduzam seus negócios com ética.

Para isso, o [Código de Conduta para Fornecedores](#) orienta nossos parceiros a seguirem boas práticas de sustentabilidade, incluindo o estabelecimento de metas de redução de emissões de gases do efeito estufa, com monitoramento contínuo dos resultados. Globalmente, cerca de 5% dos nossos maiores fornecedores são obrigados a aderir a essas metas. GRI FS1 e 2-24

Desde 2024, todos os novos fornecedores passam por uma autoavaliação com base em critérios ambientais e sociais no momento do cadastro, seguida de monitoramento contínuo em aspectos financeiros, de ESG e de cibersegurança. GRI 308-1 e 308-2

No segundo semestre de 2025, implementamos um processo de *due diligence* para fornecedores de alocação de recursos e para os fornecedores de sinistros com maior relevância em volume contratual, com foco na prevenção de riscos em diversas categorias, incluindo ESG.

Entre os 348 fornecedores avaliados, 4 (1,1%) apresentaram riscos socioambientais relacionados ao histórico das empresas. Todos os casos foram tratados com acordos de melhoria, sem necessidade de encerramento contratual. No total, foram avaliados **220 novos fornecedores** quanto a impactos socioambientais reais e potenciais. GRI 414-1 e 414-2

Nossos novos fornecedores também são analisados quanto à liberdade sindical e negociação coletiva. Em 2025, identificamos 17 fornecedores no Brasil onde existe liberdade sindical, mas sem negociação coletiva ou salário mínimo aplicável.

GRI 407-1, 408-1 e 409-1

Da mesma forma, avaliamos riscos de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo. Não identificamos nenhum caso desse tipo em 2025. Dois fornecedores contratam pessoas com idade igual ou inferior a 15 anos, mas ambos utilizam o programa de jovem aprendiz, previsto na legislação brasileira.

Para 2026, o foco será o acompanhamento do desempenho dos fornecedores em ESG, identificando pontos de melhoria, firmando acordos de evolução e, quando necessário, avaliando a continuidade contratual.



Programa Transformar GRI FS5

Desde 2024, criamos o Programa Transformar que **estimula fornecedores a adotarem práticas sustentáveis** por meio de diversos treinamentos sobre ESG.

Em 2025, elencamos os fornecedores que representam 60% dos gastos administrativos da companhia para participar do programa, sendo ranqueados em boas práticas ESG. Os mais bem colocados ganharam o **Selo Parceiro Transformador**.

Rede Sustentável

Lançado em 2023 pela Diretoria de Sinistros, o programa **Rede Sustentável** engaja assistências, centros de reparo, fabricantes e fornecedores da área de sinistros em práticas sustentáveis.

Os prestadores são avaliados com base em três critérios de peso igual: **custo, qualidade e sustentabilidade**, gerando um ranking que reconhece e premia os melhores por linha de produto. O programa também promove treinamentos e a troca de experiências e boas práticas entre os participantes. Em 2025, **84 fornecedores** participaram da avaliação.

Prêmio Zurich de Sustentabilidade para Fornecedores

Em 2025, realizamos a primeira edição do Prêmio Zurich de Sustentabilidade para Fornecedores, um momento especial que reuniu três iniciativas em um só evento: **Garagem dos Campeões, Rede Sustentável e Programa Transformar**. Além de reconhecer os parceiros que mais se destacaram em sustentabilidade, o evento também impulsionou fornecedores não certificados a construírem uma governança mais sólida. Ao todo, **11 fornecedores foram reconhecidos!**

Garagem dos Campeões: entre as 111 oficinas qualificadas, três foram premiadas por excelência em reparação, satisfação do cliente e certificação Selo Verde.

Rede Sustentável: reconhecemos 5 assistências, das 84 avaliadas, que lideram práticas ESG em categorias como linha branca, marrom, celular, informática e móveis.

Programa Transformar: dos 20 fornecedores avaliados pelo IQA, 17 foram certificados e 3 foram reconhecidos durante o evento.

“Ampliar o nível de consciência social e ambiental da nossa rede de prestadores é fundamental para avançarmos de forma consistente. Como seguradora, também temos a responsabilidade de impulsionar esse impacto em toda a nossa cadeia, junto a cada parceiro que contribui para o nosso serviço. Por isso, é um orgulho reconhecer fornecedores que estão transformando seu modo de atuar e ajudando a elevar o padrão de sustentabilidade em todo o setor.”

Edson Franco
CEO Zurich Seguros no Brasil

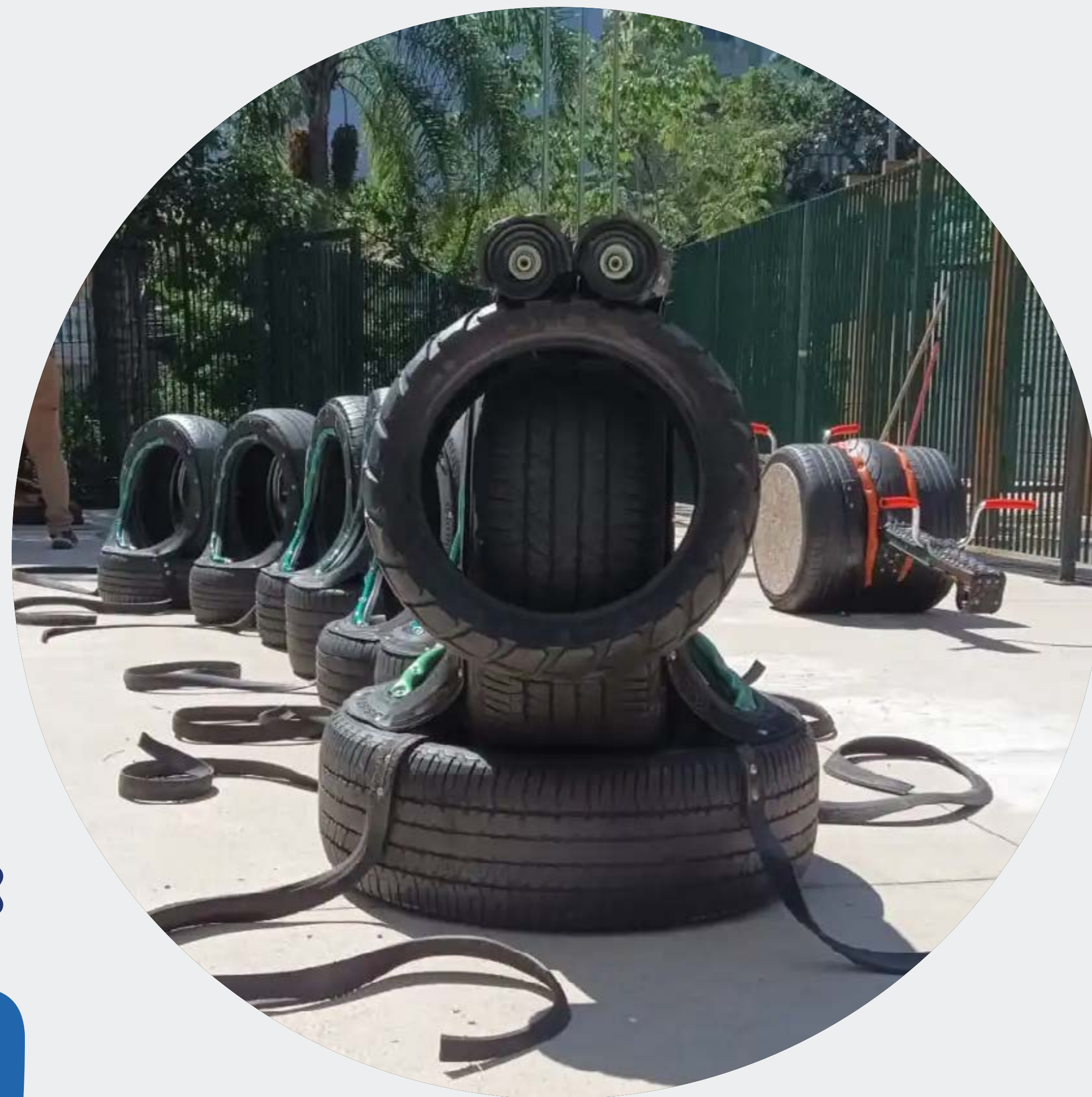


Ações de parcerias sociais GRI FS5

Para nós, engajar nossos *stakeholders* vai além de apenas parcerias comerciais, queremos construir conexões genuínas e de impacto real.

Em parceria com o **Instituto Baccarelli**, que gere 12 Centros Educacionais Unificados (CEUs) no município paulista, já havíamos doado brinquedos feitos de pneus para a reforma dos parquinhos de 2 deles. Ao convidar nossos parceiros e fornecedores a participar da iniciativa, conseguimos estender a doação para todos os 10 CEUs restantes, reformando os parques infantis dos 12 Centros.

Também priorizamos, em **parceria com nosso fornecedor de serviços gerais, a contratação de profissionais em situação de vulnerabilidade social**. Hoje, 70% da equipe terceirizada de limpeza e recepção é composta por mulheres que tiveram seus direitos impactados por contextos de violência doméstica, e os demais colaboradores também fazem parte de diferentes grupos vulnerabilizados. Uma iniciativa que reforça nossa **abordagem com a autonomia e a inclusão**.





Produção Audiovisual by the Buq

Impacto Social



Para nós, falar de impacto social é reconhecer os laços de confiança que construímos e as oportunidades que ajudamos a ampliar. É entender que desenvolvimento sustentável só acontece de verdade quando **fortalecemos as pessoas e as comunidades** com as quais nos relacionamos.

Sabemos que esse movimento começa pela valorização das pessoas e pelo acesso a ferramentas que promovam inclusão e desenvolvimento. Por isso, desenvolvemos programas de empoderamento econômico voltados a grupos minorizados, com **iniciativas de educação financeira e capacitação profissional**.

Ao lado de parceiros e organizações da sociedade civil, buscamos contribuir para trajetórias de sucesso, estimulando **autonomia, geração de renda e crescimento no longo prazo**.



Nosso time

Os **Zurichers** são a peça-chave da nossa atuação. Essa é a forma como chamamos **nossos colaboradores**: pessoas que vivem diariamente os valores da Zurich, que constroem relações sólidas, colaboram de forma solidária e assumem responsabilidades com ética.

Na Zurich Seguros, acreditamos que o ambiente de trabalho é tão importante quanto os resultados que entregamos. Aqui, cada pessoa encontra espaço para **evoluir e contribuir** com o nosso propósito de criar juntos um futuro melhor.

Como dito anteriormente, nossa cultura se manifesta por meio de **três pilares** que orientam o dia a dia dos Zurichers no Brasil: Autonomia, Clientecentrismo e Agilidade.

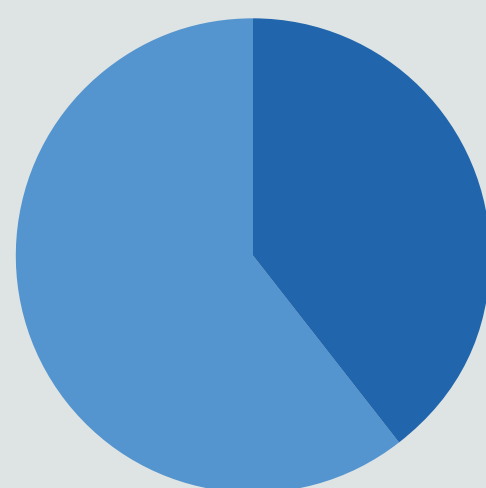


Viver o **Jeito Zurich** significa integrar cuidado e eficiência. É cuidar das relações humanas e, ao mesmo tempo, manter disciplina nas entregas e clareza nas metas. É saber que nossos resultados começam nas pessoas que compõem a Zurich e na forma como elas se conectam, colaboram e transformam ideias em ação. É essa combinação de colaboração com empatia e propósito com orientação para resultados que faz dos Zurichers uma **força viva** e essencial na construção do nosso negócio e no impacto que queremos deixar no mundo!

Descrição dos Zurichers

Metodologia: FTE

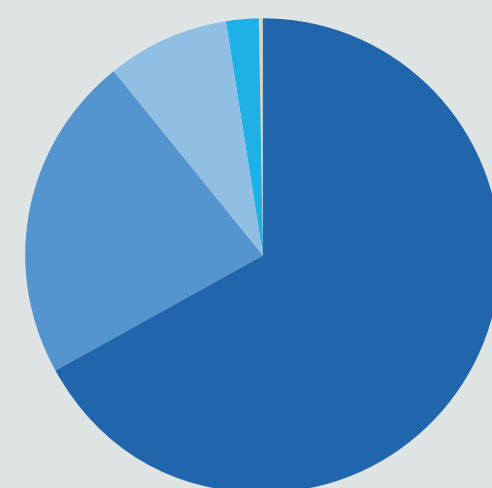
Distribuição de Gênero



- **Feminino** 991
- **Masculino** 652
- Total** 1.643

GRI 2-7

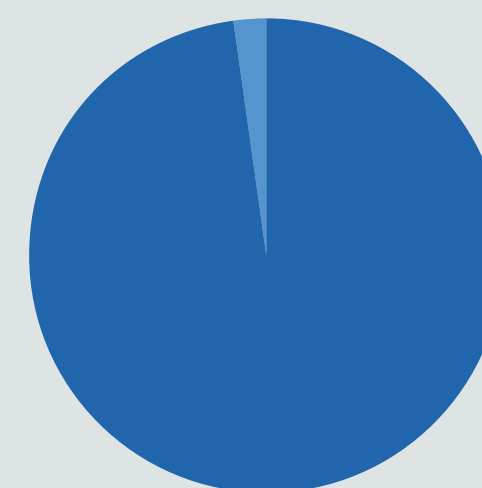
Composição Étnico-Racial



- **Branca** 1.104
- **Parda** 365
- **Preta** 134
- **Amarela** 37
- **Indígena** 1
- **Não Informado** 2

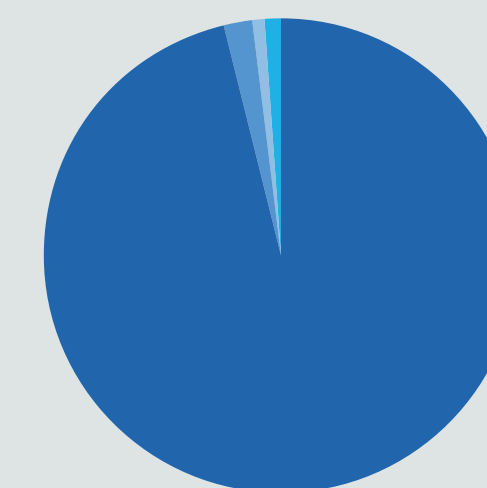
Evoluímos de 28% para 30% de pessoas negras na companhia

Tipo de Contrato



- **CLT** 1.611
- **Estágio** 32

Distribuição Geográfica



- **Sudeste** 1.582
- **Sul** 31
- **Nordeste** 14
- **Centro-oeste** 16

GRI 401-1

Dados baseados nos indicadores de dezembro de 2025, considerando colaboradores de tempo integral.

