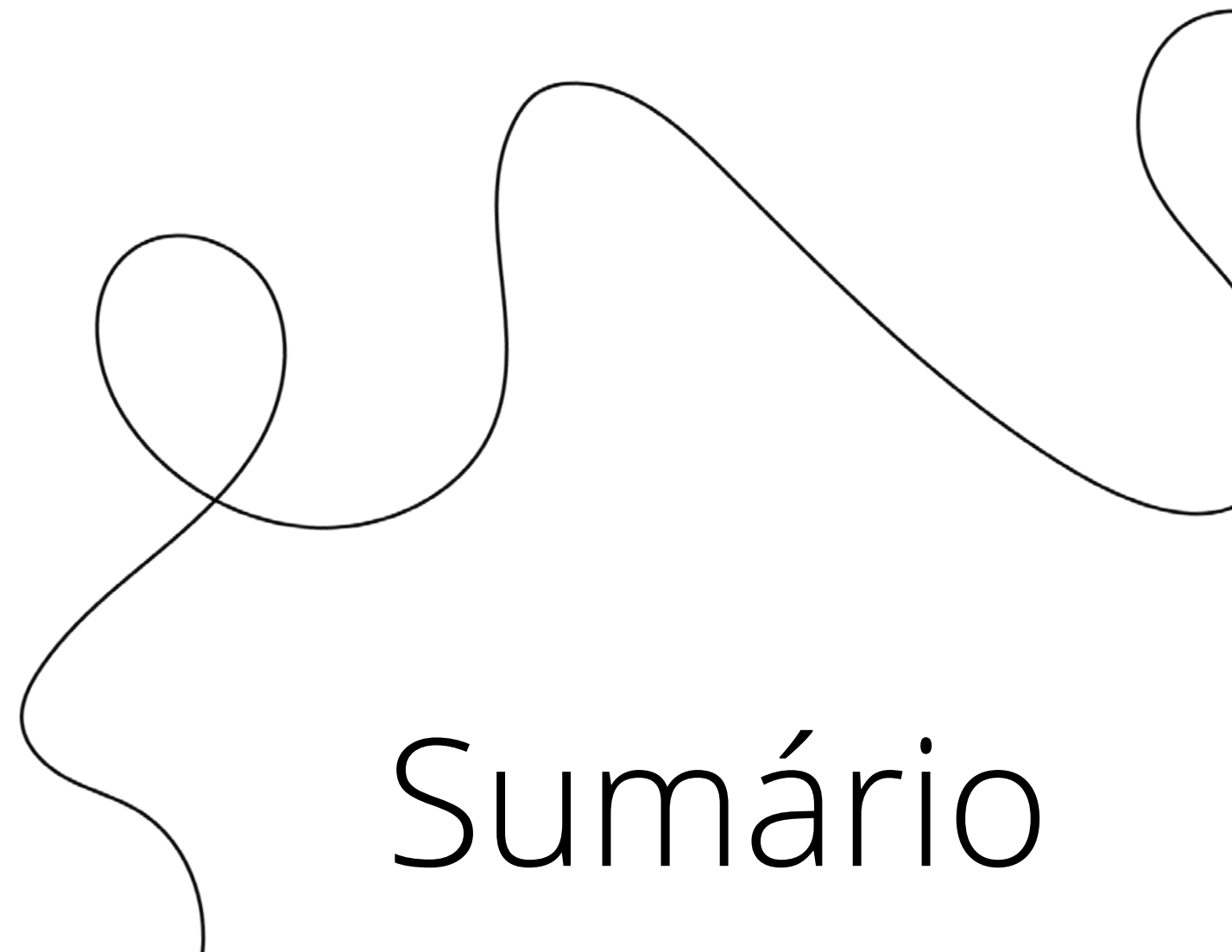


Relatório de Sustentabilidade 2023



| | | |
|----------|---------------------------------------|----|
| 1 | O Relatório | 3 |
| 2 | Mensagem da Diretoria | 4 |
| 3 | A Zurich Santander | 5 |
| 4 | Governança e Gestão de Riscos | 19 |
| 5 | Diálogo com <i>Stakeholders</i> | 28 |
| 6 | Meio Ambiente | 54 |
| 7 | Índices de Conteúdo GRI e ODS..... | 58 |



Sumário



01

02

03

04

05

06

07

O Relatório

O Relatório

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade dedicado exclusivamente ao desempenho da Zurich Santander Brasil. Entre 2021 e 2022, a divulgação das nossas práticas de sustentabilidade, incluindo aspectos ambientais, sociais e de governança, estiveram integradas ao reporte da Zurich Santander Insurance America, nossa matriz, que consolidava as iniciativas dos cinco países em que tem operações: Argentina, Brasil, Chile, México e Uruguai, e a sede na Espanha.

Dessa forma, neste primeiro relato, abordamos as práticas de gestão da sustentabilidade que foram realizadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023, considerando as empresas Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A. e Zurich Santander Brasil Odonto LTDA.

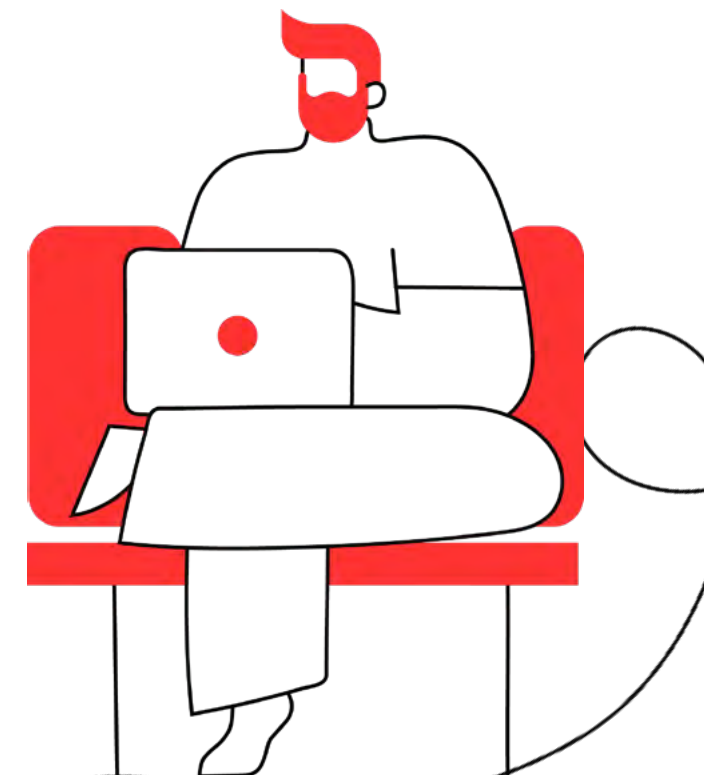
O material foi construído com base no direcionamento da *Global Report Initiative* (GRI) e em observância aos temas apontados em nossa Matriz de Materialidade, revisada no primeiro semestre de 2023. Além disso, está alinhado aos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e considera as definições da Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep) sobre os requisitos de sustentabilidade a serem observados pelas sociedades seguradoras e entidades abertas de previdência complementar (EAPCs).

A publicação deste Relatório de Sustentabilidade, no entanto, está sendo feita de maneira antecipada ao prazo regulatório estabelecido pelo órgão regulador, para que as nossas práticas e o nosso relato possam ser continuamente aprimorados, buscando sempre gerar valor e manter uma comunicação mais próxima com os nossos públicos de interesse. Os requisitos definidos como obrigatórios para o nosso segmento serão reportados no próximo ciclo. Nosso relatório terá periodicidade anual e passou pela aprovação do mais alto órgão de governança local. Neste ano, não foi adotada a verificação externa.



Se você tem dúvidas, sugestões ou quer ter acesso a outras informações sobre o nosso relatório, encaminhe um e-mail para sustentabilidade@zurich-santander.com.br ou acesse a nossa página institucional www.zurich-santander.com.br

Boa leitura!



1



01

02

03

04

05

06

07

Mensagem da Diretoria

2 Mensagem da Diretoria

GRI 2-22

Estamos muito orgulhosos em apresentar o 1º Relatório de Sustentabilidade da Zurich Santander Brasil e dar transparência às práticas que já fazem parte do nosso dia a dia, desde a forma como direcionamos o nosso negócio até o gerenciamento dos nossos impactos nas pessoas, na sociedade e no meio ambiente. Essa é uma jornada que

vem sendo construída ao longo dos últimos anos de forma gradual e consistente, e se fortalecendo em linha com a Circular Susep nº 666/2022 aplicada ao mercado segurador. Com este material, buscamos dar mais visibilidade às nossas iniciativas socioambientais que, em 2023, impactaram mais de 29 mil pessoas e também fortalecer a nossa contribuição como uma empresa que está atenta à perenidade dessa e das futuras gerações.

2023 foi um ano de grandes desafios, mas também de muitos avanços. Trabalhamos na revisão do nosso portfólio, buscando oferecer coberturas e serviços ainda mais aderentes às necessidades e aos comportamentos dos nossos clientes, identificados através das nossas diversas interações e pesquisas de satisfação. E tudo isso, sem deixar de lado a simplificação, a personalização e a acessibilidade, premissas que norteiam a nossa oferta de valor para os

consumidores. Fechamos 2023 com mais de 8,5 milhões clientes, cerca de 7,1 bilhões em prêmios emitidos e R\$ 86,1 bilhões em ativos sob gestão, resultados que nos posicionaram em 3º lugar no mercado de seguros (considerando os ramos em que a companhia tem oferta) e em 5º lugar em ativos de previdência.

Também buscamos fortalecer essa relação com os nossos clientes por meio de uma comunicação mais assertiva para solucionar as suas demandas, com a máxima eficiência, integramos o uso de novas tecnologias, revisamos processos e implementamos melhorias contínuas bem incrementamos as equipes focadas na excelência do atendimento ao cliente como foi o caso da criação de um *backoffice* especializado em seguros na Ouvidoria. Esses e tantos outros movimentos contribuíram para que o nosso T-NPS chegasse a 75 pontos no final de 2023.

Manter relacionamentos éticos, qualificados e duradouros com todos os nossos *stakeholders*, através de boas práticas de governança e de um time engajado, faz parte do jeito de ser da ZS. Acreditamos que esses e outros resultados que marcaram o último ano são frutos de um time alinhado ao propósito de inovar diariamente para proteger as pessoas e seus projetos e que busca construir para que o setor seja cada vez mais humano, ético e sustentável. Nossos mais de 370 colaboradores são únicos e sabemos que é justamente esse jeito de ser de cada um, que gera valor, constrói e nos torna melhores como empresa.

Acompanhe a nossa história e as nossas iniciativas nas próximas páginas do nosso 1º Relatório de Sustentabilidade!

Boa leitura!





01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

3

A

Zurich Santander





01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Quem Somos

GRI 2-1, 2-6

Fundada em 2011, a Zurich Santander é uma *joint venture* entre os Grupos Zurich e Santander, dois dos maiores conglomerados do mundo nos setores segurador e financeiro que acumulam mais de 150 anos de história. Juntos, os nossos acionistas combinam a expertise global em seguros do Grupo Zurich com a ampla rede de distribuição do Santander, criando uma das maiores seguradoras da América Latina.

Nosso propósito de “inovar diariamente para que as pessoas e os seus projetos estejam protegidos e o nosso setor seja cada vez mais humano, ético e sustentável” direciona as nossas operações no Brasil, na Argentina, no Chile, no México e no Uruguai, bem como em nossa sede, na Espanha.

Para cumprir essa missão, 379 colaboradores atuam no Brasil desenvolvendo um portfólio diversificado de produtos como: seguros de vida, residencial, acidentes pessoais, empresarial, habitacional, prestamista, planos odontológicos, além de planos de previdência privada para pessoas físicas e jurídicas nas modalidades Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL).

Nosso propósito

Inovamos diariamente para que as pessoas e os projetos estejam protegidos e nosso setor seja cada vez mais humano, ético e sustentável.



No fim de 2023, a nossa carteira contava com mais de **8,5 milhões de clientes**, cerca de **7,1 bilhões em prêmios emitidos** e **R\$ 86,1 bilhões de ativos sob gestão em planos de previdência**. Esses resultados nos colocavam em **3º lugar no mercado de seguros (considerando os ramos em que a companhia tem oferta)** e em **5º lugar em previdência**.



01

02

03

04

05

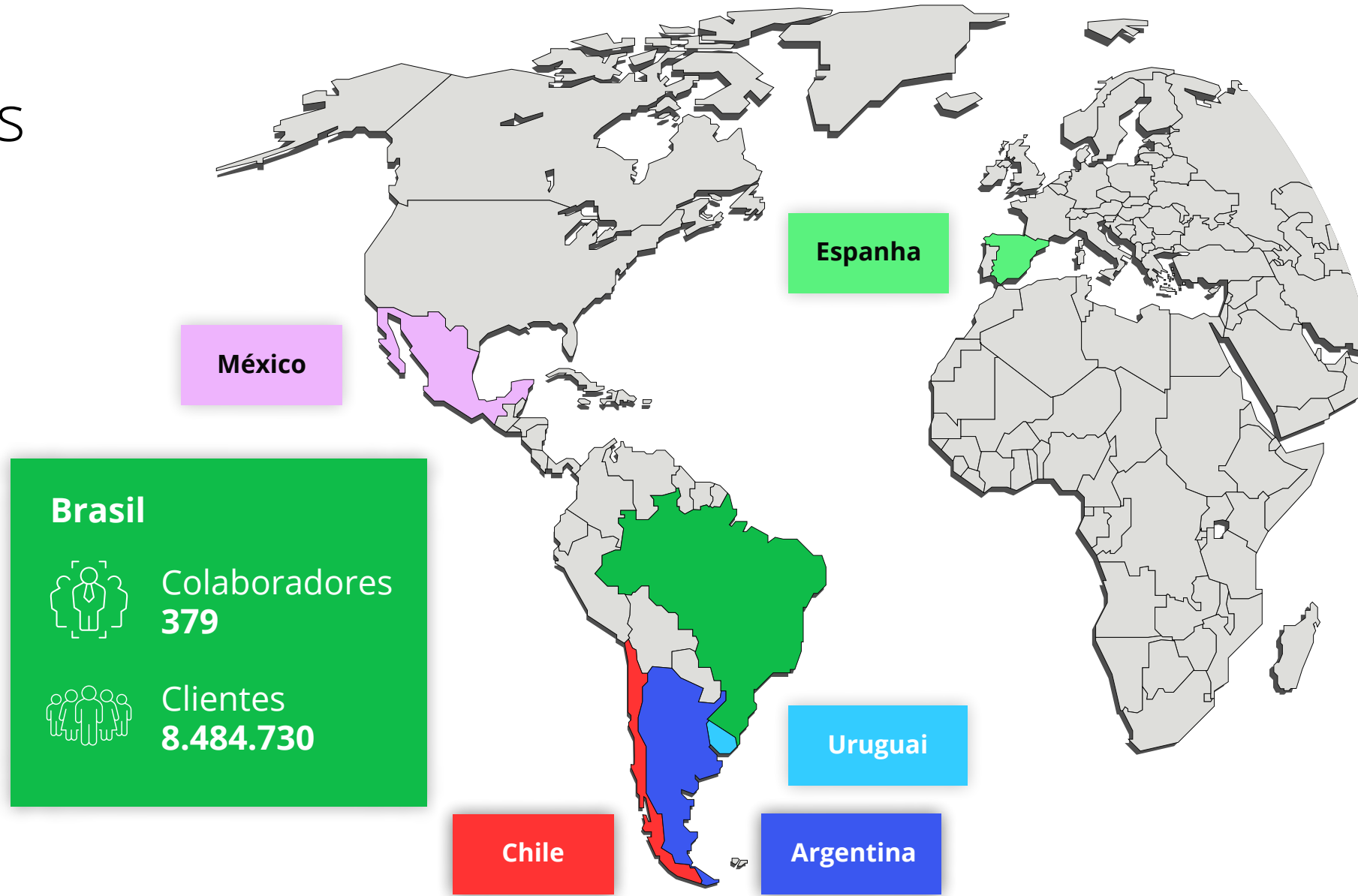
06

07

A Zurich Santander

Onde Atuamos

GRI 2-6





01

02

03

04

05

06

07

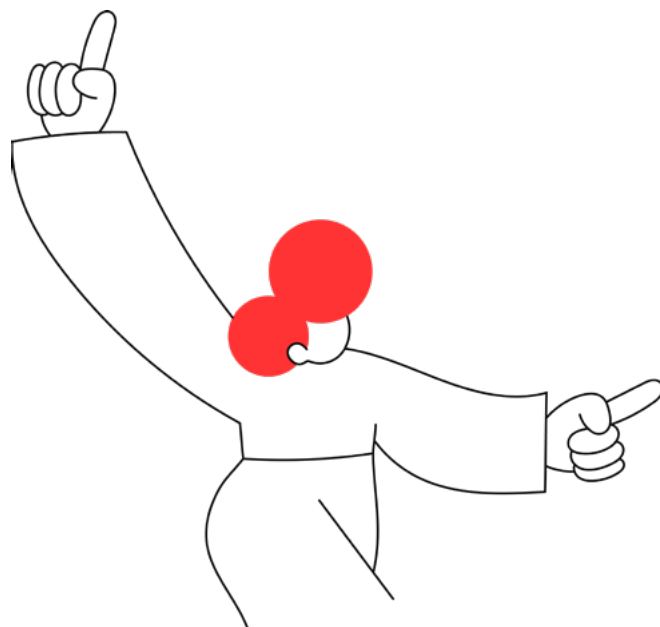
A Zurich Santander

Identidade Corporativa

GRI 2-23

Em abril de 2023, lançamos uma nova identidade corporativa construída por meio de um trabalho colaborativo com os diversos países em que a Zurich Santander está presente. Nosso propósito, nossa missão, visão e valores foram revisados para darem ainda mais clareza e tangibilizar quem somos hoje e quais objetivos queremos alcançar para todos os públicos com quem estamos conectados.

Por meio de uma identidade visual e conceitual única para todas as geografias em que operamos, passamos a ter uma personalidade homogênea, combinando o melhor dos nossos dois acionistas e demonstrando nossa multiculturalidade, diversidade e união.



Propósito

Inovamos diariamente para que as pessoas e seus projetos estejam protegidos e o nosso setor seja cada vez mais humano, ético e sustentável.



Visão

Entregamos nossos produtos e serviços com profissionalismo, eficiência, compromisso e paixão.



Proposta de Valor

Somos líderes em prevenção e proteção, acompanhando os nossos clientes em momentos de imprevistos e orientando-os sobre como evitá-los.

Nossos Valores



Compromisso

É a palavra que define o nosso senso de responsabilidade e dedicação a nossos clientes, acionistas e colaboradores: trabalhamos todos os dias para honrar a confiança que depositam em nós.



Serviço

Entendemos a importância do nosso trabalho para as pessoas: agimos sempre com espírito de colaboração para facilitar e melhorar a vida de todos.



Excelência

Somos especialistas em nosso negócio: inovamos para melhorar nossos produtos e modelo de gestão, e assim manter a nossa liderança e referência no setor.



01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Compromisso com a Sustentabilidade

A Nossa Estratégia de Sustentabilidade

GRI 2-23, 2-24

A nossa estratégia de sustentabilidade está fundamentada em três frentes de trabalho: proposta de valor sustentável, impacto na comunidade e governança responsável. Esse direcionamento norteia as nossas práticas e os nossos objetivos, contribuindo para a gestão dos nossos impactos positivos e negativos, o gerenciamento de riscos de sustentabilidade, o relacionamento com as partes interessadas, bem como a análise de oportunidades para a nossa atuação.

Também reforça esse posicionamento o nosso olhar para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), e o nosso compromisso com os Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês para *Principles for Sustainable Insurance*), da *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (Unep FI), iniciativa à qual aderimos por meio do Grupo Zurich desde 2020.

Proposta de Valor Responsável

Buscamos desenvolver produtos e serviços que ofereçam uma proposta de valor sustentável, atendendo às necessidades dos consumidores e da sociedade hoje e no futuro, e que, por consequência, sejam parte de negócios sustentáveis.

Impacto na Comunidade

Promovemos ações de engajamento com as comunidades que nos cercam como forma de potencializar o nosso papel como agentes de apoio ao desenvolvimento econômico e social do país.

Governança Responsável

Trabalhamos todos os dias para colocar a sustentabilidade no centro das tomadas de decisão, construindo uma cultura de consciência ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês) que possa gerar valor para os nossos *stakeholders*.





01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Materialidade

GRI 3-1, 3-2

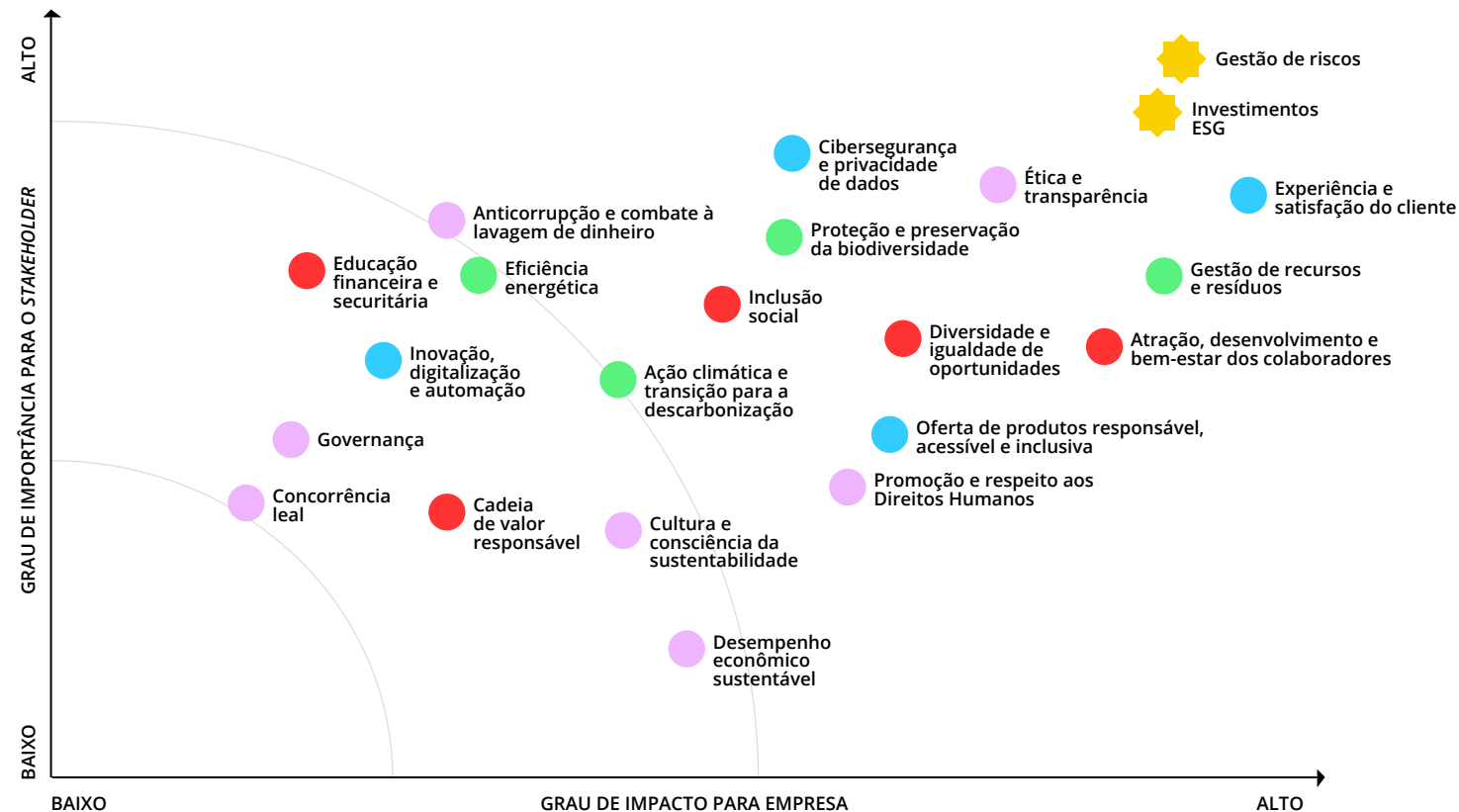
Em 2023, a área regional de Sustentabilidade da Zurich Santander liderou o processo de atualização dos temas materiais de todas as suas operações na América Latina.