Novas Contratações: 248 GRI 401-1



Mulheres
248



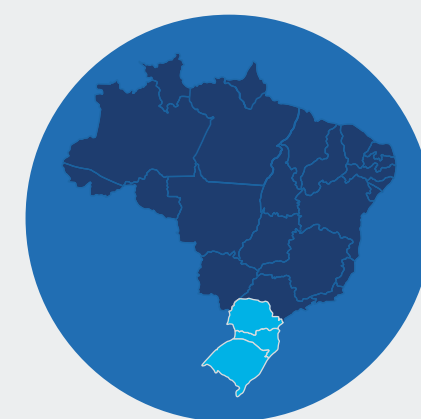
Homens
110



Nordeste
5



Sudeste
225



Sul
12



Centro-Oeste
6



(1946 e 1964)
Baby Boomers
0



(1965 e 1980)
Geração X
40



(1981 e 1996)
Geração Y/
Millennials
131



(1997 e 2010)
Geração Z
77

Com as saídas e novas contratações, nossa taxa de rotatividade anual foi de 15,38%.

Temos mais de 90% de efetivação em cargos de portas de entrada para jovens! Isso fortalece nosso compromisso com o desenvolvimento de pessoas e com a construção de trajetórias profissionais.



Zurich Lover

Desenvolvemos uma estratégia de engajamento interno e externo, por meio do programa Zurich Lover, que incentiva colaboradores e admiradores da marca a atuarem como embaixadores, incentivando o **orgulho de pertence** e o compartilhamento espontâneo de experiências positivas nas redes sociais.

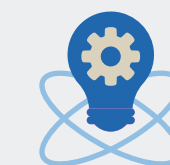
Zurich Lover Influencer representa a evolução do programa, envolvendo colaboradores selecionados e treinados para criação de conteúdo autoral, com acesso antecipado a informações, encontros com as equipes de Comunicação e Marketing e validação prévia dos conteúdos. Em 2025, o grupo foi responsável por produzir mais de 250 conteúdos, com engajamento 26% acima do esperado.

Complementam essa estratégia:



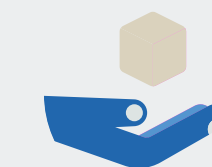
Zurich Lover Speakers

Formados por diretores e executivos treinados para representarem a Zurich como porta-vozes.



Zurich Lover Experts

Superintendentes, gerentes e especialistas preparados para atuar como especialistas e referências em sua área de atuação.



Zurich Lover Promoter

Clientes, corretores e parceiros que compartilham espontaneamente experiências positivas com a marca.

Café com CEO

Um exemplo de como **valorizamos o diálogo** é o Café com o CEO, realizado mensalmente com a participação de colaboradores de diferentes áreas e níveis hierárquicos. Sem pauta definida, o encontro oferece um espaço para conversas abertas e genuínas com o Chief Executive Officer (CEO), que compartilha suas visões estratégicas, experiências e perspectivas sobre o futuro da empresa. Esse formato flexível cria um **espaço seguro** para que os Zurichers compartilhem dúvidas, ideias e reflexões, fortalecendo ainda mais a transparência e estimulando o pertencimento que tanto valorizamos.



Town Hall

Outro evento importante é o **Town Hall**, realizado semestralmente, reunindo colaboradores de todas as unidades. O evento promove o alinhamento estratégico por meio de apresentações do CEO e da Diretoria e dá voz aos Zurichers convidados para compartilhar projetos importantes. Além disso, é um espaço para reconhecimentos e celebrações, destacando o protagonismo das equipes e comportamentos alinhados à cultura da empresa. Para estimular a cultura de alta performance e aprendizado contínuo, o evento também conta com palestrantes renomados.

O primeiro **Town Hall** do ano contou com a palestra de Luiza Helena Trajano sobre liderança humanizada, empatia e impacto social. A empreendedora compartilhou sua trajetória de superação, incentivando a coragem, a inovação, o propósito nos negócios e a igualdade.

Além disso, na palestra do final do ano, tivemos a presença de Fernando Meligeni e André Kfourri. A proposta da conversa é aproximar as experiências de alto rendimento no tênis do cotidiano corporativo. Conduzido pelo jornalista, o bate-papo com o ex-tenista explora temas como superação, disciplina, liderança, tomada de decisão sob pressão e resiliência — sempre com leveza, espontaneidade e bom humor.



Reconhecimentos



RecogniZe Institucional:

Premia colaboradores que se destacam em clientecentrismo, autonomia e agilidade, direcionadores de cultura que reforçam o senso de colaboração. As celebrações acontecem duas vezes ao ano nas Diretorias e uma 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, oferecendo day off, Funko Pop personalizado e voucher de experiências, valorizando a trajetória e dedicação dos colaboradores.



Liderança Inspiradora:

Homenageia líderes que se destacam pelo seu exemplo em desenvolvimento, engajamento, desempenho e confiança.



Reconhecimento em Inovação e Melhoria Contínua:

Valoriza soluções inovadoras que beneficiam nossos públicos em **três categorias:** engajamento de colaboradores, engajamento de stakeholders e foco no cliente.

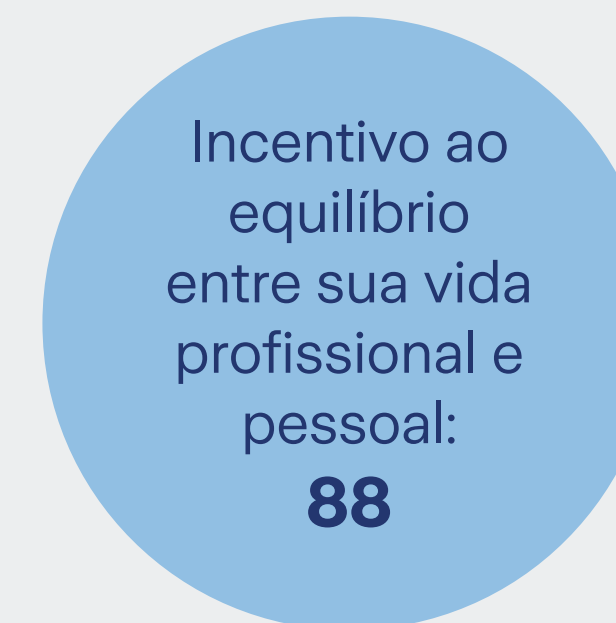
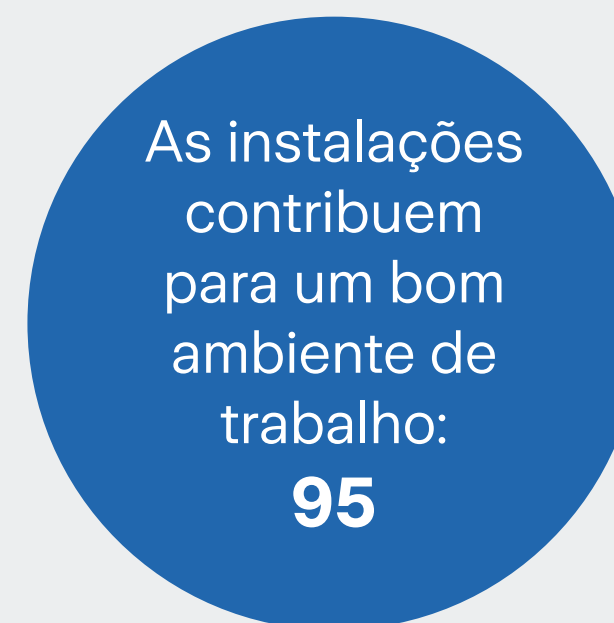
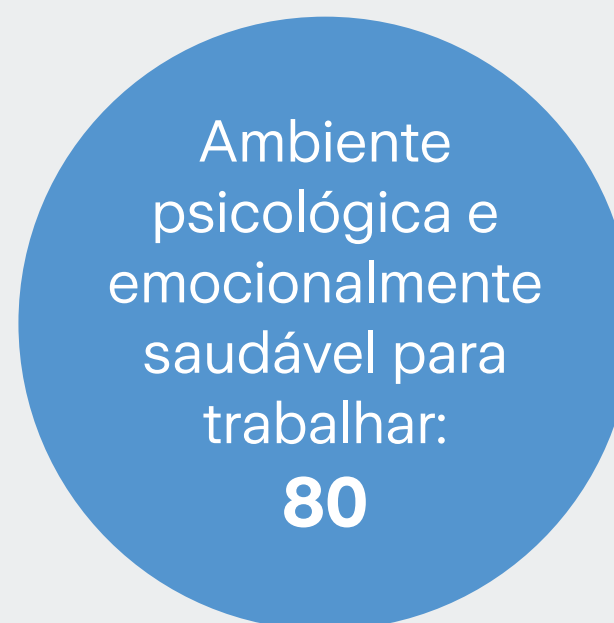


Reconhecimento em Responsabilidade Social Corporativa:

Celebra os colaboradores que mais se destacaram em horas de voluntariado, com troféu sustentável e prêmio de US\$ 5.000 para destinar a instituições sociais.

Indicadores de clima organizacional que reforçam a percepção dos colaboradores quanto ao ambiente de trabalho

(fonte: GPTW)



Zurich Store

Uma nova abordagem de produtos promocionais com a marca Zurich, inspirados no nosso Propósito e alinhados com a nossa Promessa ao Planeta.

Temos o objetivo de que nossa identidade visual da marca ganhe vida, em nossos itens promocionais sustentáveis, de maneira consistente para garantir o reconhecimento instantâneo da marca Zurich.

Em fevereiro de 2025, contratamos uma **nova fornecedora** que oferece produtos ecológicos, reciclados, orgânicos ou reutilizáveis, valoriza fornecedores locais e em situação de vulnerabilidade e busca reduzir impactos ambientais, com iniciativas de conscientização baseadas em **alternativas de presentes mais sustentáveis**.

Essa parceria transformou a forma como engajamos colaboradores e parceiros, aproximando a sustentabilidade do dia a dia do negócio.

Coleções lançadas em 2025:

#SouZurich: celebra a nossa marca e o orgulho de ser Zuricher.

Zurich Forest: inspirada no nosso projeto de reflorestamento com o Instituto Terra.

PrideZ: celebração do mês do orgulho - Juntos com orgulho!

+30 Produtos entre vestuário, acessórios, itens para o dia a dia no trabalho.

+670 Vendas desde o lançamento.

+500 Cupons emitidos, de ações de engajamento, como subsídio para compra com desconto.



Valorização e Remuneração

GRI 2-19, 2-20, 2-23, 2-24 e 3-3

Adotamos políticas e diretrizes corporativas para resguardar a conduta ética e conformidade regulatória em todas as operações, com suporte contínuo de Legal e Compliance, em alinhamento às melhores práticas de governança.

As políticas de remuneração e benefícios seguem integralmente a Convenção Coletiva do setor, a legislação brasileira (incluindo a Lei nº 14.611/2023, de equidade salarial) e as diretrizes globais do Grupo Zurich, sendo revisadas anualmente.

De forma indireta, aplica-se o princípio da precaução, ao evitar incentivos a riscos excessivos e conflitos de interesse, alinhando remuneração à gestão de riscos, à sustentabilidade do negócio e a objetivos de longo prazo. Além disso, a política incorpora critérios de equidade, conformidade legal e sustentabilidade social, considerando riscos de gestão de pessoas e reputação.

As decisões sobre remuneração dos colaboradores baseiam-se nas regras, critérios e alçadas estabelecidos na Política de Remuneração, cuja governança é de responsabilidade da área de Remuneração, que assegura a aplicação consistente das diretrizes definidas.

Nossa estrutura de remuneração é composta por

Remuneração fixa

Definida por meio de pesquisas salariais conduzidas por consultorias externas independentes.

Remuneração variável

Arelada a resultados e desempenho.



Benefícios

Tanto os obrigatórios, impostos pela legislação trabalhista brasileira ou por convenção coletiva de trabalho, quanto os oferecidos por decisão da companhia, com base em práticas de mercado.

Proporção entre o Salário de Admissão e o Salário Mínimo GRI 202-1

Demonstramos nossa atuação voltada ao bem-estar econômico de nossos colaboradores desde o início da jornada.

O salário mais baixo praticado pela Zurich no Brasil é **significativamente superior ao salário mínimo nacional.**

A proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo nacional é de 133,9%, mantendo paridade absoluta entre os gêneros na entrada e tendo uma redução de proporcionalidade com relação a 2024 (137%).

Proporção da Remuneração entre Mulheres e Homens GRI 405-2

A equidade salarial entre mulheres e homens é monitorada regularmente pela Zurich, com análise da remuneração total por nível hierárquico, que considera cargos equivalentes, remuneração total e estrutura organizacional vigente em cada período avaliado.

Os nossos resultados indicam maior equilíbrio nas camadas de liderança intermediária, com oportunidades de evolução contínua nos níveis superiores e operacionais, sustentando práticas de remuneração justas e equitativas em toda a companhia.




Benefícios

GRI 3-3 e 401-2

Na Zurich Seguros, proporcionamos um ambiente de trabalho que prioriza saúde, cuidado e equilíbrio, reconhecendo que o bem-estar está diretamente relacionado ao engajamento, à produtividade e à sustentabilidade do negócio. Com base nisso, oferecemos aos colaboradores:

- ◆ Vale-alimentação e Vale-refeição;
- ◆ Vale-transporte e oferta de transporte fretado;
- ◆ Assistência médica e odontológica;
- ◆ Auxílio-creche/babá;
- ◆ Seguro de vida;
- ◆ 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;
- ◆ Trabalho remoto para os pais nas férias escolares de filhos até 12 anos;
- ◆ Trabalho remoto a partir do 7º mês de gestação;
- ◆ Cesta natalidade;
- ◆ Clube Zurichers: descontos exclusivos para a contratação de seguros Zurich;
- ◆ PreviJunior: previdência privada complementar para filhos;
- ◆ Wellhub (plataforma de benefícios corporativos de bem-estar);
- ◆ Equilíbrio Z: programa de saúde, bem-estar e qualidade de vida;
- ◆ Estacionamento, a depender do nível hierárquico;
- ◆ Day-off de aniversário;
- ◆ Jornada flexível;
- ◆ Zurich Sem Fronteiras (trabalho remoto em outros estados ou países);
- ◆ Assistência pet;
- ◆ Assistência funeral familiar; e
- ◆ Escritório *Pet Friendly* e outros benefícios.

 Sistema de ponto com bloqueio programado, buscando maior equilíbrio para os colaboradores entre trabalho e vida pessoal;

 Ambiente de segurança psicológica;

 Família no escritório: apoio familiar ao trabalho no dia a dia.



GRI 3-3

Por meio de programas como o **Equilíbrio Z** e de ações contínuas **dedicadas à promoção da saúde mental e do bem-estar**, trabalhamos para reduzir o absenteísmo (índice de ausência dos colaboradores no trabalho) e fortalecer a produtividade, com impactos positivos para o negócio. Entre essas iniciativas estão campanhas como **Janeiro Branco e Setembro Amarelo**, além de outros projetos recorrentes pensados para elevar a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Acompanhamos a eficácia dessas práticas por meio de pesquisas internas, como o **GPTW** e a **Zurich Employee Survey (ZES)**, além de indicadores de absenteísmo, engajamento e utilização de benefícios, permitindo o aprimoramento contínuo das ações.