O trabalho consistiu na revisão do escopo e alcance dos temas definidos em 2020, para que fosse possível avaliar possíveis tendências e oportunidades da sociedade bem como adequar a Matriz de Materialidade ao novo modelo proposto pela *Global Report Initiative* (GRI) no fim de 2022. Dessa forma, foi adotado o método de dupla materialidade, que consiste em avaliar os temas mais relevantes para a companhia com base nas perspectivas de impacto financeiro e socioambiental, reforçando a importância dessas duas áreas para uma efetiva estratégia de sustentabilidade.

Também como parte do processo, foi realizado *benchmarking* com *players* do setor, entrevistas de alinhamento com os líderes de Sustentabilidade de cada uma das operações e, por fim, a aplicação de pesquisa com o nosso grupo de *stakeholders*: acionistas; associações e entidades do mercado; clientes; colaboradores; especialistas em sustentabilidade; poder público, organismos reguladores nacionais e internacionais; organizações não governamentais (ONGs) e fundações; imprensa e mídia; fornecedores; sociedade; e *Z Zurich Foundation*.

Como resultado da pesquisa, ouvimos 457 pessoas no Brasil, que nos apresentaram os assuntos mais relevantes em relação às nossas atividades, permitindo assim um melhor direcionamento da nossa estratégia de atuação.

Durante a validação final da Matriz de Materialidade, optamos por destacar localmente dois temas que são prioritários para a companhia, além daqueles que foram apontados pelos públicos interno e externo. São eles: gestão de riscos e investimentos ESG.



- Proposta responsável
- Governança responsável
- ★ Tema priorizado em função da relevância para a empresa
- Impacto positivo na comunidade
- Gestão ambiental



01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Gestão e Governança da Sustentabilidade

GRI 2-23, 2-24

A nossa Política de Sustentabilidade formaliza o compromisso com essa agenda, estabelece os princípios e as diretrizes para a gestão, bem como reforça os nossos objetivos de desenvolver produtos e serviços alinhados às necessidades do consumidor. Além disso, estabelece relações éticas e justas com todos os *stakeholders* e, ao mesmo tempo, mantém a geração de valor para os acionistas ao longo do tempo.

Para fortalecer a nossa atuação nesse direcionamento, o Plano Estratégico para 2023/2025, aprovado pelo Comitê Executivo de todas as nossas operações, inclui a sustentabilidade de forma transversal aos demais pilares estratégicos da companhia, seja no desenvolvimento de produtos, seja na experiência do cliente, na oferta de valor, no uso de dados, entre outras frentes.

Ainda buscando incluir a sustentabilidade no dia a dia da organização em todos os níveis da companhia, em 2023, 100% dos colaboradores estiveram comprometidos com os objetivos anuais relacionados a iniciativas de transformação de negócio, compromisso social e impacto positivo nos negócios, na sociedade e no meio ambiente.

Nossa governança de sustentabilidade conta com as equipes local e regional promovendo a disseminação de nossa estratégia e objetivos definidos.



Em 2023, 100% da companhia esteve comprometida com os objetivos da agenda de sustentabilidade

Comitê Executivo Regional

GRI 2-9, 2-12

Chief Sustainability Officer (CSO)

É responsável pelo desenvolvimento e coordenação da Estratégia de Sustentabilidade a nível regional, em todas as operações da Zurich Santander.

Diretoria de Sustentabilidade Regional

Fornecer suporte e aconselhamento na implementação da estratégia, bem como em questões de sustentabilidade em geral, e desenvolver e implementar iniciativas regionais em coordenação com os líderes locais de sustentabilidade.

Comitê Executivo Local

Acompanha e supervisiona a concretização dos objetivos da estratégia de sustentabilidade em cada país. Além disso, aprova o documento final do Relatório de Sustentabilidade.

Diretoria de Sustentabilidade Local

Responsável pela coordenação e implementação da estratégia de sustentabilidade no Brasil em conjunto com todas as áreas da companhia. Além disso, avalia e prepara o Relatório de Sustentabilidade.



01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Produtos e Oferta de Valor

GRI 2-6, 2-29

O cliente está no centro das nossas ações e é para ele que desenvolvemos a nossa gama/o nosso portfólio de produtos e serviços, focados em entregar uma oferta de valor que leva em conta premissas como:

- **Personalizada:** com seguro sob medida para cada cliente e realidade.
- **Flexível:** para contratar de forma simples, por diferentes canais.
- **Digital:** para entregar agilidade e simplificar os processos.
- **Completa:** com novas assistências, que agregam valor.
- **Inovadora:** com novos ramos de negócios adaptados aos novos riscos que emergem na sociedade.
- **Ágil:** otimizando a conversa com o cliente e facilitando a autogestão por meio dos canais digitais.

Considerando esses atributos, temos um portfólio composto de produtos de seguros e planos de previdência que oferecem proteção e planejamento financeiro para os nossos clientes, com uma série de coberturas, serviços e benefícios.

Nossos produtos estão divididos entre:

- **Open Market:** seguros comercializados para pessoas físicas e jurídicas de forma aberta, sem relação com operações de crédito.
- **Credit Related:** seguros ofertados para pessoas físicas e jurídicas com o objetivo de proteger as operações de crédito.
- **Previdência:** planos para a formação de reserva financeira com vistas a um objetivo de longo prazo.





01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Open Market

GRI 2-6



• **Seguro Vida:** é a modalidade que oferece proteção para o cliente caso aconteçam situações como invalidez parcial ou diagnóstico de doenças graves e possíveis procedimentos, além de apoio financeiro para a família em caso de falecimento. O produto também oferece benefícios relacionados ao cuidado com a saúde para serem usados no presente, como consulta com médico especialista, telemedicina, entre outros.



• **Seguro Vida Empresa:** produto com coberturas e assistências que protegem os sócios, funcionários e estagiários e, inclusive, o capital do negócio. A contratação pode ser feita de forma personalizada, de acordo com o tamanho e as necessidades da empresa.



• **Seguro de Acidentes Pessoais:** oferece cobertura para lesões corporais, locação de aparelhos ortopédicos e mortes causadas por acidente. Também conta com o serviço de telemedicina, desconto em consultas, exames e medicamentos e uma participação em sorteios mensais pela Loteria Federal.



• **Seguro Transações:** oferece proteção para transações realizadas sob coação e garante o reembolso de bens comprados via PIX, em caso de roubo nos primeiros sete dias após o recebimento do item.



• **Viagem:** oferece cobertura para despesas médicas, odontológicas e hospitalares, cancelamentos de viagem, extravio de bagagem e outras emergências que possam ocorrer durante uma viagem. Ele proporciona segurança financeira e assistência ao viajante em caso de imprevistos, em qualquer lugar do mundo.



• **Seguro Residencial:** comercializado com o nome de Santander Seguro Casa, oferece diversas coberturas (danos por fogo, danos por água, danos elétricos, roubo ou furto, entre outras), e mais de 50 serviços de assistências, que visam dar tranquilidade para o segurado e sua família em caso de imprevistos no dia a dia. Além disso, o produto é flexível, permitindo que a contratação seja feita de acordo com as necessidades e perfil de cada cliente.



• **Empresarial/Patrimonial:** é uma modalidade que visa oferecer segurança contra diversos tipos de imprevistos no negócio, desde a infraestrutura até o estoque, faturamento, etc. Ela pode ser cotada por qualquer segmento corporativo, independentemente do seu porte, podendo ter também as coberturas e assistências personalizadas.



• **Planos odontológicos para pessoas físicas e jurídicas:** essa modalidade oferece planos odontológicos para pessoas, famílias e empresas, com mais de 30 mil opções de atendimento e abrangência nacional. As coberturas abrangem mais de 220 procedimentos como consultas, diagnósticos, exames radiológicos, consultas de urgência/emergência, próteses, documentação ortodôntica, entre outros. GRI 2-6

[Saiba mais](#)

Ao longo de 2023, alguns produtos do segmento de *Open Market* tiveram diversas atualizações visando entregar a melhor oferta aos clientes. Entre as frentes de atualização estão o Seguro Transações, que passou a ser ofertado nos mais diversos canais do Santander em formato flexível, permitindo ao cliente escolher o pacote de coberturas e assistências que mais se adequam ao seu perfil e momento de vida.

O Seguro de Vida, Seguro de Acidentes Pessoais e Seguro Casa foram disponibilizados com uma maior vigência, garantindo maior tempo de cobertura aos clientes, dado o aumento do tempo até a renovação.

Nesse sentido, houve também a revisão de diversas ofertas em relação às coberturas e aos preços, buscando sempre mais acessibilidade da proteção e do planejamento financeiro às pessoas.



01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

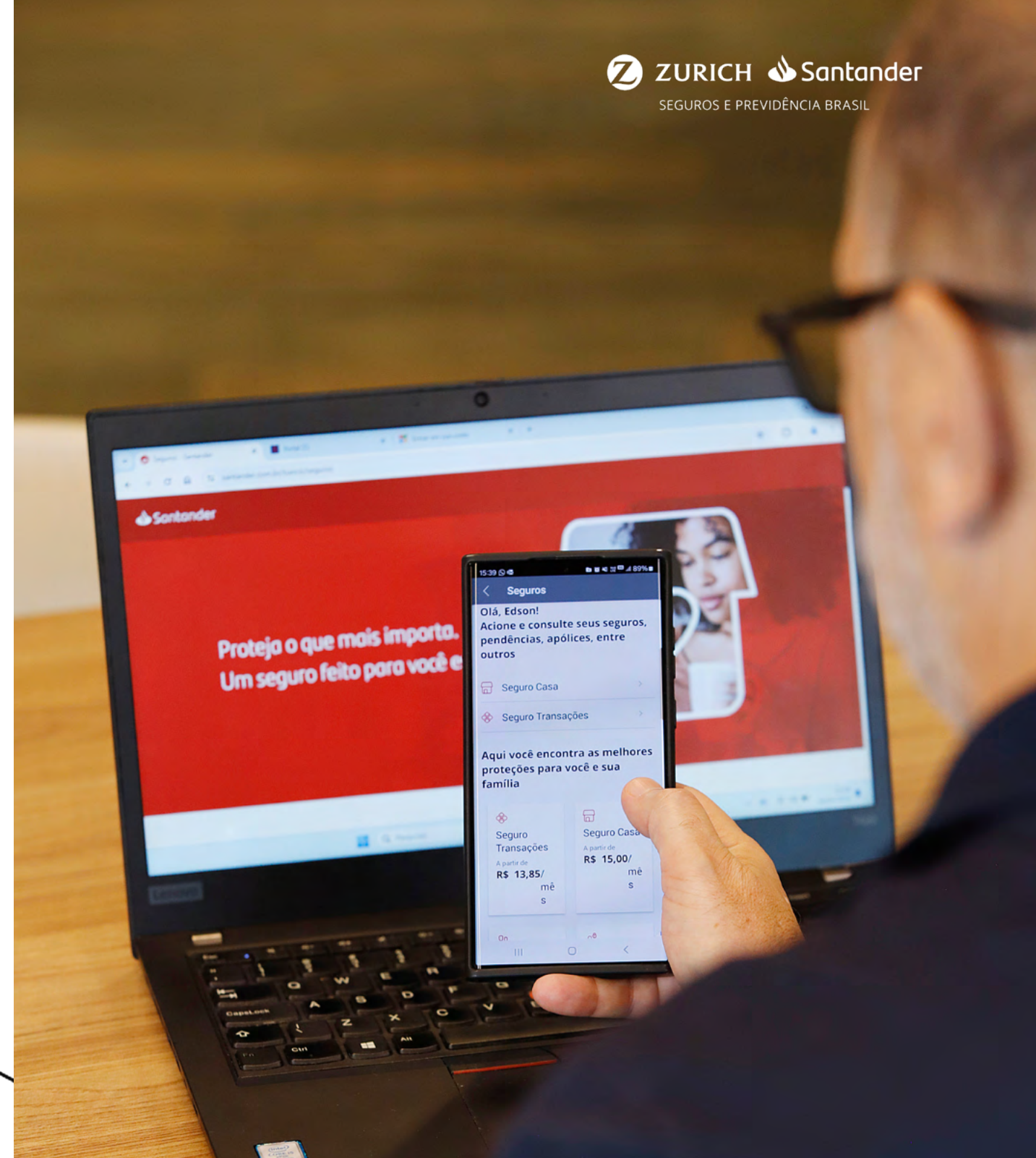
Credit Related

GRI 2-6

- **Prestamista:** é um produto que pode ser contratado com o crédito pessoal, consignado, consórcio e outras modalidades e que garante o pagamento de prestações ou do saldo devedor da dívida, em caso de eventos como morte, invalidez permanente total por acidente, incapacidade física temporária por acidente ou até mesmo desemprego involuntário.

| | 2022 | | | 2023 | | |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|
| | Total de apólices | Total de clientes | Volume total de prêmios (R\$) | Total de apólices | Total de clientes | Volume total de prêmios (R\$) |
| Open Market | 2.414.662 | 2.036.852 | 3.716.675.887 | 2.546.837 | 2.129.209 | 4.300.394.125 |
| Credit Related | 10.305.686 | 7.613.574 | 2.615.583.226 | 9.279.732 | 7.031.733 | 2.574.394.103 |

Fonte: Superintendência de Seguros Privados (Susep).





01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Previdência

GRI 2-6, 203-2

É um mecanismo para o investimento de longo prazo com o objetivo de incentivar o planejamento financeiro para a realização de projetos como aposentadoria, educação dos filhos, segunda carreira, viagem etc. Os planos estão disponíveis para pessoas físicas (individuais e crianças e adolescentes) e jurídicas em duas modalidades: Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL).

Os recursos acumulados nos planos de previdência da Zurich Santander são administrados pelo Santander Asset Management (SAM), a sexta maior gestora de recursos no Brasil. Por meio dessa parceria, contamos com um portfólio vasto de fundos, com diferentes estratégias, a fim de que os clientes tenham uma carteira diversificada e alinhada ao seu perfil de investidor, momento de vida e horizonte de acumulação. Além disso, contamos com gestores independentes, como Kapitalo K10, Legacy Capital, Giant Prev, SPX Plus, Vinland, Kinea XTR, Ibiúna ST e Ace Capital.

Durante o ano de 2023, tivemos o incremento de 210.010 novos certificados e 58.718 novos clientes (Cadastro de Pessoas Físicas – CPF) na base de Previdência, fechando o ano com 826.083 certificados, resultando em um crescimento de 13% em relação a 2022.



PGBL

- Quem investe declara Imposto de Renda de Pessoa Física (IRPF) no modelo completo.
- Permite a dedução de até 12% da renda bruta tributável anual.
- No resgate e na concessão do benefício, o imposto será cobrado sobre o valor total resgatado.



VGBL

- Declara IRPF pelo modelo simplificado ou é isento – ou, ainda, deseja contribuir com mais de 12% da renda bruta tributável anual.
- No resgate e na concessão do benefício, o imposto será cobrado sobre o valor dos rendimentos.





01

02

03

04

05

06

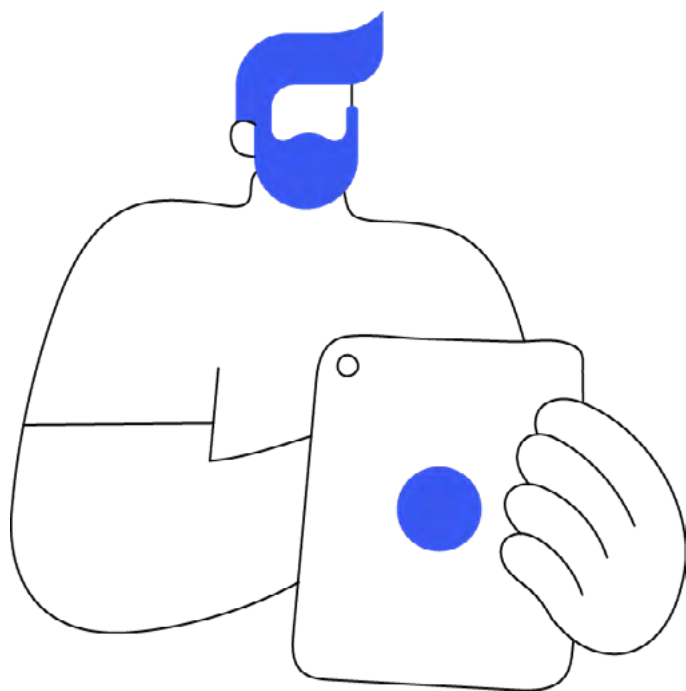
07

A Zurich Santander

Proposta de Valor Responsável

GRI 417-1

Buscamos entregar aos nossos clientes informações claras e o mais completas possível durante os processos de venda, contratação e pós-venda. Isso inclui o envio de documentos com linguagem clara e acessível e, especialmente, no relacionamento pós-venda, o envio de um kit de boas-vindas em formato digital que descreve todas as condições do produto contratado. Além disso, os materiais também podem ser descarregados pelos clientes em nossas plataformas.



Comunicação Transparente e Responsável

GRI 203-2

Ao longo de 2023, fomentamos os benefícios socioambientais de coberturas e assistências que buscam aprimorar a oferta de valor para os nossos clientes. Alinhados, por exemplo, à tendência de crescimento de representatividade do público sênior na sociedade, o Seguro de Vida e o Seguro de Acidentes Pessoais tiveram sua idade máxima de aceitação ampliada, passando de 65 para 70 anos, e de 70 para 80 anos, respectivamente. Os seguros relacionados ao crédito de pessoa jurídica, empréstimo pessoal e Vida Produtor Rural também ampliaram a sua idade máxima de aceitação. Já o Seguro Cartão Protegido deixou de ter restrição de idade e teve a revisão da estratégia de preço para permitir que esse público tenha mais oportunidades de contratação do produto.

A oferta do seguro para o financiamento de placas fotovoltaicas permaneceu vigente em 2023. As assistências de

descarte sustentável, limpeza de placa solar, cuidado com a saúde e promoção da qualidade de vida tiveram sua comunicação reforçada entre os clientes.

Para o Seguro Prestamista de Crédito Pessoal, os clientes agora contam com a possibilidade de utilizar o prêmio residual, a ser devolvido após o cancelamento do seguro, para benefício no abatimento do saldo devedor, reduzindo o valor de quitação e, conseqüentemente, os juros do empréstimo.

Ainda para fortalecer a comunicação responsável e transparente, em conjunto com a equipe de Negócios Digitais do Santander, revisamos as páginas dos seguros em comercialização e criamos um espaço único para disponibilizar as informações e documentos de todos os produtos ativos, como Condições Gerais, Manual de Assistência, entre outros.

[Saiba mais](#)



01

02

03

04

05

06

07

A Zurich Santander

Abordagem Integrada para Catástrofe

GRI 201-2

Em 2023, a companhia ampliou o seu plano de atuação em momentos de eventos climáticos, usando uma abordagem integrada que inclui conscientização dos clientes sobre a importância da prevenção até o suporte às pessoas e áreas afetadas pelos referidos eventos.

Com base em informações obtidas com um fornecedor especializado em previsões meteorológicas, passamos a monitorar e analisar eventos climáticos extremos (como altos volumes de chuvas, ventos, altas temperaturas, entre outros) e a comunicar proativamente os clientes das regiões possivelmente afetadas, como forma de prevenção e reforço das coberturas e assistências dos produtos contratados.

Então, quando um evento é identificado, além do envio tempestivo de comunicação aos nossos clientes, as equipes de Atendimento ao Cliente, Sinistros e Assistências ficaram alertas (em canais de atendimento 24 horas) para os eventuais chamados. O objetivo é que todos fossem atendidos em uma esteira mais ágil e simplificada, considerando, inclusive, a necessidade de chamadas via videoconferência para facilitar o atendimento ao cliente.

Em paralelo, a companhia criou o Fundo de Catástrofe em parceria com a Zurich Seguros e com as ONGs União BR e Instituto da Criança, disponibilizando R\$ 1 milhão para o apoio a regiões impactadas por eventos climáticos extremos. As chuvas que afetaram a região Sul ao longo do segundo semestre de 2023 são um *case* que tangibiliza essa iniciativa e agrega todas as frentes da estratégia de sustentabilidade da companhia: proposta de valor sustentável, apoio à comunidade e gestão responsável.

Na ocasião, além do fluxo de comunicação com clientes e do atendimento emergencial rápido e simplificado, a companhia ainda direcionou R\$ 330 mil que serviram para a compra de itens básicos em caráter emergencial para a região, além da reconstrução de seis escolas das cidades de Lajeado, Estrela, Venâncio Aires e Encantado (Rio Grande do Sul), visando deixar um legado como resultado dessa atuação. Ao todo, cerca de 2.000 pessoas foram beneficiadas por esse apoio social oferecido pela companhia.

Investimento Responsável

GRI 201-2, 203-1

A gestão responsável dos ativos dos planos de previdência dos nossos clientes é um compromisso que norteia a agenda de investimentos responsáveis da companhia. Nesse sentido, contamos com a parceria da *Santander Asset Management (SAM)*, que foi a primeira empresa de gestão de ativos na Espanha a integrar os fatores ESG em pesquisas, plataforma de investimento e linha de produtos. Além disso, seguindo diretrizes globais, a SAM conta com um modelo próprio de classificação ESG, oferecendo aos nossos clientes opções de investimento que consideram em suas decisões a alocação em empresas que, além do potencial de valorização financeira, incorporam boas práticas sociais, ambientais e de governança corporativa em suas estratégias de negócios.