Nota: Colaboradores temporários subcontratados recebem os benefícios da empresa contratante, com garantia dos direitos legais.

Jornada Parental GRI 401-3

Garantimos acesso à licença parental a **100% dos colaboradores**, reforçando a equidade e o bem-estar de todas as famílias, independentemente da orientação sexual ou configuração parental. O modelo oferece **180 dias de licença** a 1ª pessoa cuidadora e 42 dias a 2ª pessoa.

Complementarmente, oferecemos iniciativas voltadas ao bem-estar de familiares dos Zurichers:

Desenvolvimento dos filhos (16 a 21 anos):

Educação digital baseada em comunicação e influência, letramento digital, empoderamento, marketing pessoal e saúde mental;

Evento de Dia das Crianças:

Momento especial com atividades para receber os filhos(as) e enteados(as) dos nossos colaboradores no escritório. Para nós, a flexibilidade é um fator de engajamento e, sempre que necessário, os nossos espaços administrativos estão preparados para receber familiares dos nossos Zurichers;

Classificação	Nº de empregados
Número total de empregados elegíveis à licença	1640
Número de empregados que tiraram licença maternidade	33
Número de empregados que tiraram licença paternidade	29
% que retornou ao trabalho após a licença	98%



Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-1, 403-2, 403-3 e 403-4

Na Zurich Seguros, mantemos um sistema estruturado de **Saúde e Segurança do Trabalho (SST)** que abrange colaboradores, estagiários, aprendizes e terceiros, seguindo as Normas Regulamentadoras (NRs) e com enquadramento de baixo risco (CNAE 1).

A **gestão preventiva de riscos** nas atividades é realizada por meio do **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)** e do **Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT)**. Atualmente, não há atividades classificadas como insalubres ou perigosas para os colaboradores próprios.

Para serviços terceirizados, como manutenção e limpeza, são feitas inspeções periódicas e análises de tarefas. Qualquer ocorrência é registrada em relatório de não conformidade e tratada rapidamente, reforçando o compromisso da empresa com um ambiente de trabalho seguro e saudável para todos.



01

Identificação e avaliação periódica de riscos
Considerando as atividades da empresa e suas relações de negócio;

02

Implementação de medidas preventivas
Incluindo procedimentos operacionais, controles administrativos e orientações ergonômicas;

03

Monitoramento contínuo das condições de trabalho
Com inspeções regulares, auditorias externas e atuação conjunta das equipes de Saúde e Segurança, CIPA e Brigadistas;

04

Engajamento dos colaboradores
Incentivando a participação ativa na identificação de riscos, sugestões de melhorias e cumprimento das normas de segurança;

05

Gestão de incidentes
Com processos definidos para notificação, investigação e correção imediata, visando prevenir recorrências e mitigar impactos.

Os serviços de saúde ocupacional seguem a **NR-07** por meio do **Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)**, em parceria com uma consultoria especializada, incluindo exames admissionais, periódicos e monitoramento contínuo.

A participação dos colaboradores no sistema SST ocorre via **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)**, **Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)** e acesso a **políticas na plataforma Z-net**.

A CIPA atua na identificação de riscos, proposição de medidas preventivas, monitoramento de condições de segurança e representação dos colaboradores, com reuniões mensais e acompanhamento contínuo.

Em complemento ao sistema de gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, adotamos uma abordagem integrada para capacitação, promoção da saúde e mitigação de riscos ocupacionais, conforme diretrizes do **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)**.

De acordo com o PGR, os principais riscos mapeados no ambiente de trabalho são de natureza ergonômica e de acidentes, sendo **mitigados por meio de treinamentos obrigatórios**, conduzidos e monitorados pela equipe de Pessoas e Cultura (P&C), além de **orientações contínuas** sobre práticas seguras no ambiente corporativo.

GRI 403-5, 403-6, 403-7 e 403-8



GRI 403-1

A gestão de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho na Zurich Seguros é conduzida pelas áreas de Pessoas e Cultura (P&C), Segurança do Trabalho e Medicina Ocupacional, com apoio da empresa especializada.

Em 2025, foram registrados quatro acidentes de trajeto com abertura de **Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT)**, todos sem afastamento de colaboradores, e **nenhuma doença ocupacional**, reforçando nosso cuidado com a prevenção, segurança dos colaboradores e transparência na gestão de saúde e segurança do trabalho.

Promoção da Saúde e Engajamento

A conscientização é o motor da nossa cultura de segurança!

Em 2025, o destaque foi a **SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho)**, que teve foco explícito na **NR-1** e promoveu workshops interativos e palestras focadas em saúde mental, ergonomia no trabalho híbrido, segurança no trajeto, segurança psicológica e assédio moral, reforçando o protagonismo de cada Zuricher na manutenção de um ambiente seguro. Além da **SIPAT**, a promoção da saúde ocorre através de:

Treinamentos de Pessoas & Cultura

Capacitações obrigatórias sobre práticas seguras e bem-estar: Integração, NR-17 (ergonomia), NR-23 (brigada e atendimento a emergências)

Atuação Conjunta

Sinergia entre Brigadistas, CIPA e Medicina Ocupacional

Acolhimento às Lideranças

Promoção de sessões de acolhimento psicológico para lideranças fortalecendo o desenvolvimento e ambiente de confiança na gestão

Z-Net

Acesso facilitado a todas as políticas e guias de segurança da companhia

Além disso, reforçou benefícios e programas contínuos de apoio emocional, ampliou treinamentos e rodas de conversa, e fortaleceu o uso do sistema **Ahgora**, que incentiva a autogestão da jornada e o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, contribuindo para prevenção de sobrecarga e outros fatores de risco previstos na norma.

Essas iniciativas evidenciam a atuação da Zurich voltada a uma cultura de cuidado integral, prevenção e conformidade regulatória, atendendo plenamente às diretrizes da **NR-1** no âmbito de saúde, segurança e bem-estar no trabalho.



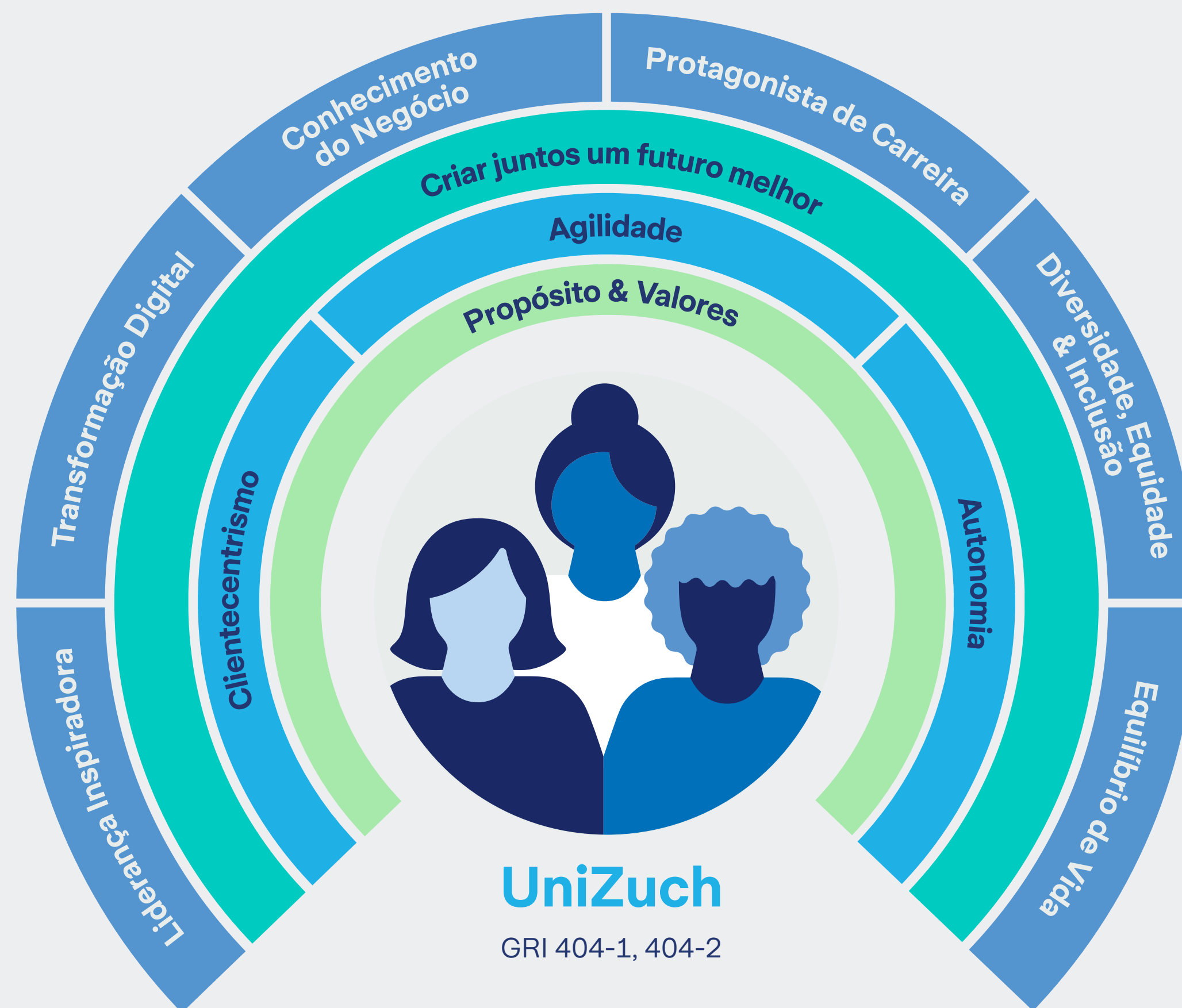
Capacitação e Desenvolvimento

GRI 3-3, 404-1 e 404-2

Nossos **investimentos contínuos** em capacitação e desenvolvimento contribuem para a atração e retenção de talentos, sendo fator de sucesso para a consistência na cultura organizacional.

Assim, buscamos criar mais oportunidades de crescimento, capacitação e mobilidade interna, essenciais para a **valorização das pessoas** e para a construção de **carreiras sustentáveis**.

Para fortalecer nossa estratégia de capacitação e desenvolvimento de pessoas, contamos com a **UniZurich**, universidade corporativa que disponibiliza **mais de 3.000 recursos de aprendizagem** em português, incluindo cursos, vídeos, artigos e conteúdos do LinkedIn Learning, organizados em 6 eixos estratégicos:



Em 2025, foram registradas **+ de 100 mil horas** de treinamentos fortalecendo o desenvolvimento contínuo dos Zurichers.

Média de horas de capacitação Anual por Colaborador (UniZurich):

Média geral	59h
Média gênero masculino	55h
Média gênero feminino	60h
Pessoas não líderes	61h
Líderes	50h

Todos os colaboradores têm **acesso a plataformas de aprendizagem de idiomas (inglês e espanhol)** e são elegíveis a participar do **Programa Educa Zurich**, que subsidia 50% dos custos de graduação e pós-graduação. Também promovemos programas de mentoria, mobilidade internacional e formação de lideranças, ampliando oportunidades de crescimento profissional e sucessão interna.

Além disso, mantemos o **Programa My Journey**, uma Plataforma exclusiva que mapeia competências atuais e futuras, sugere cursos com base na autoavaliação do colaborador e oferece visibilidade das trilhas de carreira na empresa.

✈️ Passaporte MyJourney

O **Passaporte My Journey**, lançado em 2025, é um programa estratégico que coloca o desenvolvimento dos colaboradores no centro da agenda corporativa. Com base em dados reais, as competências foram mapeadas a partir da autoavaliação realizada na plataforma MyJourney, garantindo relevância e direcionamento estratégico. A estrutura do programa é composta por **Paradas Institucionais** e por **Paradas Estratégicas**. Esse modelo favorece um desenvolvimento contínuo, sustentável e alinhado à estratégia da empresa, estimulando o protagonismo no trabalho.



As **Paradas Institucionais** promovem competências mapeadas através do My Journey a nível institucional foram disponibilizadas para o desenvolvimento de todos os Zurichers. Ao todo foram 7 paradas institucionais ao decorrer do ano.



Já as **Paradas Estratégicas** foram trilhas construídas exclusivamente para desenvolver as competências mapeadas por níveis de cargos, para preparar os Zurichers para o próximo passo.

Organizada em trilhas segmentadas por nível de atuação:

- Nível 1: Assistente, Analista I e II
- Nível 2: Analista III e Especialista
- Nível 3: Coordenação e Gerência

No decorrer de 2025, os Zurichers puderam colecionar os selos e aqueles que conquistaram os objetivos concorreram a uma viagem especial à Floresta Zurich. Ao final, **11 colaboradores** estavam aptos a participar da viagem!



“A experiência de conhecer a Floresta Zurich reforçou, de forma prática e inspiradora, como a restauração é capaz de reverter a degradação ambiental e gerar impacto positivo para a sociedade. O aprendizado ao longo da vivência ampliou a minha consciência ambiental. Com um agradecimento especial aos times de Pessoas e Cultura e Eventos, por todo suporte e organização.”

Magna Brasil
Jurídico



Integrando Sustentabilidade à Cultura GRI FS4

Academia de Sustentabilidade

Sobre a temática de sustentabilidade, mantemos processos estruturados para fortalecimento de competências por meio da **Academia de Sustentabilidade**, desenvolvida pelo Grupo Zurich em parceria com a Better Insurance Network. Oferecemos módulos sobre a interseção entre sustentabilidade e o setor de seguros, com conteúdos que apresentam uma visão abrangente dos principais temas ESG relevantes para o mercado segurador. A **participação é obrigatória** para integrantes dos **Grupos de Trabalho (GTs)** da governança local.

Além disso, a disseminação do conhecimento ocorre de forma transversal na companhia. Em 2025, o time de Sustentabilidade participou de reuniões de diretorias de diversas áreas para apresentar a **Estratégia de Sustentabilidade 2025-2027** e conduzir iniciativas internas.

Quinzena da Sustentabilidade

A **Quinzena da Sustentabilidade**, realizada em junho, é um exemplo de iniciativa que buscou tangibilizar nossa estratégia por meio de ações práticas. Entre elas, destacamos a **Feira de Sustentabilidade**, um evento interno e interativo no qual os Zurichers puderam conhecer, de forma concreta, iniciativas relacionadas às nossas quatro temáticas estratégicas. A programação também contou com **stands de produtos artesanais de empresas apoiadas pelo projeto Origens. Mais informações na [página 114](#).**

Webinars com líderes, capacitação digital por meio do IncluirTech, discussões sobre voluntariado e quizzes interativos com premiação de brindes sustentáveis integraram as atividades, com destaque para o papel de cada colaborador na construção de um futuro mais responsável.

Para que todos tivessem acesso a estratégia, desenvolvemos um jogo interativo, **Giro da Sustentabilidade**, com uma abordagem lúdica e educativa, que apresenta todas as temáticas da nossa Estratégia de Sustentabilidade 2025–2027.



Mês do Clima

Já em setembro, realizamos o **Mês do Clima**, uma campanha global que reforça a integração da sustentabilidade e o impacto positivo no meio ambiente, na sociedade e nos negócios. Em 2025, a iniciativa ganhou **relevância histórica** com a nossa participação na COP30 em Belém, consolidando o papel da companhia no debate climático global. O Mês do Clima contou com as seguintes iniciativas:

Economia Circular

Descarte Correto de Garrafinhas:

Durante todo o mês de setembro, os Zurichers puderam entregar uma garrafa antiga de alumínio da Zurich no ponto de coleta e com isso ganhava um cupom de desconto para a compra de uma nova garrafa térmica em inox reciclado na Zurich Store (**mais informações na página 91**). Foram arrecadadas 38 garrafas de alumínio, doadas a uma associação que reintegra os resíduos à cadeia produtiva por meio da reciclagem e do reaproveitamento industrial



Iniciativas Práticas de voluntariado

Plantio de árvores:

Os voluntários realizaram o plantio de mudas em uma Escola Estadual de São Paulo, em parceria com o Instituto Formigas de Embaúba.



Oficina de Culinária Sustentável:

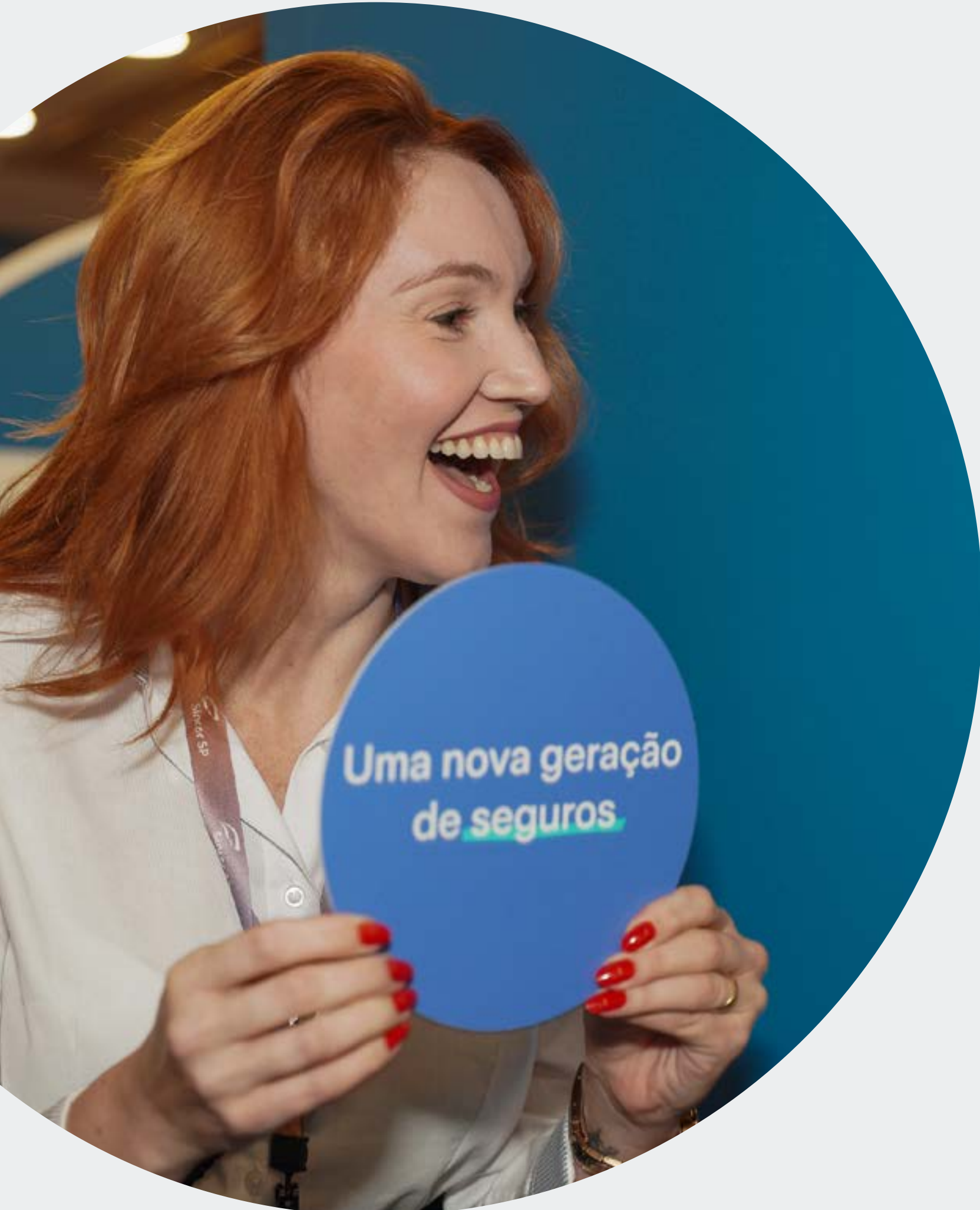
Voltada ao reaproveitamento integral de alimentos para reduzir o desperdício. Acontece em Belo Horizonte e São Paulo, em parceria com as instituições Good Truck e Divina Providência, onde o ingresso era a doação de 1kg de alimento para os Zurichers que mostraram interesse em participar do evento.



DeZengaveta:

Bazar solidário com roupas doadas pelos Zurichers, que também são voluntários no dia oficial de venda. A ação foi realizada em parceria com a **Liga Solidária** e teve toda a renda revertida para a instituição. Foram mais de 900 peças vendidas; 42 Zurichers atuaram como voluntários; mais de R\$25 mil arrecadados, 24% a mais do que em 2024, sendo o mesmo valor também doado pela Z Zurich Foundation.









Ciclo de Desempenho e Desenvolvimento GRI 404-3

Na Zurich Seguros, **100%** dos colaboradores contratados sob o regime CLT e dos Diretores Estatutários, admitidos até o mês de setembro, participam anualmente do **Ciclo de Desempenho e Desenvolvimento**, que orienta a gestão de performance e o crescimento profissional alinhado à estratégia da companhia.

O Ciclo D&D é estruturado em **quatro etapas trimestrais**: definição de metas, conversas sobre carreira, acompanhamento contínuo do progresso e avaliação final. A conclusão de treinamentos obrigatórios e trilhas específicas, como a de "Sustentabilidade em Seguros" na **UniZurich**, é requisito essencial para o bom andamento do ciclo, impactando diretamente na avaliação de desempenho.

Todas as etapas, incluindo o **Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)** e o progresso no **Passaporte My Journey**, são registradas na ferramenta oficial da companhia. Isso garante rastreabilidade e assegura que a evolução individual esteja alinhada aos quatro pilares estratégicos: Finanças, Negócios, Operações Sustentáveis e Impacto Social.

Total: 1.588

Não-líderes	1316
 Mulheres	826
 Homens	490
Líderes	272
 Mulheres	129
 Homens	143



Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertencimento (DEIP)

GRI 405-1 e 3-3

Consideramos a diversidade, a equidade e a inclusão elementos estruturantes da nossa estratégia de **Pessoas & Cultura**, reconhecendo que ambientes diversos e inclusivos impulsionam a inovação, fortalecem a reputação corporativa e contribuem para a atração e retenção de talentos.

A companhia assegura oportunidades iguais, sem distinção em função de deficiência, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, raça, origem nacional ou étnica, idade, religião ou crença, entre outros aspectos, em alinhamento ao **Código de Conduta e às diretrizes de não discriminação**.

A gestão do tema considera riscos potenciais relacionados a vieses inconscientes, exclusão involuntária e desigualdades salariais, tratados por meio da revisão contínua de processos, treinamentos de sensibilização e mecanismos formais de governança, incluindo o programa **Equal Pay**.

Somado a isso, a **efetividade das iniciativas** é acompanhada por meio de **indicadores** de diversidade e representatividade, monitoramento de **gap salarial**, **avaliações internas de clima e inclusão**, além da **consolidação dos dados** na matriz de indicadores de Pessoas & Cultura.

Reconhecimentos

Em 2025, a Zurich foi a **seguradora mais premiada na temática diversidade** pela consultoria Great People (Great Place to Work) subindo 4 pontos no ranking LGBTI+ e 11 pontos no ranking Mulher. Além disso, fomos pelo 3º ano consecutivo a seguradora oficial da Parada LGBTI+.

Ao todo, foram **10 prêmios relacionados à pauta de diversidade**:

7 Prêmios pela:



1 Prêmio pela:



2 Prêmio pela:



1 Prêmio pela:

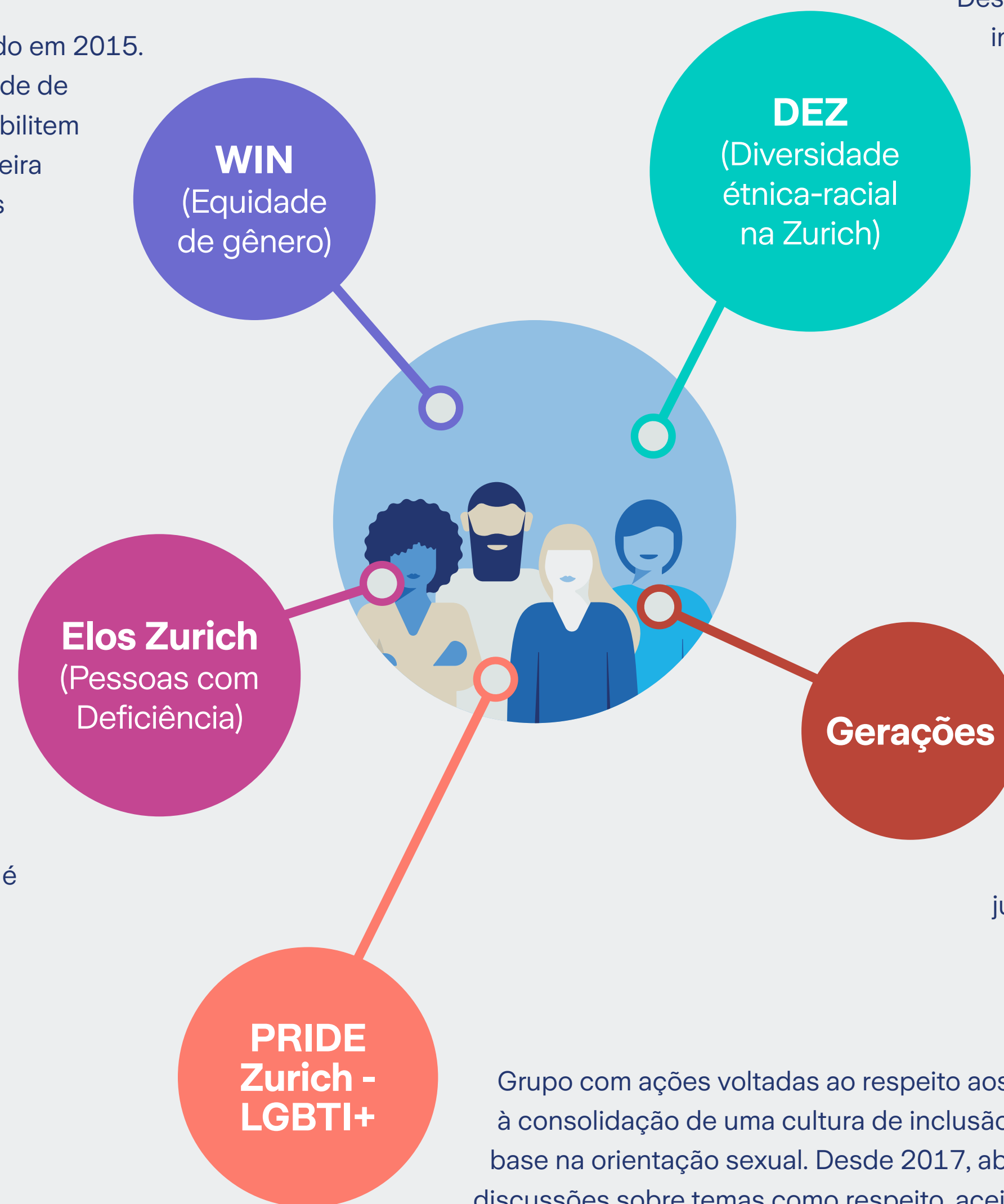


Nossos Programas

Em 2025, a companhia fortaleceu rodas de conversa para **pessoas com deficiência e geração 50+** por meio de fóruns, mentorias e outras iniciativas. Possuímos como pautas principais: Equidade de gênero, Equidade Racial, LGBTI+, Pessoas com deficiência e 50+. Cada grupo conta com uma liderança voluntária e um sponsor que faz parte do Comitê Executivo para incentivar a pauta.

Grupo com governança global, formado em 2015. Tem como objetivo estimular a equidade de gênero, promovendo ações que possibilitem a igualdade de oportunidades de carreira entre mulheres e homens em todos os níveis da organização.

Transformar nossa organização em um ambiente inclusivo e acessível é humanizar nossa realidade corporativa. Cada pessoa é única e isso inclui suas limitações e competências, por isso, o grupo de afinidades com foco em PcD pensa em um ambiente onde toda diferença é bem vinda e respeitada!



Desde 2018 atua na conscientização, inclusão e desenvolvimento de colaboradores de diferentes etnias por meio de práticas que promovem equidade racial, igualdade de oportunidades de trabalho e renda e respeito à diversidade étnico-racial.

Falar de Gerações é pensar em unir pessoas, aumentar a conscientização da importância de uma visão intergeracional e quebrar silos. Acreditamos que todas as gerações podem fazer a diferença para construirmos juntos um futuro melhor.

Grupo com ações voltadas ao respeito aos Direitos Humanos e à consolidação de uma cultura de inclusão e pertencimento com base na orientação sexual. Desde 2017, aborda e desenvolve discussões sobre temas como respeito, aceitação e inclusão LGBTI+, contribuindo para a construção de um ambiente sem preconceitos.

Next - Programa de Trainee Interno

Com o objetivo de fortalecer nosso pipeline de liderança e promover a mobilidade interna, o Programa Next foca no desenvolvimento de três pilares: **habilidades comportamentais, gestão de projetos e visão de negócio**. Em sua edição atual, registramos mais de 100 inscritos para 14 selecionados, com um forte compromisso com a diversidade: **54% de mulheres e 21% de pessoas negras**. O sucesso da iniciativa reflete-se na carreira dos participantes: **21% dos jovens já foram promovidos desde o início do programa**. A trilha de desenvolvimento compreende:



Conhecimento do Negócio:
Realização de 4 rotações entre áreas estratégicas e mentorias com o Comitê Executivo.



Habilidades de Liderança:
8 workshops e mentorias (parceria Fellipelli) focados em autoconhecimento, influência, transformação de mercado e growth mindset.



Projetos:
Workshop com a Saint Paul e mentorias em grupo para aplicação prática de soluções.