Reforçando o nosso compromisso com essa pauta, estamos inseridos nos debates dos Investidores pelo Clima (IPC) e do *Climate Bonds Initiative (CBI)*, para tratar dos temas de aquecimento global e ações para a emissão de títulos verdes.

Em 2023, trabalhamos ainda em diversas iniciativas comerciais voltadas para a promoção de impacto sustentável na relação com o nosso cliente, entre elas destacamos a Campanha Prev Primeiros Passos, pensada para fomentar a educação financeira para crianças.

Com a oferta de aporte inicial de apenas R\$ 1,00 nos planos de previdência voltados para crianças e adolescentes e descontos em compras de livros, a campanha atingiu mais de 10,5 famílias.

Fundos Sustentáveis

GRI 203-2, 413-1

Prev *Ethical 70* Sustentabilidade

Recebe exclusivamente recursos de planos de previdência e investe até 70% desse volume em empresas que se destacam por sua atuação em sustentabilidade. Em 2023, a estratégia *Ethical* foi certificada pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima) em toda a sua estrutura. Ou seja, tanto no fundo *master* quanto no fundo de alocação para clientes pessoa física, temos a sigla "IS" (Investimento Sustentável), trazendo mais transparência e segurança aos critérios de sustentabilidade.

Future Wealth

O *Future Wealth* investe em fundos multitemáticos do mercado mundial, com foco em três grandes temas – sociedade, planeta e tecnologia do futuro. Prioriza a alocação em fundos voltados para sustentabilidade e tecnologia, busca uma solução global que permite aos clientes participarem de inovações e tendências futuras.

| Certificados | Unidade de medida | 2022 | 2023 |
|------------------------|-------------------|-------------|---------------|
| <i>Future Wealth</i> | Quantidade | 1.650 | 1.879 |
| <i>Ethical Brasil</i> | Quantidade | 1.288 | 1.120 |
| Quantidade de clientes | | | |
| <i>Future Wealth</i> | Quantidade | 1.553 | 1.651 |
| <i>Ethical Brasil</i> | Quantidade | 1.192 | 1.027 |
| Ativos totais | | | |
| <i>Future Wealth</i> | R\$ | 142.699.039 | 91.876.445,72 |
| <i>Ethical Brasil</i> | R\$ | 25.124.217 | 19.766.540,31 |

Além desses fundos, a companhia tem em seu portfólio próprio *green bonds* e *sustainability linked bonds* e, de acordo com o compromisso do Grupo Zurich, trabalha para reduzir o volume de carbono do seu portfólio de ativos próprios e alcançar a neutralidade de emissões financiadas até 2050. Durante os últimos três anos, foram realizadas reduções significativas, partindo de 12 mil toneladas de CO₂ no fim de 2020 para 6,2 mil toneladas ao fim de 2023.



01

02

03

04

05

06

07

Governança e Gestão de Riscos

4

Governança e Gestão de Riscos

 ZURICH  Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL



01

02

03

04

05

06

07

Governança e Gestão de Riscos

Práticas de Governança

GRI 2-15, 2-23, 2-24

O nosso compromisso com as melhores práticas de governança corporativa está descrito em uma política formal que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades atribuídas a todos que fazem parte da nossa companhia.

Para fazer valer as nossas diretrizes, temos o suporte mandatório do Código de Conduta e um conjunto de políticas definidas para os seguintes temas: compras e *quality insurance* de fornecedores, governança corporativa, gestão de riscos, investimentos, subscrição, sustentabilidade, prevenção à lavagem de dinheiro, conduta no relacionamento com o cliente, conduta com partes relacionadas, além dos processos regulares de auditorias internas e externas.

Além disso, temos uma Política Local de Conflitos de Interesses e Compromissos Externos, que é aplicável a todos os colaboradores, diretores e membros do Conselho Administrativo do Grupo Zurich no Brasil.

Os nossos princípios de governança buscam atender aos requisitos globais de nossos acionistas na Europa alinhados à legislação que regula o funcionamento das sociedades de capital no Brasil.

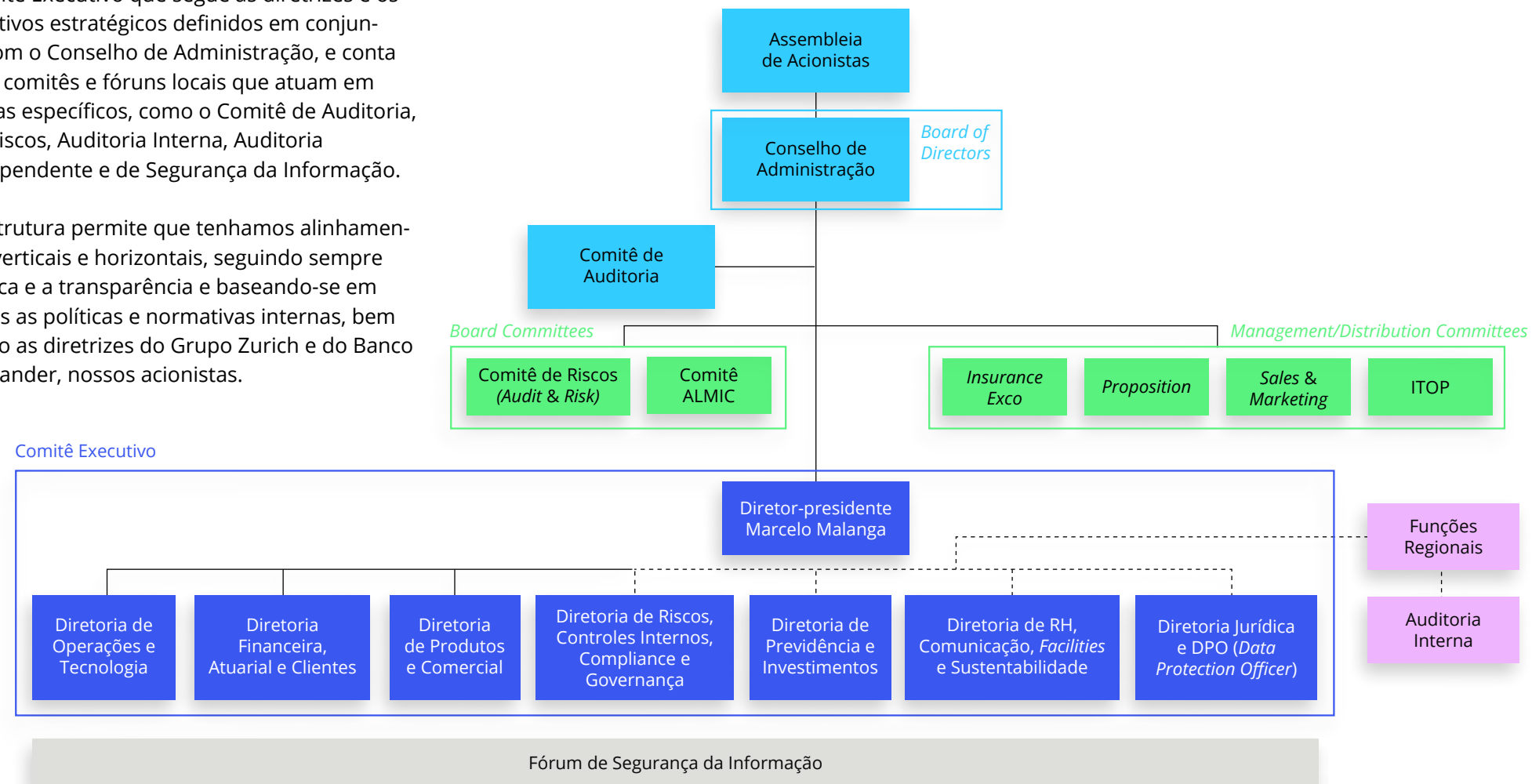
Estrutura de Governança

GRI 2-9, 2-13, 2-17

A companhia é gerida e representada por um Comitê Executivo que segue as diretrizes e os objetivos estratégicos definidos em conjunto com o Conselho de Administração, e conta com comitês e fóruns locais que atuam em temas específicos, como o Comitê de Auditoria, de Riscos, Auditoria Interna, Auditoria Independente e de Segurança da Informação.

A estrutura permite que tenhamos alinhamentos verticais e horizontais, seguindo sempre a ética e a transparência e baseando-se em todas as políticas e normativas internas, bem como as diretrizes do Grupo Zurich e do Banco Santander, nossos acionistas.

Organograma e Estrutura





01

02

03

04

05

06

07

Governança e Gestão de Riscos

Conselho de Administração

GRI 2-10, 2-11, 2-17, 2-19, 2-20

É o órgão máximo de governança que delibera de forma colegiada a respeito da estratégia da companhia, supervisiona as atividades e analisa os resultados e as prestações de contas.

É formado por nove membros, sendo cinco designados pelo Grupo Zurich e quatro pelo Santander, eleitos de acordo com as diretrizes dos acionistas. O Estatuto Social da Zurich Santander Brasil detalha as competências que cada membro deve cumprir para poder ser designado por essa empresa. Nenhum membro do Conselho de Administração exerce função executiva na empresa.

Dentro dos requisitos de gestão da governança da companhia, estão alguns itens mandatórios como a atenção à Política de Conflitos de Interesses conforme a legislação espanhola e a orientação dos processos que definem a remuneração do Conselho, baseada em metodologias e melhores práticas de mercado.

Para garantir a implementação da estratégia corporativa, contamos com três comitês que se reportam ao Conselho de Administração e foram instituídos pelos sócios, que são representados por seus diretores em cada um deles, majoritariamente pelo Grupo Zurich.

Comitês

Comitê de Auditoria: é um órgão que dá suporte ao Conselho de Administração na supervisão de riscos, integridade das demonstrações financeiras e controles internos, nas qualificações e na independência do auditor independente e se reúne mensalmente.

Comitê de Auditoria e Risco (Audit & Risk): atua na supervisão das demonstrações financeiras da empresa e dos auditores externos com o objetivo de assegurar a identificação e a mitigação de riscos, além de garantir a manutenção de robustos controles internos e da governança da empresa em conformidade com as leis e regulamentos.

Comitê de Gestão de Ativos, Passivos e Investimentos (ALMIC): atua como um órgão de assessoramento na gestão de ativos, passivos e investimentos da empresa. Ao realizar o gerenciamento dos ativos, o Comitê representa oportunidades tanto para investidores inexperientes quanto para aqueles que buscam segurança nos investimentos.

Além desses comitês, os temas relacionados especificamente com a gestão e distribuição dos produtos ainda contam com outros quatro comitês gerenciais, que apoiam a tomada de decisão de acordo com cada tema definido como estratégico:

Insurance Exco: monitora o desempenho comercial e financeiro incluindo *Service Level Agreements* (SLAs) e *Key Performance Indicators* (KPIs) das atividades de distribuição, atendimento, fidelização de clientes e processos *core* de seguros e previdência. Também aprova e garante a execução do portfólio de projetos, fortalecendo o alinhamento e as definições sobre a arquitetura tecnológica para o melhor aproveitamento de oportunidades de novos negócios e canais de distribuição.

Proposition: avalia os produtos e suas performances, propõe novos produtos e orienta e assessora as áreas responsáveis na elaboração dos documentos de formalização de criação e lançamento de produtos.