Programa de estágio afirmativo

Uma das ferramentas utilizadas para fomentar a diversidade e inclusão na companhia. Em 2025, tivemos **45 participantes e 14 (31%) deles foram efetivados até dezembro**. Vale lembrar que o programa tem 2 anos, ou seja, esses jovens continuarão sendo efetivados ao longo de 2026.

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. Atualmente, **mais de 60% do quadro é feminino, com mulheres representando 31% das posições executivas**.



Equal Pay

Desde 2021, a Zurich Brasil vem construindo uma trajetória sólida para reduzir o gap salarial de gênero e acelerar o desenvolvimento de carreira das mulheres. A iniciativa evoluiu de diagnósticos para práticas robustas, com resultados concretos.

O que fizemos?

Monitoramento mensal dos indicadores de gênero e remuneração.

Destinação de 1/3 do orçamento de mérito para mulheres com alta performance e salários abaixo do benchmark.

Criação de comitês de revisão salarial com foco em equidade

Lançamento do programa de mentoria ElaZ, com ciclos de capacitação para líderes e talentos femininos, com suporte das áreas de Pessoas & Cultura, Comunicação e Comitê Executivo.

Em 2025, evoluímos para o programa ElaZ, ampliando a pauta salarial para gênero e raça de forma transversal.

Resultados

R\$ 2,5 milhões

Aplicados em mulheres no ciclo de mérito 2025

4 a 10 mulheres

Na diretoria, saltando para 32% de representatividade feminina

58% das mulheres

Da companhia receberam aumento ou promoção

7,5 de redução

No gap salarial (de 5,94% em 2024 para 5,49% em 2025)

60% dos méritos

E promoções foram destinadas a mulheres, com acompanhamento de resultados pelo Comitê Executivo da alta liderança

65 mulheres

Participaram do ElaZ e 16% delas foram promovidas após o ciclo de mentorias

Empregabilidade, conscientização e cultura inclusiva

Como parte de uma forte **cultura organizacional inclusiva**, em 2025, avançamos significativamente na agenda de inclusão de pessoas com deficiência, fortalecendo a equidade e o desenvolvimento sustentável.

Entre as iniciativas estruturadas, conduzimos um **Workshop de Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) dedicado exclusivamente a colaboradores com deficiência**, com a finalidade de desenvolvimento profissional e acesso a ferramentas adaptadas.

Considerando a importância das lideranças na transformação cultural, também realizamos **conversas estruturadas sobre inclusão de pessoas com deficiência**, conduzidas pela líder do pilar, uma pessoa com deficiência adquirida, que ajudou a fortalecer a representatividade e a legitimidade do diálogo. **Ao longo do ciclo, 42% das diretorias foram impactadas**, com aumento da conscientização e avanço de ações práticas em diferentes áreas da organização.

Em complemento, organizamos uma **Palestra de Sensibilização sobre Parentalidade Atípica** planejada para tornar nosso ambiente de trabalho mais empático, inclusivo e psicologicamente seguro.

Responsabilidade Social Corporativa

GRI 3-3

Na Zurich Seguros, temos como grande **objetivo promover o empoderamento econômico e social por meio do desenvolvimento de projetos às comunidades onde atua**. Com uma estratégia estruturada de investimento social privado, parcerias e voluntariado, buscamos fortalecer populações em situação de vulnerabilidade, apoiar o desenvolvimento local e contribuir para a construção de uma sociedade mais resiliente, alinhada às diretrizes globais da Z Zurich Foundation ([ZZF](#)).

Em 2025, nossa atuação social esteve organizada em **três grandes frentes**, que orientaram a seleção, o acompanhamento e a priorização dos projetos apoiados:



Desenvolvimento Psicossocial e Cidadania: iniciativas voltadas ao fortalecimento emocional, social e educacional de crianças e jovens, com foco no estímulo à cidadania, à autonomia e ao pensamento crítico.



Saúde Física e Mental: apoio ao acesso a serviços de saúde e ao cuidado integral, com atenção especial a pessoas em situação de vulnerabilidade, priorizando grupos minorizados como mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiência e idosos.



Inclusão Social, Cultural e Consciência Ambiental: projetos culturais e sociais que promovem inclusão, valorização da diversidade e, quando aplicável, conscientização sobre temas ambientais e mudanças climáticas.



Nosso impacto positivo

GRI 203-1, 203-2 e 3-3

Nossa **gestão da atuação social** considera tanto os impactos positivos gerados quanto os riscos sociais associados às operações, ainda que, por se tratar de uma empresa de serviços financeiros, esses impactos sejam predominantemente indiretos.

Adotamos processos de análise e monitoramento para assegurar que os projetos apoiados estejam alinhados a **padrões éticos, à legislação vigente e à promoção dos direitos humanos**, mitigando potenciais impactos negativos sobre comunidades locais. Em 2025, não foram identificados impactos negativos relevantes associados às iniciativas sociais reportadas. GRI 413-2 e 2-25

Nossa atuação está alinhada aos **quatro pilares estratégicos da Z Zurich Foundation (ZZF)**, garantindo coerência entre a estratégia global do Grupo e a implementação em território brasileiro dos projetos. Essa estrutura orienta priorizar iniciativas, a alocação de recursos e o acompanhamento da efetividade das ações sociais.



Adaptação às mudanças climáticas



Bem-estar mental



Equidade social



Resposta a crises

18 projetos apoiados

+4,9 milhões de pessoas impactadas

3.625.341 de pessoas diretamente impactadas

e **1.362.903** de pessoas indiretamente impactadas

+R\$19,6 milhões investidos em projetos sociais

Verba Direta: **R\$4,12 milhões**
 Fundo de Catástrofe¹: **R\$1,23 milhões**
 Local Grants ZZFF²: **R\$11,54 milhões**
 Leis de Incentivo: **R\$2,75 milhões**

¹R\$243 mil via ZZFF

²Valor exclusivamente para investimento em território brasileiro.



Gary Shaughnessy, chairman da ZZFF visita Instituto Baccarelli

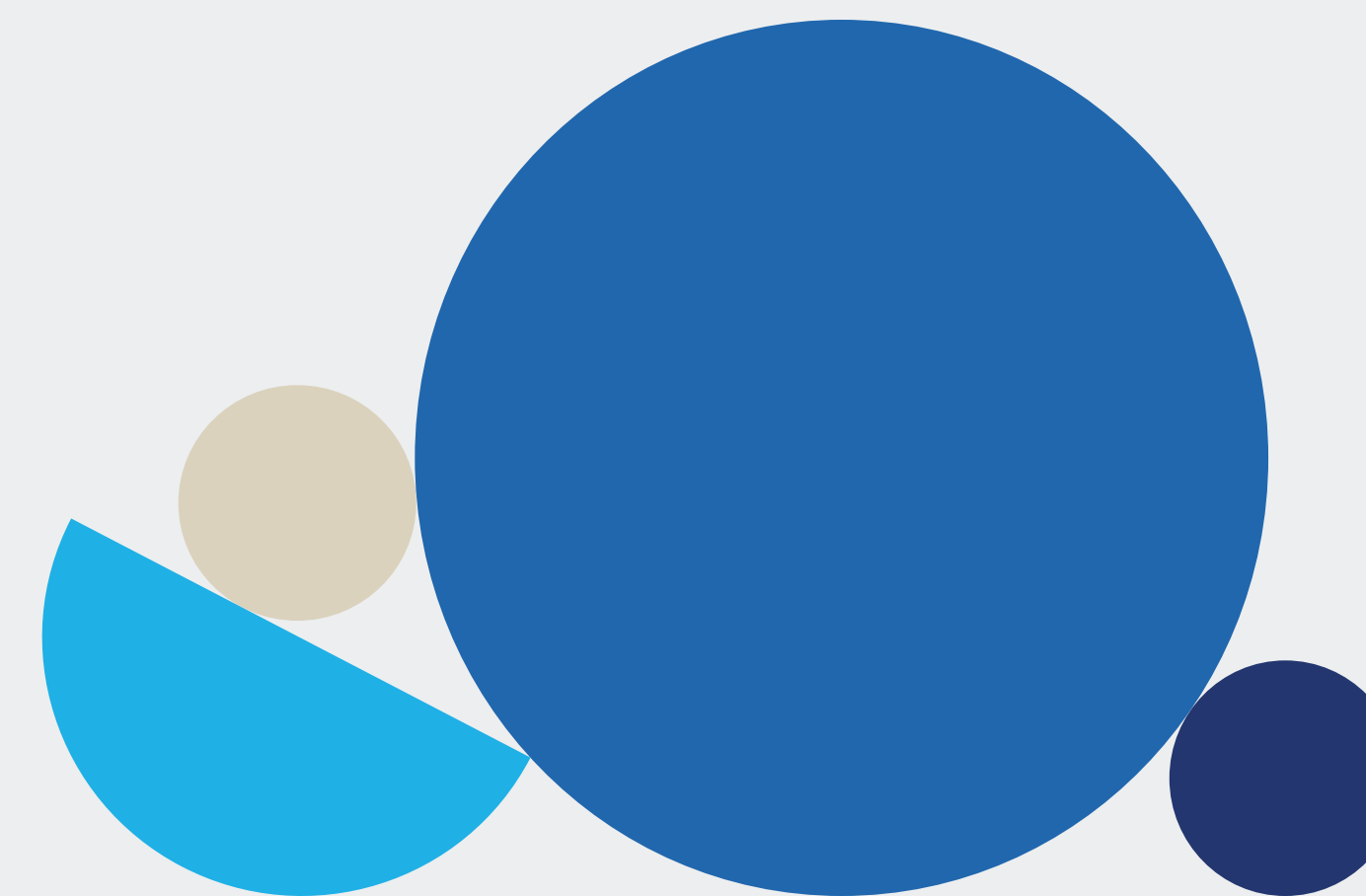


A diversidade de projetos apoiados e a distribuição equilibrada entre diferentes eixos de ação nos permitem expandir nosso impacto. GRI 413-1

Hoje, atuamos em parceria com diversas Organizações da Sociedade Civil (OSCs), que nos permitem alcançar todo o território brasileiro em

18 estados em todas as regiões do país.

Estados: Roraima, Amazonas, Acre, Rondônia, Pará, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Goiás, Pernambuco, Bahia, Piauí, Minas Gerais, São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.



Projetos Verba Direta

Fundo de Catástrofes

Diante do aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos extremos no Brasil, em 2022 (mas já com aportes desde 2019), a Zurich Seguros estruturou o **Fundo de Catástrofes** como um mecanismo estratégico de **resposta rápida às emergências e situações de calamidade pública**.

A iniciativa integra a atuação da companhia em **resiliência climática, proteção social e investimento social privado**, ampliando o impacto positivo para além da indenização e fortalecendo o compromisso com a proteção de pessoas e comunidades.

O Fundo viabiliza **ações imediatas de assistência humanitária**, como a distribuição de alimentos, água potável, itens de higiene e outros recursos essenciais, além de apoiar, quando necessário, etapas iniciais de reconstrução. Em **2024 e 2025**, tivemos papel relevante no apoio a regiões afetadas por enchentes, secas e tempestades, incluindo a tragédia no Rio Grande do Sul.

Mantida pela **Zurich Seguros e Zurich Santander**, em parceria com o **Movimento União BR** e com o **Instituto da Criança**, a iniciativa dispõe de uma governança dedicada, conta exclusiva e processos decisórios ágeis, permitindo a liberação de recursos em prazos reduzidos.



Em julho de 2025, a iniciativa foi reconhecida internacionalmente em sua primeira participação no [Brics Solutions Awards](#), que aborda desafios globais e promove desenvolvimento sustentável entre as nações do grupo. Fomos reconhecidos na categoria Financiamento Inovativo para Sustentabilidade.

Resultados em 2025:

Acionado **13** vezes no ano;

Atuando em **15** estados frente a eventos como inundações, queimadas, secas, crises sanitárias e tornados;

Impactando diretamente mais de

130 mil pessoas;

Investimento total de

1,2 milhões de reais (R\$ 243.050,96 via ZZF, R\$ 990.445,53 via Zurich Seguros).

Entre os principais acionamentos, destaca-se a **atuação no Paraná** após a destruição causada por um ciclone extratropical. Foram destinados **mais de R\$ 250 mil**, em parceria com outras organizações, para a instalação de uma unidade móvel de saúde e para a aquisição de refeições que **apoiam quase 20 mil pessoas** nos municípios de Rio Bonito do Iguaçu, Laranjeiras, Quatiguá, Irati, Santo Inácio do Iguaçu e na região metropolitana de Curitiba.

Também foram destinados **R\$ 420 mil** para atender quase **20 mil pessoas atingidas por cheias no Amazonas** e mais de **33 mil indígenas Yanomamis**, com ações articuladas com parceiros locais para oferecer logística e assistência humanitária.

O diferencial do Fundo não está só no volume aportado, mas no **desenho pioneiro do mecanismo**. Com conta exclusiva, processos decisórios pré-autorizados e execução em parceria com organizações sociais especializadas, o modelo permite que o auxílio privado chegue rapidamente a quem mais precisa – **a liberação de recursos ocorre em apenas 3 a 5 dias úteis**.





Projetos Verba Direta

Moldando o Futuro - Escola de Funilaria

O projeto **Moldando o Futuro**, em parceria com as instituições Sistema Divina Providência, em Belo Horizonte, e Instituto Escola do Mecânico, na cidade de São Paulo, tem como foco promover a **inclusão social**, permitir que pessoas em vulnerabilidade social prosperem e que tenham **oportunidades de emprego**.

O programa oferece formação completa em funilaria, com dois meses aulas teóricas e práticas, seguido por um estágio de mais dois meses em oficinas Selo Verde, com possibilidade real de inserção no mercado de trabalho. **Em 2025, alcançamos 40 alunos!**

Esse ano, também tivemos **capacitações específicas para mulheres**, expandindo e fortalecendo as raízes do programa.

“ A oportunidade que a Zurich está dando para a gente em fazer esse curso é muito boa. Se cada vez mais, a gente tiver oportunidades como essa para mulheres no mercado de trabalho, eu creio que a gente pode chegar muito além. ”

Carina Vieira, aluna da Escola de Funilaria.

Abrace duas Vidas

Como mencionado anteriormente, realizamos o projeto **Abrace duas Vidas**, em parceria com a instituição [Américas Amigas](#). A campanha associou o seguro de vida individual a uma causa social: para cada apólice emitida pela Zurich Seguros, foi viabilizada a **doação de exames de mamografia** para mulheres em situação de vulnerabilidade sem condições de realizar exames preventivos para detecção de câncer de mama. O projeto alcançou **1.147 mulheres**.

AsMara

O projeto [AsMara](#) com a instituição **Gerando Falcões**, focado em gerar renda para mulheres das favelas e periferias da cidade de São Paulo por meio de itens doados à instituição, alcançando mais de **3.000 mulheres diretamente**. Por meio de um formato de ligas, os grupos de mulheres empreendedoras têm autonomia e desenvolvem habilidades para gerirem o seu próprio grupo.

Projetos Verba Direta

Juntos Contra HPV

O projeto [Juntos Contra HPV](#), com a instituição **Grupo Mulheres do Brasil**, tem o objetivo de conscientizar jovens e familiares sobre o risco do HPV, vacinação, entre outras atividades, por meio de rodas de conversas em escolas públicas da cidade de São Paulo. Em 2025, alcançou **mais de 6800 pessoas** diretamente.

Plantio Participativo de Mini Florestas

O projeto **Plantio Participativo de Mini Florestas**, nas escolas com a instituição **Formigas de Embaúba**, estimula o plantio de uma mini floresta em uma escola pública na cidade São Paulo, beneficia toda a região ao longo dos próximos anos, tornando-se uma sala de aula ao ar livre, melhorando a qualidade do ar, combatendo as ilhas de calor e fornecendo frutos comestíveis. Em 2025, foram alcançados **mais de 270 jovens** diretamente.

Próximos Campeões

O projeto [Próximos Campeões](#), com o **Instituto Próxima Geração (IPG)**, promove a transformação social em comunidades socialmente vulneráveis por meio do envolvimento nos esportes e nos valores transmitidos, educando e desenvolvendo cidadãos e proporcionando um futuro melhor. Com atuação em Belo Horizonte, o projeto alcançou **100 crianças** em situação de vulnerabilidade.

Teatro Baccarelli

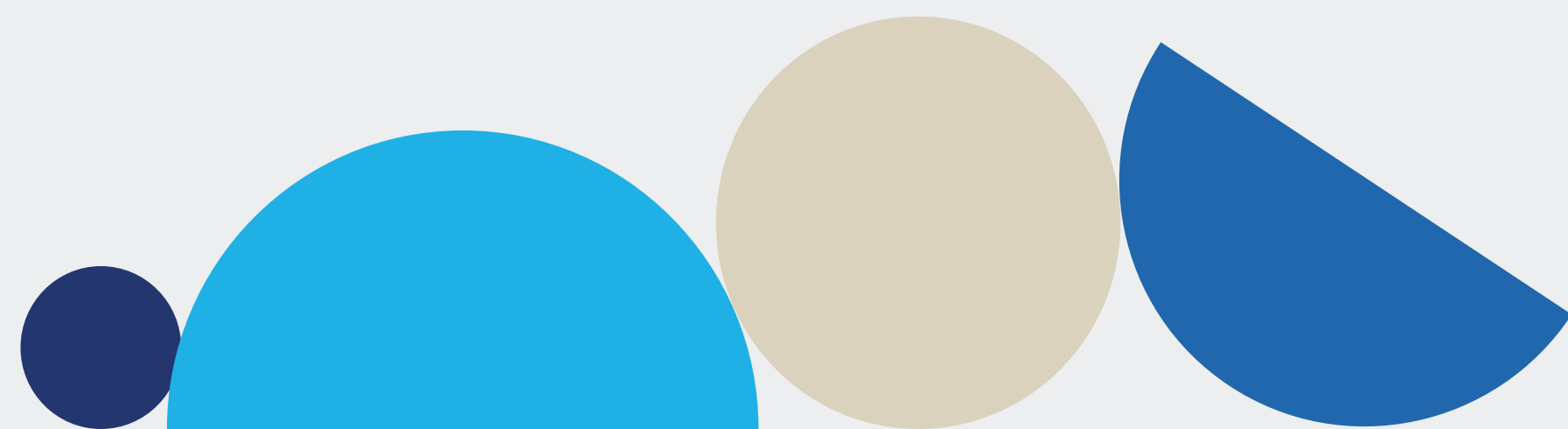
O projeto [Teatro Baccarelli](#), em parceria com o **Instituto Baccarelli**, visa apoiar a construção do teatro do Instituto localizado em Heliópolis na cidade de São Paulo, espaço dedicado à apresentação das turmas de crianças e jovens em situação de vulnerabilidade atendidos pelo Instituto.

Informática Atende

O projeto **Informática Atende**, em parceria com a instituição [Liga Solidária](#), na cidade de São Paulo, fomenta o conhecimento acerca de ferramentas tecnológicas valorizadas no mercado de trabalho, promovendo o **protagonismo dos jovens e adultos por meio da inclusão digital**. A iniciativa contempla a oferta de 4 ciclos de uma trilha formativa de informática básica para 8 turmas, com o objetivo de alcançar ao menos 80 pessoas diretamente.

Fonte de Futuro

O projeto [Fonte de Futuro](#), em parceria com o **Instituto BRK**, leva água tratada e educação ambiental para escolas em situações de escassez de água. Com base em pesquisas, jovens que vivem em áreas sem acesso à rede de água registram, em média, um índice de atraso escolar 3,1% superior ao daqueles que contam com esse serviço básico. A iniciativa contribui diretamente para reduzir desigualdades e já impactou **mais de 18 mil pessoas**.



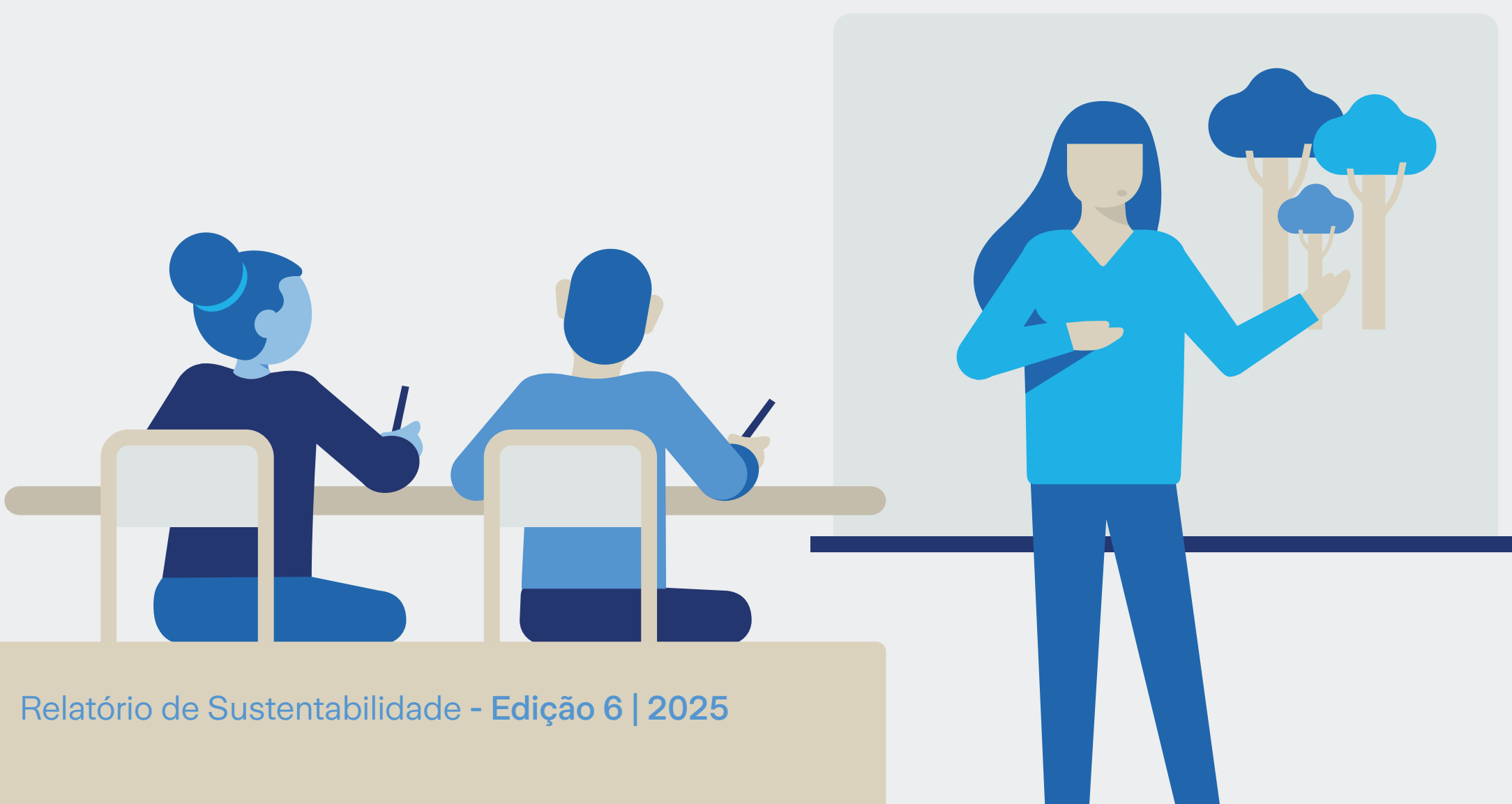
Projetos Local Grants - Z Zurich Foundation

Programa NERE GRI 3-3

Em 2025, a Floresta Zurich, iniciativa em parceria com o **Instituto Terra** para restaurar a Mata Atlântica, ganhou uma nova frente com apoio da Z Zurich Foundation: investir em **educação ambiental e qualificação profissional de adolescentes e jovens vulneráveis do Vale do Rio Doce**, priorizando empregos verdes.

Mais informações na [página 19](#) deste relatório.

A parceria fortalece o **NERE (Núcleo de Estudos em Restauração Ecológica)**, curso de 11 meses que forma jovens para atuar em reflorestamento e gestão ambiental, oferecendo bolsa, alimentação e transporte.



A nova fase prevê **quatro frentes**:

- 1** **Ampliar e aprimorar o programa para jovens**, com a requalificação de professores;
- 2** **Mapear o mercado de trabalho** e criar parcerias para inserção profissional;
- 3** **Expandir o alcance** via curso *online* e atuação em escolas públicas; e
- 4** **Fortalecer a gestão do Instituto Terra** para garantir a continuidade do programa após 2028.

A próxima etapa será fortalecer a articulação com as escolas do entorno e ampliar o alcance para até **10 mil pessoas em três anos**, preparando esse público para ocupar novas posições no mercado e contribuir de forma qualificada para uma transição justa rumo a uma economia de baixo carbono.

Projetos Local Grants - Z Zurich Foundation

Papo de Cabeça

O projeto Papo de Cabeça, em parceria com o **Instituto Ânima**, atua na promoção do bem-estar mental de jovens em grande escala, com foco em parcerias com secretarias estaduais de educação. Além de oferecer **cursos gratuitos de pós-graduação e extensão** sobre educação socioemocional para profissionais da área, o projeto também realiza campanhas, parcerias com o poder público e mobilização social, com o objetivo de **melhorar a qualidade da aprendizagem**, o clima escolar e as habilidades necessárias para o mercado de trabalho. As ações acontecem nos estados de Goiás, Pará, Bahia, São Paulo e Minas Gerais.

Em 2025, tivemos algumas evoluções dentro do projeto, como a inclusão dos filhos dos Zurichers podendo estar envolvidos no projeto! Além disso, o Instituto Ânima divulgou **uma das maiores pesquisas sobre saúde mental de jovens da rede pública de ensino**, reunindo mais de **500 mil respostas**. Os resultados indicaram como fatores determinantes para o bem-estar a construção de vínculos positivos com adultos de referência e o desenvolvimento de competências socioemocionais, fundamentais para que crianças e adolescentes enfrentem desafios dentro e fora da escola. A avaliação foi conduzida pelo Laboratório de Inovação em Políticas Públicas Educacionais do Instituto Ânima, em parceria com o LEPES da USP.



Origens

A Rede Origens Brasil, desenvolvida em parceria estratégica com o **Imaflora**, consolidou-se como um dos pilares da atuação da Zurich na Amazônia. A iniciativa amplia o acesso a instrumentos que promovem igualdade e preço justo, fortalecendo a **geração de renda de populações em situação de vulnerabilidade** por meio de um mercado mais ético e com maior valor agregado.

Um dos principais diferenciais do projeto é o mecanismo financeiro inovador que estamos pilotando em conjunto com o Imaflora, desenhado para ampliar oportunidades e fortalecer **cadeias produtivas sustentáveis** na região.

A iniciativa **superou as expectativas iniciais**: o que antes era um baseline de 4.800 pessoas foi ultrapassado, alcançando diretamente **mais de 5.700 beneficiários**, integrando **77 grupos étnicos** à rede.

Rotas e Travessias

O projeto Rotas e Travessias, em parceria com o **Instituto Aliança**, apoia jovens em condições vulneráveis no desenvolvimento de competências-chave para a sustentabilidade do trabalho na região Nordeste e em São Paulo, por meio de cursos digitais, mentorias e outras capacitações. Até o momento, já alcançamos **mais de 110 mil jovens e 1.100 professores**.



Projetos de Leis Incentivadas

Anualmente, apoiamos projetos por meio de leis de incentivo fiscal, para que estejamos sempre próximos do nosso objetivo de impactar positivamente as comunidades ao nosso redor. Com isso, visando qualificar o fluxo de seleção de projetos apoiados e ampliar o nosso alcance, fizemos, em conjunto com um parceiro externo, a **gestão do nosso primeiro edital de incentivo fiscal**.

Com o apoio do parceiro externo, reestruturamos o processo seletivo dos projetos, desde a elaboração do regulamento e da **matriz de critérios**, alinhados às nossas políticas e diretrizes de investimento, até a implementação de um **plano de comunicação** para divulgação nacional da chamada.

O **edital recebeu 845 inscrições**, tendo um **aumento de mais de 500% no número de inscrições**, em comparação com 2024. Isso reforça a relevância e confiança da Zurich Seguros como **parceira em projetos incentivados**, ampliando nossa reputação no terceiro setor e na agenda de responsabilidade social corporativa

Ao final do processo, foram selecionados **8 projetos distribuídos** entre diferentes mecanismos de incentivo, incluindo **Lei da Cultura (Rouanet), Lei do Esporte, Lei de Reciclagem, Fundo do Idoso e Fundo da Infância e Adolescência**.

Paralelamente, foi conduzida a seleção por carta-convite, com **mapeamento ativo** de iniciativas para PRONAS e PRONON. Nessa modalidade, foi selecionado um projeto via PRONON.

Ao todo, a iniciativa resultou na seleção de **9 projetos**, consolidando um modelo estruturado e alinhado às nossas prioridades estratégicas para a alocação de recursos incentivados, aumentando nosso potencial de impacto. Esse resultado traz mais **diversidade de ideias**, fortalece a **transparência do processo** e mostra nosso **compromisso com as comunidades**.

Vale reforçar que as destinações financeiras foram efetivadas em 2025 e os projetos escolhidos serão executados nos próximos anos.



Projetos de Leis Incentivadas

Abaixo, apresentamos os **projetos já executados em 2025:**

Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) - Instituto Baccarelli (São Paulo/SP)

O Instituto Baccarelli usa o ensino musical de excelência como uma ferramenta de inclusão social para crianças e jovens em situação de vulnerabilidade. A organização oferece oportunidades de profissionalização e uma visão otimista de futuro por meio do ensino musical.

Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet) - Instituto Incanto (Curitiba/PR)

O Instituto Incanto oferece oportunidades de desenvolvimento pessoal para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, utilizando a arte, cultura, tecnologia, esportes, educação e qualificação profissional como ferramentas de transformação.