Sales & Marketing: avalia, desenvolve, acompanha e auxilia a alta direção na tomada de decisão sobre as atividades relacionadas às estratégias de vendas e marketing em atendimento ao plano estratégico aprovado.

IT Operations (ITOP): acompanha a implantação das estratégias de desenvolvimento, manutenção de tecnologia e de infraestrutura de operações, através dos diversos indicadores definidos para essas áreas.

Fórum de Segurança da Informação: zela pela governança dos temas relacionados a *Cyber* e Segurança da Informação, proteção e privacidade de dados, bem como supervisiona a adequação da Zurich Santander aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Também é papel do fórum dar suporte ao *Data Protection Officer* (DPO) na execução de suas funções.



Diretoria-Executiva da Zurich Santander Brasil

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-16, 2-18

A companhia é gerida e representada por uma Diretoria-Executiva, composta de um diretor-presidente e mais sete diretores, que seguem as diretrizes e os objetivos estratégicos de nosso Conselho de Administração. Cabe a esse colegiado gerenciar as estratégias, o desempenho e os compromissos da companhia, bem como atuar na elaboração e gestão do plano estratégico da empresa, que é definido a cada três anos.

Anualmente, os membros da Diretoria-Executiva são avaliados com base em um *scorecard* regional. Esse *scorecard* considera indicadores específicos e metas (KPIs) relacionadas às suas frentes de atuação e à liderança que exerce, alinhada aos valores da empresa. Além disso, inclui métricas de sustentabilidade, que orientam decisões relacionadas à performance, diversidade, equidade, inclusão e ao pertencimento, às melhorias para os clientes e ao impacto socioambiental.

Saiba mais

Percentual de membros do órgão de governança, por gênero e faixa etária (%)

| GRI 405-1.a. Percentual de membros do órgão de governança, por gênero e faixa etária | 2022 | 2023 |
|--|------|-------|
| Mulheres | 16,6 | 18,7 |
| Homens | 83,3 | 81,2 |
| Distribuição das mulheres por idade | | |
| Menores de 30 anos: até 29,99 | 0 | 0 |
| Entre 30 e 50 anos: até 50,99 | 33,3 | 0 |
| Maiores de 50 anos: 51 anos ou mais | 66,6 | 100,0 |
| Distribuição dos homens por idade | | |
| Menores de 30 anos: até 29,99 | 0 | 0 |
| Entre 30 e 50 anos: até 50,99 | 33,3 | 30,7 |
| Maiores de 50 anos: 51 anos ou mais | 66,6 | 69,2 |

Participação em Associações e Entidades

GRI 2-28

Nós dedicamos um espaço na nossa gestão estratégica para a atuação em comissões e fóruns dos mercados de seguros e previdência, buscando contribuir para as discussões de pautas que envolvem o desenvolvimento humano, ético e sustentável do setor. Além disso, os colaboradores que participam como representantes da companhia nesses grupos reúnem-se periodicamente para compartilhar a evolução dos temas, sinalizar possíveis impactos nas diversas áreas da empresa, bem como fomentar o aprendizado coletivo. Dentre as entidades que a companhia está representada estão:

- Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg)
- Federação Nacional da Previdência Privada e Vida (FenaPrevi)
- Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg)
- Associação Brasileira de Planos Odontológicos (Sinog)



01

02

03

04

05

06

07

Governança e Gestão de Riscos

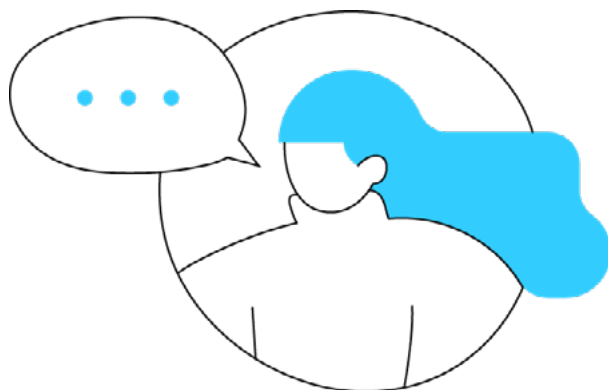
Gestão de Riscos

GRI 2-25

Nossa gestão de riscos segue as diretrizes do Enterprise Risk Management (ERM) do Grupo Zurich, que é a estrutura que orienta e apoia a definição e gestão dos processos dessa agenda. A metodologia define papéis e responsabilidades para assumir e gerenciar os riscos e estabelece uma estrutura de governança clara que se aplica a todas as nossas operações.

Os princípios fundamentais que regem esse modelo de governança definem a independência da estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos em relação às áreas de negócios e o envolvimento da alta administração nas tomadas de decisão.

De forma ampla, para garantir a efetiva gestão e a implantação das melhores práticas, a metodologia de governança de riscos se baseia no modelo de três linhas de defesa:



1ª

Linha de Defesa

São as áreas de negócios, responsáveis primárias pelo risco (tomadores de riscos), e o seu gerenciamento no dia a dia.

2ª

Linha de Defesa

É a nossa Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos, que faz a avaliação e a mensuração dos riscos operacionais, de mercado, crédito, liquidez, subscrição, tecnologia e estratégicos, de acordo com a metodologia corporativa do Grupo Zurich e as exigências regulatórias da Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) nº 416.

3ª

Linha de Defesa

São as auditorias internas e externas que visam fornecer avaliações independentes sobre as atividades desenvolvidas pela companhia, aferir sobre a adequação e efetividade dos controles definidos e o cumprimento das normas internas e regulamentação em vigor.

Nesse sentido, entre os mecanismos que balizam a atuação da companhia para a gestão de riscos estão:

- **Política de Gestão de Riscos do Grupo Zurich (Zurich Risk Policy – ZRP):** contém a estrutura de gestão do Grupo Zurich identificando e definindo os principais tipos de risco e o apetite da empresa para cada um deles, estabelecendo os limites para cada país. É complementado por manuais que descrevem diretrizes e procedimentos de acordo também com o órgão regulador local.
- **Matriz de Riscos Estratégicos (Total Risk Profile – TRP):** apoia a gestão na identificação, avaliação e gestão dos riscos enfrentados pela companhia ou por meio da atividade que está sendo avaliada, com um horizonte de um a três anos. A Diretoria-Executiva se reúne anualmente para revisar a matriz e, trimestralmente, atualiza os planos de ações.
- **Self Assessment Operational Risk (SAOR):** exercício de autoavaliação que reúne a Diretoria e as áreas de negócio para atualizar os riscos e controles operacionais, com acompanhamento dos planos de ações para eventuais correções de processos ou controles.
- **Internal Control Integrated Framework (ICIF):** é o modelo integrado de controles internos do Grupo Zurich que busca mitigar os riscos operacionais e financeiros e proteger a empresa de perdas inesperadas.

Para a gestão dos riscos financeiros e não financeiros, a área de Riscos e Controles Internos conta com um sistema que consolida riscos, controles e planos de ações de forma a garantir o acompanhamento efetivo com os seus principais interlocutores. Além disso, a área conduz e gerencia o Fórum Executivo de Riscos, reunião realizada em conjunto com as áreas de negócio para a atualização dos pontos identificados e planos de ações. Os riscos relevantes são reportados periodicamente ao Comitê Executivo, ao CEO local e, trimestralmente, ao Comitê de Auditoria e Riscos.



01

02

03

04

05

06

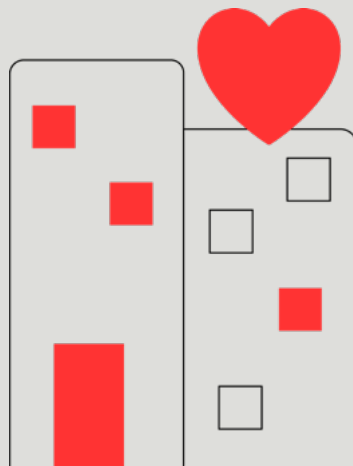
07

Governança e Gestão de Riscos

Plano de Continuidade de Negócio

GRI 2-23, 2-24

Temos um plano de continuidade de negócios que abrange as atividades operacionais, mas também incidentes sociais e ambientais. O foco principal é oferecer uma estrutura que responda efetivamente aos momentos de interrupção dos negócios, com o objetivo de garantir que os processos críticos se mantenham ativos, minimizando impactos a clientes e fornecedores. Além disso, realizamos exercícios de crise que consistem em simulações de eventos determinados que são coordenados por especialistas, dos quais participam as pessoas envolvidas na tomada das decisões para a identificação das prioridades e o suporte nos procedimentos de recuperação de nossas operações.



Gestão dos Riscos de Sustentabilidade

GRI 2-23, 2-24, 2-25

Em 2022, a Superintendência de Seguros Privados do Brasil (Susep) publicou a Circular nº 666/2022, estabelecendo requisitos de sustentabilidade a serem observados, de forma obrigatória, pelas seguradoras e entidades abertas de previdência complementar. Dentre os direcionamentos está a gestão de riscos climáticos, sociais e ambientais, incluindo processos e controles para minimizar, prevenir e quantificar tais riscos.

Assim, desde o segundo semestre de 2022, estabelecemos internamente um plano de implementação para garantir aderência à normativa, com o envolvimento de diversas áreas da companhia e tendo como primeira entrega regulatória a elaboração e publicação de nossa Política de Sustentabilidade. Ela formalizou o nosso compromisso com a sustentabilidade, os princípios e as

diretrizes e, ainda, traz as nossas estratégias para o enfrentamento de nossos impactos positivos e negativos, o gerenciamento dos riscos de sustentabilidade, o relacionamento com as partes interessadas, a análise de oportunidades para a empresa e suas operações, entre outros aspectos.

Em 2023, iniciamos o mapeamento dos riscos de sustentabilidade da companhia, considerando os riscos ambientais, sociais e climáticos que envolvem as atividades internas (políticas, governança, relação com os colaboradores e com os fornecedores), além do desenvolvimento e da comercialização de produtos de seguros e das atividades de investimento (previdência). A avaliação de riscos de sustentabilidade deverá estar concluída no primeiro trimestre de 2024.





01

02

03

04

05

06

07

Governança e Gestão de Riscos

Promoção da Cultura de Risco

GRI 2-25

A promoção da cultura de gestão de riscos em atividades que envolvam todos os colaboradores é fundamental para que essa agenda faça parte do dia a dia da companhia. Dessa forma, a companhia conta com os **Risk Partners**, ou Embaixadores de Riscos, que são pontos focais em cada uma das diretorias com a função de observação de todas as atividades com base nesse olhar e também de disseminação ativa e permanente da cultura de gestão de riscos entre todos. Em 2023, contamos com 23 colaboradores nessa atribuição. Além desse grupo, há também os **Agentes de Perdas**, que se reúnem mensalmente para apresentar possíveis ou efetivas perdas operacionais.

Ainda como forma de acultramento, anualmente realizamos a Semana de *Compliance* e Riscos, que em 2023 abordou, de forma ampla, temas como ética, riscos de terceirização, fraudes em seguros, sanções internacionais e sustentabilidade.

E para incentivar essa agenda em toda a companhia, o nosso programa de reconhecimento interno, o **RecogniZSe**, tem uma categoria específica chamada **Risk Culture Award**, com o objetivo de dar visibilidade aos colaboradores que buscam mitigar os riscos e promover a gestão sustentável da empresa.

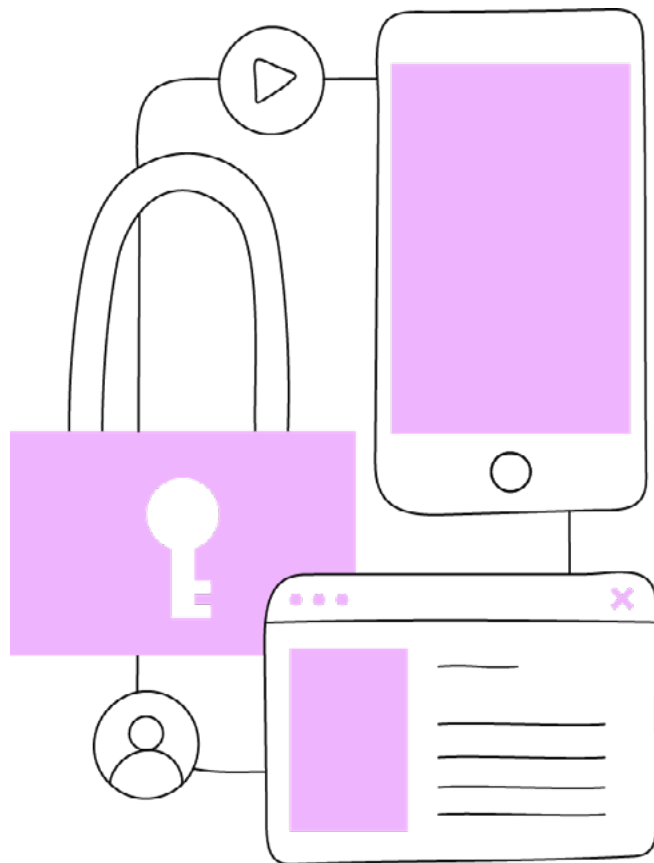
Compromissos Éticos

GRI 2-23, 2-24, 3-3 205, 205-1, 205-2

Nossos compromissos com a ética e a transparência tem como base as diretrizes estabelecidas em nosso **Código de Conduta** e se aplica a todos os colaboradores, fornecedores, suas empresas e subsidiárias em todas as operações do Grupo Zurich no mundo.

O documento apresenta os valores, as normas e os comportamentos esperados pela companhia, além das consequências do incumprimento das regras. Acordos públicos mundiais também são reforçados ao longo do conteúdo, como os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), as Diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e o Pacto Global das Nações Unidas, que reforçam a preocupação da companhia com o respeito aos direitos humanos e o combate a qualquer prática ilícita nesse sentido. Além da ampla divulgação do Código de Conduta nos canais de comunicação da companhia, há um treinamento anual obrigatório que, em 2023, foi concluído por 100% dos colaboradores.

Para disseminar as boas práticas de conduta, ética e *compliance*, a companhia implementa iniciativas frequentes de acultramento. Em 2023, 12 colaboradores atuaram como Agentes de *Compliance*, como forma de manter essa agenda em constante disseminação. Além de uma formação específica, com o intuito de prepará-los para serem multiplicadores do tema, tanto na parte de promoção de práticas de conformidade aos demais colaboradores da empresa, como na atuação efetiva na mitigação dos riscos relacionados às nossas atividades, o grupo participou de uma série de atividades ao longo do ano.





01

02

03

04

05

06

07

Governança e Gestão de Riscos

Combate ao Suborno e à Corrupção e Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

GRI 3-3 205, 205-1, 205-2, 2-25

Um dos tópicos abordados pelo Código de Conduta é o combate ao suborno e à corrupção como forma de conduzir os nossos negócios com ética e integridade. Para esse tema, também temos a nossa Política Antissuborno e Anticorrupção, que oferece orientações práticas sobre essas situações e formaliza os controles que precisam ser observados por todos os colaboradores. A política fica disponível em nossa plataforma corporativa interna, e a temática “crimes financeiros” (combate ao suborno e à corrupção, combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e sanções comerciais e econômicas) faz parte de um treinamento obrigatório realizado anualmente por 100% dos colaboradores (incluindo a Diretoria).

Além disso, realizamos avaliações periódicas sobre riscos de conformidade em todas as nossas operações, bem como desenvolvemos treinamentos específicos para tratar o tema. De acordo com a nossa metodologia, no início do relacionamento com fornecedores, colaboradores e organizações sociais (incluindo aquelas que recebem valores de doações e patrocínios), a área de *Compliance* é sempre acionada para proceder a avaliação de reputação, associada a históricos de suborno e corrupção.

Também estamos comprometidos com a prevenção contra a lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo em nossas operações, seguindo as diretrizes das regulações locais e globais determinadas pelo Grupo Zurich. Cabe à área de *Compliance* realizar atividades periódicas de monitoramento com o intuito de garantir que as atividades realizadas pela área *TechOps Governance*, bem como outras áreas, estão em conformidade com o Programa de Prevenção à Lavagem Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo.





01

02

03

04

05

06

07

Governança e Gestão de Riscos

Proteção de Dados e Cibersegurança

GRI 3-3 418

O nosso compromisso com uma atuação responsável em relação aos dados sob a nossa gestão está formalizado em dois documentos: a **Política de Cyber e Segurança da Informação** e a **Política Proteção e Privacidade de Dados**. Ambas têm o objetivo de assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos nossos ativos de informação bem como estabelecer o direcionamento para a área de Tecnologia da Informação garantir maior aderência aos principais controles obrigatórios e atuar para o aprimoramento contínuo dessa agenda. Ainda nesse sentido, estabelecemos processos e controles para proteger a informação e enfrentar os riscos e as ameaças cibernéticas aos quais estamos expostos, visando elevar o nosso nível de maturidade nesses aspectos de proteção de dados dos clientes.

Para garantir o nosso alinhamento com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), todos os colaboradores realizam um treinamento anual obrigatório sobre *Data Protection and Privacy*. O objetivo é reforçar a importância do tratamento da informação, da confidencialidade e da destruição dos dados após o término do período de proteção. Além desse curso, em 2023, a companhia passou a contar com a plataforma on-line e interativa *Hacker Rangers*, com foco específico na promoção da cultura de cibersegurança por meio da gamificação e da divulgação de conteúdos que envolvem essa temática.

Canal da Ética

GRI 2-26, 205-3, 206-1

Nossos colaboradores são encorajados a expressar as suas opiniões de forma construtiva, contribuir com ideias ou questionar o que já existe (*status quo*), manifestando-se imediatamente e/ou comunicando irregularidades como condutas ilegais, fraudulentas, inapropriadas ou antiéticas, suspeitas ou confirmadas.

Para isso, uma das ferramentas aberta aos nossos colaboradores é o **Zurich Ethics Lines (ZEL)**, canal de denúncias que está disponível por telefone ou por meio de um formulário on-line. As comunicações também podem ser feitas de forma anônima e são tratadas de forma confidencial, preservando a identidade de quem fez a denúncia e de todas as pessoas que fazem parte da investigação. As preocupações relacionadas à integridade são analisadas por um comitê de triagem formado por representantes das áreas de *Compliance*, Recursos Humanos e Jurídico.

O ZEL pode ser acessado por meio do site www.secure.ethics-point.eu ou por telefone e está disponível nos nossos canais de comunicação interna, sendo amplamente divulgado.

A nossa companhia conta também com a Política Falando sobre Questões de Integridade (*Speak up Integrity Concerns*). Ela se aplica a todos os nossos colaboradores e define papéis e responsabilidades, procedimentos e processos para a tratativa de qualquer preocupação.

Durante o ano de 2023, não foram registradas denúncias tampouco ações judiciais de qualquer natureza, incluindo casos de corrupção ou ações judiciais relacionadas a concorrência desleal e violações de leis antitruste.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com *Stakeholders*

5

Diálogo com *Stakeholders*

 **ZURICH**  **Santander**
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Trabalhamos para criar e manter vínculos com todos os nossos públicos de interesse, buscando promover um relacionamento estruturado e ético e disponibilizando os melhores e mais adequados canais de diálogo com os nossos stakeholders, respeitando e adequando à característica de cada um.

Acionistas

GRI 2-29

Os nossos acionistas estão associados por meio de *joint venture* e representam o Grupo Zurich (51%) e o Banco Santander (49%).



Grupo Zurich

Fundada em 1872, na Suíça, a Zurich é uma das seguradoras globais mais experientes. Oferece produtos e serviços nos ramos de danos e de pessoas em mais de 210 países e territórios, atuando para estar entre as empresas mais responsáveis e de maior impacto positivo no mundo.



Banco Santander

Fundado na Espanha e com mais de 150 anos de história, o Santander é o maior banco da Zona do Euro e um dos maiores do mundo, sendo o principal conglomerado da América Latina, com posições de destaque no Brasil, no México, na Argentina e no Chile.



SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

SUÍÇA

Zurich Insurance Group Ltd.

100%

Zurich Insurance Company Ltd.

100%

Zurich Latin America Holding S.L.

51%

Zurich Santander Insurance America S.L.

ESPAÑA

Banco Santander S.A.

49%

100%

Zurich Santander Holding (Espanha) S.L.

99,578%

Minorities
0,206%

Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.

BRASIL

100%

Zurich Santander Brasil Seguros S.A.

99%

Zurich Santander Odonto Ltd.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Clientes

GRI 2-29

O cliente está no centro de nossa atenção, e estamos comprometidos em oferecer interações positivas e assertivas ao longo de toda a sua jornada conosco. A nossa estratégia de relacionamento com esse importante público, definida no Plano Estratégico 2023-2025, está construída sobre cinco pilares: cultivar clientes, excelência na entrega, experiência sem atrito, gestão de parcerias e cultura organizacional.

Para apoiar essa atuação, contamos com uma Política Institucional de Conduta no Relacionamento com Cliente, que define

diretrizes para um relacionamento ético, cooperativo e equilibrado desde a oferta de nossos produtos, passando pelo cumprimento de todas as obrigações contratuais e em todas as interações, a fim de gerar valor e fidelizar o nosso cliente.