Lei de Incentivo ao Esporte - Instituto Esporte e Educação (São Paulo/SP)

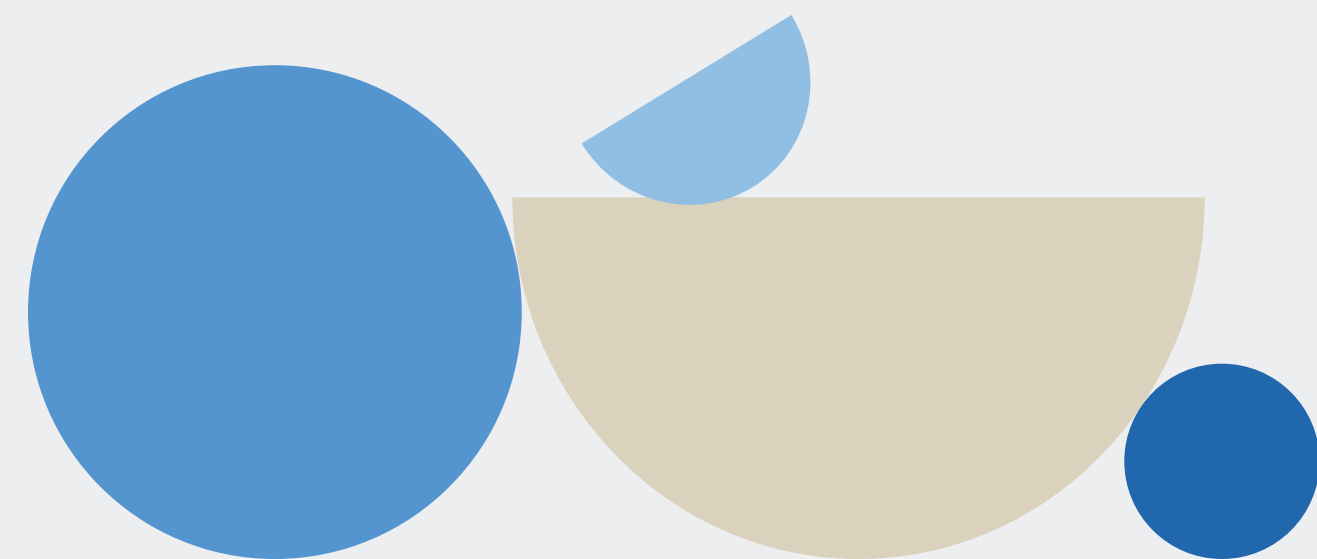
O Instituto Esporte e Educação (IEE) promove a transformação social por meio do esporte. A organização impacta escolas e comunidades em situação de vulnerabilidade, formando cidadãos críticos e participativos capazes de transformar suas realidades por meio da educação física e do esporte.

Lei de Incentivo ao Idoso - Fundação Faculdade Regional de Medicina de São José do Rio Preto (São José do Rio Preto/SP)

A Fundação FUNFARME oferece serviços de saúde de alta complexidade a mais de 1,7 milhão de habitantes e idosos da região noroeste paulista, com foco no Sistema Único de Saúde (SUS). É referência em assistência médica, ensino e pesquisa na região.

Lei de Incentivo à Saúde (PRONON) - Santa Casa de Rondonópolis (Rondonópolis/MT)

A Santa Casa de Rondonópolis é um hospital de referência no sul de Mato Grosso, com serviços de urgência e emergência e uma unidade obstétrica credenciada ao SUS. Ela atende uma vasta região, incluindo 19 municípios, com um corpo clínico altamente qualificado.



Voluntariado Corporativo

Nosso programa de voluntariado foi pensado para ser uma ferramenta de **criação de valor social e desenvolvimento dos colaboradores**. Nossos Zurichers podem dedicar até cinco dias de trabalho ao voluntariado, mediante alinhamento com a liderança.

Após o **atingimento da meta de 10.000 horas em 2025, com a participação de 87% dos colaboradores**, a companhia destinou **CHF 20 mil** às instituições participantes. Adicionalmente, foi estruturada uma frente de *team building* social, integrando desenvolvimento de *soft skills* e impacto social com nossos colaboradores.

Team Building Social

A iniciativa de *team building* social combina atividades de voluntariado com o objetivo de **unir equipes e desenvolver habilidades sociais**. A proposta permite que os momentos de integração dos times sejam direcionados a ações que geram impacto positivo nas comunidades, além de promover o **desenvolvimento humano e a cooperação entre as equipes**.

Diferentemente do team building tradicional, o team building social vai além do simples fortalecimento das equipes, buscando gerar impacto positivo real nas comunidades em que atuamos. Quando os times se unem para resolver problemas da comunidade, o nível de conexão entre as pessoas é muito mais profundo, o que costuma gerar mais empatia, cooperação natural e orgulho de pertencimento. Os colaboradores sentem que estão realmente fazendo a diferença na vida de outras pessoas.

Nathalia Abreu, Gerente Executiva de Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa.



Algumas ações realizadas ao longo do ano:

Segurança Alimentar

100 colaboradores do time de Finanças participaram de uma atividade imersiva com a **organização Good Truck**, que combate o desperdício de alimentos e a insegurança alimentar. A equipe ajudou a preparar **340 refeições**, montou kits e entregou **210 cestas básicas** para famílias em situação de vulnerabilidade.

Revitalização de centro comunitário

Os times de Riscos, Compliance, Legal e Auditoria revitalizaram um centro comunitário em parceria com a **organização Habitat para a Humanidade**. A ação beneficiou mais de **30 idosos e 120 crianças**, com patrocínio integral da Z Zurich Foundation, ganhando visibilidade global dentro da companhia.

Montagem de skates para doação

O time de Tecnologia e Operações se uniu à instituição **Skate Transforma Vidas** para montagem e doação de skates, em uma celebração de final de ano que gerou grande comoção entre os membros do time e as crianças beneficiadas que estavam presentes.

Impacto na horta local

Ação com o time de Pessoas & Cultura, em parceria com o **Instituto Jô Clemente**, especializado na formação de pessoas neurodivergentes para o mercado de trabalho. O time apoiou a revitalização de uma horta que beneficia a alimentação da comunidade local.



Grande Ação Z

A Grande Ação Z é um evento anual de voluntariado que envolve colaboradores de todas as áreas. Em 2025, a iniciativa foi dedicada à construção de **itens esportivos** para os núcleos do **Instituto Esporte e Educação (IEE)**, que impacta positivamente a vida de jovens no Brasil por meio do esporte educacional. A Zurich contribui com materiais e mão de obra para apoiar essa causa social.



Materiais confeccionados

Raquetes de papelão: ajudam no desenvolvimento da coordenação motora e aprimoram o manuseio em atividades como tênis e tênis de mesa.

Bolas de meia: utilizadas em atividades motoras e cognitivas, estimulando precisão, concentração e criatividade.

Garrafas PET recicladas: transformadas em ferramentas pedagógicas para atividades lúdicas que desenvolvem raciocínio estratégico.

Os materiais produzidos foram **distribuídos entre os núcleos do IEE**, localizados em São Paulo, Rio de Janeiro, Pernambuco e Amazonas.

1.205 Zurichers participaram (mais de 70% do time);
2.361 horas dedicadas ao voluntariado;
1.760 materiais educativos produzidos.

Para encerrar a **Grande Ação Z** de forma especial, mais **17 voluntários** se reuniram no IEE Renova para celebrar a força desse movimento coletivo e reforçar o compromisso com a educação por meio do esporte. Em conjunto, produziram novos materiais pedagógicos que serão distribuídos aos núcleos do Instituto Esporte e Educação em São Paulo, ampliando oportunidades e deixando um legado que ultrapassa o momento da ação!



Reconhecimentos e prêmios

ZURICH



Em 2025, fortalecemos nossa atuação **em soluções de impacto, resiliência climática e transformação social**, consolidando uma estratégia que conecta sustentabilidade e geração de valor. Seguimos evoluindo com consistência, ampliando nossa capacidade de apoiar clientes e parceiros diante de um cenário desafiador.

Cada reconhecimento recebido ao longo do ano carrega o **esforço coletivo** dos nossos times e a forma como colocamos nossos valores em prática. São conquistas plenas de compromisso com resultados de excelência e responsabilidade na gestão de riscos.

Celebramos esses marcos com orgulho e com a consciência de que eles representam um grande passo na construção de uma Zurich cada vez mais preparada para o futuro!



Premiação do Fundo de Catástrofes por Financiamento Inovativo para Sustentabilidade



Reconhecimento em 6 categorias, traduzindo solidez, eficiência de capital e consistência operacional



Reconhecimento dos consumidores por nos definirem como uma das as principais marcas do Brasil



Melhores Serviços Residenciais

1º lugar na categoria Homeowners e posicionando-se entre as 7 melhores empresas em Automóvel



Top 3 na categoria Valorização do Trabalho, com o case Equal Pay e Mentoria



Carlos Toledo, reconhecido como um dos líderes de RH mais relevantes no Sudeste brasileiro



Edson Franco, nosso CEO, figurou na lista dos “CEOs Mais Admirados”



Reconhecimento à nossa dedicação ao relacionamento dedicado e transparente com a imprensa



Reconhecimento por nossa atuação estratégica em Recursos Humano



Prêmio Eco Brasil (Amcham)

Em dezembro de 2025, ganhamos o Prêmio ECO Brasil, que reconhece as melhores empresas e práticas de gestão empresarial para a sustentabilidade no Brasil, na **categoria Produtos e Serviços para Grandes Empresas**. Nosso projeto premiado foi o *Climate Spotlight Core*, uma plataforma digital, interativa e intuitiva, feita para que empresas e órgãos públicos possam identificar e entender com facilidade, quais riscos climáticos podem afetar suas operações e comunidades – hoje e nos próximos anos.



Prêmio Consumidor Moderno

Em junho de 2025, recebemos o **1º lugar, pela primeira vez**, no Prêmio Consumidor Moderno, a principal premiação brasileira que reconhece empresas e profissionais que se destacam pela excelência em atendimento ao cliente e experiência do consumidor.



Época Negócios 360º

Em setembro de 2025, fomos destacados em diversos rankings do **Anuário Época Negócios 360º**, que reconhece as empresas mais admiradas e inspiradoras do Brasil. A avaliação considera, além do desempenho financeiro, seis dimensões de gestão, em parceria com a Fundação Dom Cabral.

Nesse cenário, alcançamos o **71º lugar entre as 150 empresas mais bem pontuadas do país**, um avanço de **83 posições em relação a 2024**. Também conquistamos o **2º lugar no setor de Seguros** e o **1º lugar nas categorias ESG/Governança e ESG/Socioambiental**, além de **estarmos entre as 7 melhores empresas do país nessa dimensão**, com **selo bronze**.



Rankings Great Place to Work, Diversidade e São Paulo 2025, São Paulo, Brasil e América Latina 2025

No primeiro semestre de 2025, fomos reconhecidos como **melhor empresa para trabalhar em 7 rankings GPTW relacionados à diversidade**: Sêniores (3º lugar); Pessoas com Deficiência (10º lugar); LGBTI+ (4º lugar); Étnico-racial (9º lugar); Mulher (6º lugar); Jornada Flexível (6º lugar); Primeira Infância (7º lugar).



Também obtivemos um resultado expressivo no ranking geral do GPTW, entre as **melhores empresas para trabalhar no Brasil e em São Paulo**, na categoria de grandes empresas. Alcançamos a **25ª posição no ranking geral**, a **3ª colocação entre as seguradoras e ficamos entre as 10 melhores empresas da região metropolitana**. Esses resultados reforçam nosso posicionamento como uma marca empregadora de excelência, construída a partir de uma cultura sólida, relações de confiança e de um ambiente que valoriza todas as pessoas e estimula seu desenvolvimento.



Anexos



Tabela GVR Governança dos Riscos de Sustentabilidade

TCFD - Governança A e B

Objetivo	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade.	Conteúdo	Informações qualitativas.	Frequência	Anual.
<p>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.</p>					
Requisito	Resposta				
<p>(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>	<p>O Grupo Zurich adota uma abordagem robusta e transparente de governança corporativa, desenhada para atender às expectativas globais de seus acionistas, cumprir as regulamentações locais e manter o alinhamento com seu apetite de riscos.</p>				
<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>	<p>Para colocar essa governança em prática, contamos com comitês especializados que apoiam o Conselho de Administração com supervisão detalhada e qualificada. Essa estrutura é complementada por uma gestão de riscos sólida, com papéis e responsabilidades bem definidos para a assunção e o gerenciamento de riscos em toda a organização.</p> <p>Conselho de Administração: 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> <p>Comitê de Auditoria e Riscos: 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>Diretor responsável pelos Controles Internos: 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>Alta Administração: 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> <p>Conselho Consultivo de Sustentabilidade: com função de assessoramento, é responsável por oferecer visão crítica e recomendações para o aprimoramento contínuo das políticas e práticas de sustentabilidade, fortalecendo a tomada de decisão e assegurando alinhamento às melhores práticas de governança e gestão do tema.</p>				
<p>(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.</p>	<p>A Zurich Seguros 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 Seguros, 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.</p>				

Tabela EST **Estratégias Associadas aos Riscos de Sustentabilidade**

Objetivo	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.	Conteúdo	Informações qualitativas.	Frequência	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
(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).	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
(b) Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.	Na Zurich Seguros, avaliamos os riscos de sustentabilidade com a mesma metodologia que aplicamos aos nossos Riscos Estratégicos (Total Risk Profiling - TRP). 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.
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.	<p>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.</p> <p>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.</p>
(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 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. 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

TCFD - Gestão de Riscos A, B e C

Objetivo	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade.	Conteúdo	Informações qualitativas.	Frequência	Anual.
<p>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.</p>					
Requisito	Resposta				
<p>(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação, mensuração dos riscos de sustentabilidade.</p>	<p>Dada a relevância estratégica dos riscos de sustentabilidade, a empresa realizou uma análise específica, incorporando esses riscos ao seu perfil geral de riscos. Esse processo de integração demandou ajustes e refinamentos para garantir conformidade com as novas exigências regulatórias estabelecidas pela Circular SUSEP nº 666/2022</p> <p>Em conformidade com a legislação vigente, a Zurich Seguros conduziu um estudo de riscos para identificar, avaliar e mensurar os riscos relacionados à 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 Seguros: 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 segura e vigência dos contratos.</p> <p>Para identificar os riscos de sustentabilidade, utilizou como referência os Principles for Sustainable Insurance - 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 Seguros e descrita na Tabela EST deste Relatório. A partir da base de perdas relacionadas à sustentabilidade, a companhia pretende utilizar essas informações para aprofundar a gestão de riscos e apoiar projeções futuras, criando maior robustez em suas análises.</p>				
<p>(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.</p>	<p>(b) e (c) 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.</p>				
<p>(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.</p>	<p>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.</p>				
<p>(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.</p>	<p>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.</p>				

Sumário GRI

Declaração de uso	A Zurich Seguros relatou em conformidade com as Normas GRI para o período entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025.
GRI 1 usada	GRI: Fundamentos 2021
Normas Setoriais da GRI aplicáveis	FS - Serviços Financeiros

Norma GRI	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Conteúdos Gerais						
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Pág. 4; Pág. 8				17
	2-2 Empresas incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Pág. 4				17
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Pág. 4				17
	2-4 Reformulações de informações	Correção do indicador 2-27 no relatório referente ao exercício de 2024: informamos o valor total de R\$ 131mil em multas, porém o número correto é R\$ 1.613.249,34, sendo referente não apenas às multas à SUSEP, e sim, a todos os órgãos.				17
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Pág. 8				9; 17
	2-7 Empregados	Pág. 86				3; 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Além dos permanentes e temporários, contamos com 1.268 colaboradores que não são empregados. Estes trabalhadores estão divididos entre jovens aprendizes e terceiros em geral, inseridos em diversas áreas da companhia.				10
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Pág. 22				17
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Pág. 23				10; 17
	2-11 Presidente do principal órgão de governança	Não aplicável.				17
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Pág. 23; Pág. 40				13; 17
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pág. 23; Pág 24; Pág. 40				17
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Pág. 24				17
	2-15 Conflitos de interesse	Pág. 28				17
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Pág. 25				17
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Pág. 23				9; 17

Norma GRI	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Pág. 22				17
	2-19 Políticas de remuneração	Pág. 92				10
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Pág. 92				10
	2-21 Proporção da remuneração total anual			Informação confidencial		9; 10
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Pág. 40				17
	2-23 Compromissos de política	Pág. 92				17
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Pág. 25; Pág 81; Pág. 92				17
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Pág. 108				10
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Pág. 25				17
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Pág. 29				17
	2-28 Participação em associações	A Zurich Seguros participa ativamente de associações, fóruns e iniciativas nacionais e internacionais, contribuindo para o desenvolvimento do setor segurador e o fortalecimento das práticas ASG (Ambiental, Social, Governança). Entre elas destacam-se: CNseg (Comissão de Integração ASG), CEBDS (sendo a única seguradora associada), PSI, PRI e Pacto Global da ONU, além de associações setoriais como FENACAP, FENAPREVI, FENSEG, FENABER e SINDSEG.				17
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Pág. 25; Pág 81; Pág. 92				17
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos colaboradores próprios da Zurich Seguros são integralmente cobertos por Acordos de Negociação Coletiva, por meio da Convenção Coletiva de 104 Trabalho (CCT) da categoria securitária, cumprindo com as diretrizes sindicais aplicáveis e com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT). Desse modo, fortalecemos a proteção dos direitos dos colaboradores. Estagiários e aprendizes são regidos integralmente pelas legislações específicas aplicáveis aos seus vínculos conforme a legislação brasileira.				10
Temas Materiais						
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Pág. 16				13
	3-2 Lista de temas materiais	Pág. 17				13
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pág. 22, Pág. 25, Pág. 28, Pág. 29, Pág. 30, Pág. 35, Pág. 43, Pág. 49, Pág. 62, Pág. 92, Pág. 93, Pág. 94, Pág. 98, Pág. 103, Pág. 107, Pág. 113				13
Tema material: Gestão de Riscos e Continuidade de Negócios						
GRI 201: Desempenho econômico	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Pág. 6, Pág. 15				10
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2: Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pág. 95				10

Norma GRI	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Tema material: Soluções e Investimentos Sustentáveis						
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1: Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	Pág. 108				9
	203-2: Impactos econômicos indiretos significativos	Pág. 108				10
GRI: Setorial	FS1	Pág. 39, Pág. 49, Pág. 81				13
	FS2	Pág. 35				13
	FS3	Pág. 42				13
	FS4	Pág. 100				13
	FS5	Pág. 62, Pág. 82, Pág. 83				13
	FS9	Pág. 27				9
	FS14	Pág. 62				17
Tema material: Ética, Governança e Compliance						
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1: Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Pág. 27				17
	205-2: Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos anticorrupção	Pág. 27				17
	205-3: Casos confirmados de corrupção e ações tomadas	Pág. 27				17
GRI 207: Tributação 2019	207-2: Governança fiscal, controle e gestão de riscos	<p>A empresa possui estrutura formal de governança, controle e gestão de riscos fiscais, integrada ao seu sistema de gestão corporativa e supervisionada pela alta administração.</p> <p>- Governança fiscal: a responsabilidade pela estratégia e decisões tributárias está definida em políticas internas, com papéis segregados entre as áreas fiscal, contábil, jurídica e financeira. A gestão acompanha periodicamente o cumprimento das obrigações tributárias por meio de relatórios gerenciais, indicadores de risco e validação de posições fiscais relevantes. A gestão tributária está integrada ao processo de gestão de riscos corporativos, garantindo alinhamento com as diretrizes de compliance da companhia.</p> <p>- Controle fiscal: a empresa mantém procedimentos e controles internos para assegurar o correto cálculo, registro e recolhimento de tributos, incluindo revisão periódica das apurações, conciliações contábil-fiscais e validações sistêmicas. As operações são suportadas por sistemas integrados que garantem rastreabilidade das informações fiscais. Auditorias internas e auditoria externa independente revisam periodicamente processos, controles e saldos tributários, assegurando aderência à legislação e às normas contábeis.</p> <p>- Gestão de riscos fiscais: os riscos tributários são identificados de forma contínua por meio do monitoramento da legislação, análise de operações relevantes e acompanhamento de fiscalizações. Quando aplicável, a empresa conta com apoio de assessoria jurídica e tributária especializada. Contingências fiscais são formalmente avaliadas, documentadas e classificadas conforme probabilidade de perda, com registro contábil adequado e acompanhamento periódico até sua resolução.</p>				17
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1: Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	Em 2025, não houve casos de não conformidade com leis e regulamentos ambientais.				13

Norma GRI	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Tema material: Estratégia Climática						
GRI 201: Desempenho econômico	201-2: Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Pág. 124				10
GRI 302: Energia 2016	302-1: Consumo de energia dentro da organização	Pág. 74				13
	302-3: Intensidade energética	Pág. 74				13
	302-4: Redução do consumo de energia	Pág. 74				13
	302-5: Reduções nas necessidades energéticas de produtos e serviços	Pág. 74				13
GRI 305: Emissões 2016	305-1: Emissões diretas de GEE (Escopo 1)	Pág. 75				13
	305-2: Emissões indiretas de GEE provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	Pág. 75				13
	305-3: Outras emissões indiretas de GEE (Escopo 3)	Pág. 75				13
	305-4: Intensidade de emissões de GEE	Pág. 75				3
	305-5: Redução das emissões de GEE	Pág. 75				3
Tema material: Operações Sustentáveis						
GRI 306: Resíduos 2020	306-1: Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 76				13
	306-2: Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pág. 76; Pág. 80				13
	306-3: Resíduos gerados	Pág. 76				3
	306-4: Resíduos não destinados à disposição final (Reciclagem/Reuso)	Pág. 76				3
	306-5: Resíduos destinados à disposição final (Aterros/Incineração)	Pág. 76				13
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pág. 81				13
	308-2: Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pág. 81				10
Tema material: Atração, Desenvolvimento e Retenção de Talentos						
GRI 201: Desempenho econômico	201-3: Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Garantimos que 100% dos colaboradores próprios estejam cobertos integralmente pelos regimes do INSS e do FGTS. Os vínculos de estágio, aprendizagem e diretor não empregado seguem legislação aplicável a eles. A empresa possui plano de previdência complementar com regras aderentes à legislação aplicável e oferecida para 100% dos colaboradores próprios com livre adesão.				10

Norma GRI	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 401: Emprego 2016	401-1: Novas contratações de empregados e rotatividade (Turnover)	Pág. 87				10
	401-2: Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são concedidos a temporários	Pág. 93				10
	401-3: Licença-maternidade/paternidade	Pág. 94				10
GRI 402: Relações entre Trabalhadores e Gestão 2016	402-1: Prazos mínimos de aviso prévio para mudanças operacionais	Os prazos de aviso sobre mudanças operacionais podem variar conforme a natureza da alteração, porém são sempre definidos e aplicados conforme a legislação trabalhista vigente e demais normativos aplicáveis.				10
GRI 404: Treinamento e Educação 2016	404-1: Média de horas de treinamento por ano, por empregado	Pág. 98				17
	404-2: Programas para aprimoramento de competências e programas de assistência à transição	Pág. 98				10
	404-3: Percentual de empregados que recebem análises regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Pág. 102				13
Tema material: Saúde e Bem-Estar						
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1: Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	Pág. 95				10
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-3: Serviços de saúde ocupacional	Pág. 95				3
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-4: Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação em saúde e segurança do trabalho	Pág. 95				13
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5: Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pág. 96				3
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-6: Promoção da saúde do trabalhador	Pág. 96				13
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-7: Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados por relações comerciais	Pág. 96				13
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-8: Trabalhadores cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança	Pág. 96				13
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-10: Doenças ocupacionais	Pág. 96				13

Norma GRI	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
Tema material: Diversidade, Equidade e Inclusão						
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1: Proporção do salário do nível inicial, por sexo, em comparação ao salário mínimo local	Pág. 92				10
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1: Diversidade em órgãos de governança e empregados	Pág. 103				13
	405-2: Proporção de salário base e remuneração entre mulheres e homens	Pág. 92				10
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1: Casos de discriminação e ações corretivas tomadas	Pág. 25				10
GRI 407: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016	407-1: Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	Pág. 81				17
Tema material: Responsabilidade Social Corporativa e Direitos Humanos						
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Pág. 81				17
GRI 409: Trabalho Forçado ou Obrigatório 2016	409-1: Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Pág. 81				17
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Pág. 81				3
	414-2: Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Pág. 81				17
Tema material: Transparência e Relacionamento com Partes Interessadas						
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-2: Proporção de membros da alta governança contratados da comunidade local	100% de membros da diretoria são contratados na comunidade local, ou seja, pessoas que residem no Brasil; 90% da diretoria são pessoas que nasceram no Brasil.				17
GRI 207: Tributação 2019	207-3: Engajamento de partes interessadas e gestão de preocupações fiscais	<p>- Envolvimento das partes interessadas: a empresa mantém diálogo estruturado com autoridades fiscais, clientes/fornecedores e entidades regulatórias por meio de reuniões técnicas, consultas formais e quando relevante. Esse relacionamento garante transparência, conformidade e alinhamento com expectativas regulatórias e de mercado.</p> <p>- Preocupações de gestão tributária: questões tributárias relevantes levantadas por stakeholders são identificadas por canais de atendimento, interações regulatórias e monitoramento legislativo. A empresa responde por meio de análises técnicas, ajustes de processos, mitigação de riscos e comunicação clara. A gestão conta com mecanismos de controle, matriz de riscos, comitês internos e acompanhamento contínuo dos impactos econômicos e sociais das decisões fiscais.</p> <p>- Transparência e relato: a empresa reporta de forma clara suas interações, preocupações recebidas e medidas adotadas, assegurando divulgação íntegra sobre riscos, litígios e posições tributárias. A comunicação inclui ações já implementadas e planos de melhoria contínua na governança e conformidade fiscal.</p>				13

Norma GRI	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1: Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Pág. 109				10
	413-2: Operações com impactos negativos reais e potenciais significativos nas comunidades locais	Pág. 108				3
Tema material: Experiência e Satisfação do Cliente e Distribuição						
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente 201	416-2: Casos de não conformidade relativos aos impactos na saúde e segurança de produtos e serviços	Em 2025, não houve casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços.				13
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1: Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Pág. 62				13
	417-2: Casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços	Em 2025, não houve incidentes de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços.				13
	417-3: Casos de não conformidade relativos a comunicações de marketing	Em 2025, não houve incidentes de não conformidade relativos a comunicações de marketing.				13
Tema material: Segurança da Informação						
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1: Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes e perda de dados	Pág. 34				13

Sumário SASB

Declaração de uso	A Zurich Seguros relatou em conformidade com as Normas SASB para o período entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025.
SASB	SASB: Fundamentos 2025
Normas Setoriais da SASB aplicáveis	[Insira a norma setorial, se houver]

Norma SASB 2025	Indicadores	Localização	Omissão			ODS
			Requisitos omitidos	Motivo	Explicação	
FN-CF (Finanças ao Consumidor)						
FN-CF	FN-CF-220a.1: Número de titulares de conta cujas informações são usadas para fins secundários	Pág. 64				10
	FN-CF-220a.2: Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à privacidade do cliente	No período reportado, não houve perdas monetárias decorrentes de processos judiciais relacionados à privacidade ou proteção de dados pessoais				10
	FN-CF-230a.3: Descrição da abordagem para identificar e abordar riscos de segurança de dados	Pág. 34				9
	FN-CF-270a.5: Valor total de perdas monetárias resultantes de processos judiciais associados à venda e prestação de serviços de produtos	Pág. 78. O montante total de perdas monetárias como resultado de regularizações fiscais e falhas operacionais relacionados com venda e manutenção do produtos foi de R\$ 181.265,55.				10
FN-IN (Seguros)						
FN-IN	FN-IN-270a.1: Perdas monetárias por marketing e comunicação de produtos	Em 2025, não houve perdas monetárias decorrentes de processos judiciais relacionados ao marketing e à comunicação de informações sobre produtos de seguros para novos e atuais clientes.				10
	FN-IN-270a.2: Razão entre reclamações e sinistros	Pág. 63				3
	FN-IN-270a.3: Taxa de retenção de clientes	Pág. 63				3
	FN-IN-270a.4: Descrição da abordagem para informar clientes sobre produtos	Pág. 64				3
	FN-IN-410a.2: Descrição da abordagem para incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) nos processos e estratégias de gestão de investimentos	Pág. 49				13
	FN-IN-410b.2: Discussão de produtos ou características de produtos que incentivem ações ou comportamentos saudáveis, seguros ou ambientalmente responsáveis	Pág. 56				9; 13
	FN-IN-450a.3: Descrição da abordagem para incorporação de riscos ambientais (1) no processo de subscrição de contratos individuais e (2) na gestão de riscos em nível de entidade e adequação de capital	Pág. 52				13
	FN-IN-550a.1: Exposição a instrumentos derivativos por categoria: (1) exposição total a derivativos não compensados centralmente, (2) valor justo total de garantias aceitáveis depositadas em uma câmara de compensação central e (3) exposição total a derivativos compensados centralmente	Pág. 50				9
	FN-IN-550a.2: Valor justo total de ativos de garantia de empréstimo de títulos	Pág. 50				9
	FN-IN-550a.3: Descrição da abordagem para gestão de riscos relacionados a capital e liquidez associados a atividades sistêmicas não relacionadas a seguros	Pág. 50				9

Mais informações podem ser obtidas em:

zurich.com.br/a-zurich/sobre-a-zurich

Contato para questionamentos sobre o relatório ou informação reportada

sustentabilidade@br.zurich.com

Sedes em

São Paulo

Av. Jornalista Roberto Marinho, 85, 22º andar

Brooklin Novo, São Paulo – SP, CEP: 04576-010

Belo Horizonte

Av. Getúlio Vargas, 1.420

Funcionários, Belo Horizonte – MG, CEP: 30112-021

Coordenação-geral

Diretoria de Marketing, Clientes e Sustentabilidade

Fotos

Acervo interno

Consultoria, redação, projeto gráfico e revisão

Civicus