Disponibilizamos uma ampla variedade de canais de atendimento tais como agências do Santander, aplicativo, *Internet Banking*, WhatsApp, entre outras, para manter um relacionamento com o nosso cliente ao longo de toda a sua jornada conosco.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Canais de Atendimento

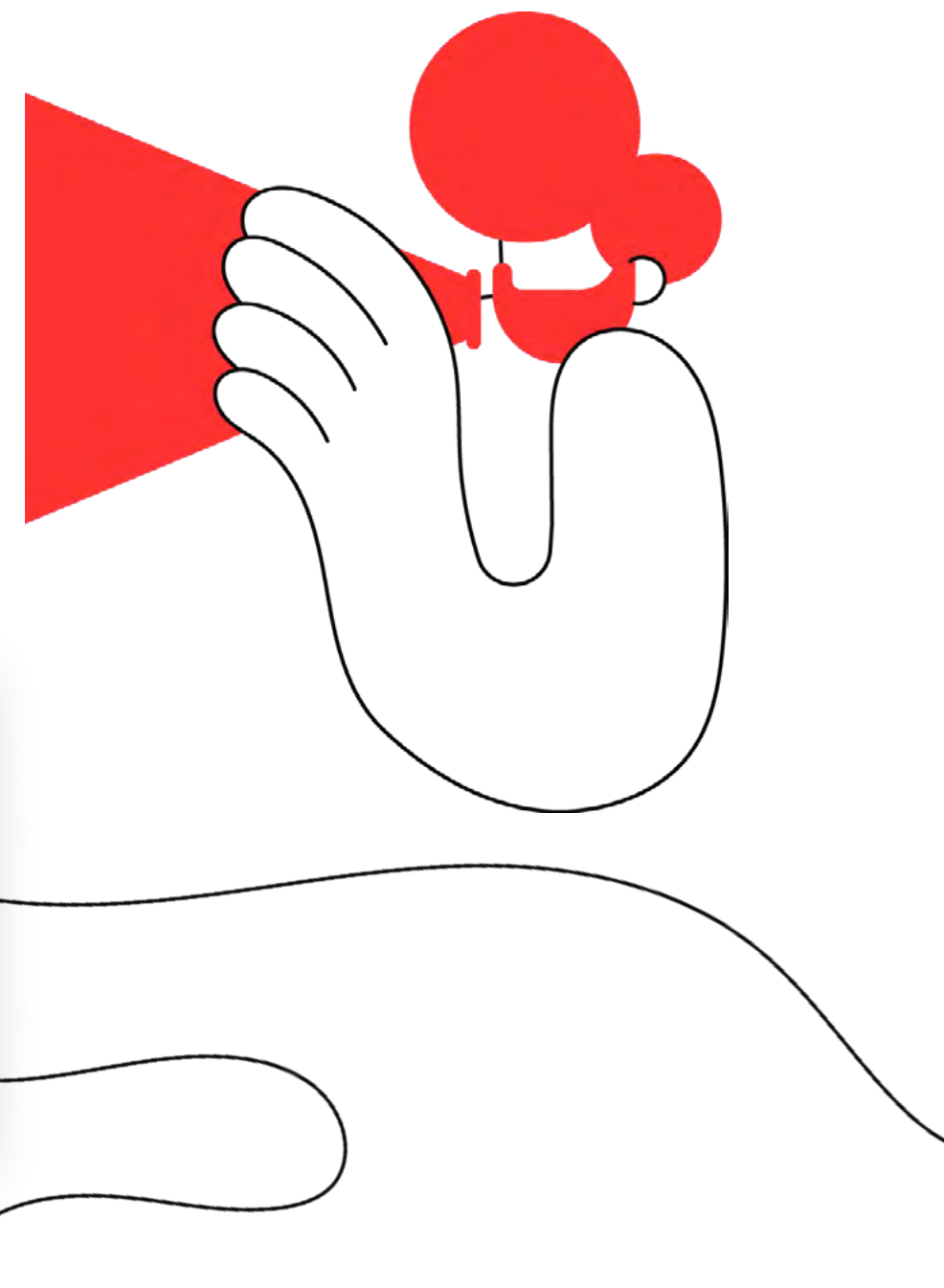
Por meio dos canais do Banco Santander, os nossos clientes podem conhecer, contratar e ter atendimento sobre os nossos produtos de seguros, previdência e plano odontológico. A rede de atendimento é formada por plataformas digitais (*internet banking*, *App Santander*, *WhatsApp* e *website*), atendimento por telefone (Central de Atendimento e Ouvidoria), redes sociais, além da possibilidade de atendimento presencial nas mais de 8,6 mil agências do Banco Santander distribuídas pelo país, de modo a garantir o atendimento integral a diversos perfis de clientes, com adaptação física para pessoas com deficiência. Na Central de Atendimento e Ouvidoria, também temos contatos direcionados para atender pessoas com deficiência auditiva e de fala e ainda um *link* exclusivo para atendimento na Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Uma das soluções adotadas para agilizar o nosso atendimento aos clientes, no momento em que eles mais precisam da seguradora, é o Portal de Sinistros. Com uma jornada 100% digital, o cliente consegue nos acionar quando algum evento acontece, enviar toda a documentação necessária e acompanhar o passo a passo da sua demanda. A plataforma, que foi lançada em 2021, segue em aprimoramento contínuo para oferecer cada vez mais opções de autosserviço, com agilidade e simplificação para o cliente. No último ano, 45% dos sinistros já foram solicitados por meio desse canal.

Mas, além do atendimento digital, nesse momento importante de relacionamento com o cliente, nós nos preocupamos em oferecer uma experiência humanizada. Assim, em 2023, passamos a oferecer atendimento psicológico aos clientes e seus beneficiários que tenham nos acionado em decorrência de eventos de morte, invalidez, acidente, roubo ou incêndio. As sessões são realizadas por um parceiro independente e, ao longo do ano, beneficiaram mais de 400 pessoas.

O *WhatsApp* é outro importante canal de comunicação com o cliente, que disponibiliza informações gerais sobre os produtos contratados (apólices, formas de pagamento, vigência etc.) e permite a abertura de chamados de sinistros e assistências por meio do atendimento humano – funcionalidade implantada em 2023.

Nossos Canais de Atendimento ao Cliente estão cada vez mais digitais, interativos e inclusivos





- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

Diálogo com Stakeholders

Experiência do Cliente

A nossa plataforma tecnológica está preparada para oferecer canais de atendimento que deem suporte sobre dúvidas, sugestões, queixas e reclamações dos clientes. O objetivo é acompanhar as demandas dos nossos clientes e trabalhar para entregar qualidade e altos níveis de satisfação em relação aos nossos produtos e serviços.

Para avaliar a satisfação do nosso cliente, utilizamos a metodologia *Net Promoter Score* (NPS), realizando pesquisas após as diversas interações com eles e acompanhando o *Transactional NPS* (TNPS). É por meio da identificação de promotores (notas 9 e 10) e detratores (notas entre 0 e 8) que desenvolvemos as nossas estratégias de relacionamento, identificando pontos positivos ou críticos e priorizamos planos de ação de melhorias.

Nossa jornada da qualidade em 2023 também envolveu uma análise ainda mais inteligente de dados e a criação de um algoritmo para identificar um cliente que aciona diretamente a Central de Atendimento ou os órgãos reguladores, não tem a sua demanda 100% atendida por quaisquer motivos, e volta a nos acionar

no prazo de 60 dias. Em um esforço conjunto entre a Central de Atendimento e as diversas áreas da companhia, além de melhorias em diversos processos internos, cerca de 6 mil clientes foram atendidos por meio da chamada Campanha de Reincidência, o que resultou na redução de 10,1% de chamados dessa natureza. Esse movimento, com outras ações, promoveu uma melhora no indicador de *First Call Resolution* (FCR), passando de 88,2% no fim de 2022 para 95,2% em 2023.

Além da Central de Atendimento para as demandas em primeira instância, a companhia conta com a estrutura de Ouvidoria do Santander, que apoia, em segunda instância, os clientes que não tiveram as suas demandas solucionadas.

Com uma estrutura autônoma e independente, todos os contatos da Ouvidoria estão disponíveis ao público consumidor por meio de materiais de divulgação de produtos, peças de propaganda e publicidade, documentação de envio obrigatório ou facultativo aos clientes, folheteria e sites do Santander.

Em 2023, a Zurich Santander somou uma equipe interna para atuar como *backoffice* visando aprimorar a tratativa das demandas focadas em seguros e previdência e obter maior eficiência operacional. A Ouvidoria também é responsável pelas manifestações registradas por meio da plataforma Consumidor.gov – serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Em 2023, 97% das demandas da Ouvidoria foram resolvidas em até 15 dias e 50% no primeiro atendimento (denominado o FCR).

Dessa forma, as manifestações são recepcionadas pelos canais de contato do Santander e tratadas pela Ouvidoria do Banco em conjunto com a equipe de *Backoffice* da Zurich Santander.

Em 2023, realizamos mais de 24 mil pesquisas por SMS ou por telefone e obtivemos um TNPS de 75,09%, um crescimento de 3 pontos em relação a 2022

| Certificados | 2022 | 2023 |
|--|------|------|
| Quantidade de reclamações a cada 10.000 apólices | 5,45 | 4,71 |
| Tempo de resolução das reclamações (%) | 86 | 91 |



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders



Capacitação

Para fomentar uma cultura voltada para o cliente, é fundamental ter um programa de aprendizado contínuo envolvendo todos os profissionais que atuam nessa frente. Dessa forma, 100% dos profissionais da Central de Atendimento de Seguros (colaboradores efetivos e terceirizados) seguiram participando de treinamentos focados nos processos de atendimento e no desenvolvimento de *soft skills*, cumprindo 2.259 horas de treinamento até dezembro de 2023.

Para a Ouvidoria do Santander, além dos treinamentos sobre o negócio, também são oferecidos conteúdos sobre habilidades interpessoais, como comunicação assertiva, abordagem com o cliente, entre outros. Em 2023, foram 182 horas de treinamento ministrados de forma on-line ao time da Ouvidoria e 49 horas para o time do SAC, realizados pelo time de *Customer Experience* (CX) da Zurich Santander com o intuito melhorar o atendimento específico de seguros.

A área de CX também passou a promover, ao longo do ano, o Café da Manhã com CX, convidando os diversos times da companhia para um momento de aproximação e troca de informações,

como forma de gerar parcerias e conexões em prol do cliente. Além disso, implementou o reconhecimento do colaborador do mês, que tenha se destacado por seu aporte para a melhoria da qualidade dos processos atuais, impactando positivamente a relação com os clientes.

Além dessas ações, os colaboradores da Zurich Santander também realizaram cursos obrigatórios sobre o relacionamento com clientes – de acordo com a Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) nº 382, de 4 de março de 2020 –, que acontecem anualmente e são incentivados constantemente a repensar suas ações diárias nessa direção. Os novos contratados também visitam a Central de Atendimento e escutam as ligações dos clientes como parte do processo de integração para entender o dia a dia dessa atividade.

No segundo semestre, também aconteceu a palestra sobre Humanização e Cuidado no Atendimento, com um consultor externo, aberta para toda a companhia, que falou sobre a importância de equilibrarmos o uso das tecnologias e o lado humano no atendimento ao cliente.

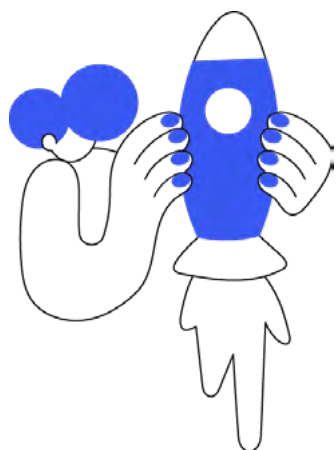


Colaboradores

GRI 2-7, 2-29

Os nossos colaboradores são parte da nossa estratégia para gerar valor na relação com todos os outros públicos de interesse, uma vez que são os principais embaixadores da nossa empresa. Aqui, buscamos oferecer um ambiente de trabalho engajador, fomentar o estilo de vida saudável, oferecer oportunidades sólidas de carreira e desenvolvimento profissional tanto no Brasil quanto no exterior, bem como promover uma liderança forte e acessível e reconhecer nossos colaboradores por sua atuação e desempenho.

No fim de 2023, a companhia contava com um quadro total de 379 colaboradores, sendo 341 efetivos e/ou estatutários e 38 estagiários.



Perfil dos nossos colaboradores

| Total de colaboradores, por gênero e faixa etária | 2022 | 2023 |
|---|------|------|
| Total de colaboradores | 338 | 341 |
| Mulheres (%) | 56 | 57 |
| Homens (%) | 44 | 43 |
| Distribuição de mulheres por idade (%) | | |
| Menores de 30 anos: até 29,99 | 29 | 27 |
| Entre 30 e 50 anos: até 50,99 | 66 | 68 |
| Maiores de 50 anos: 51 anos ou mais | 5 | 5 |
| Distribuição de homens por idade (%) | | |
| Menores de 30 anos: até 29,99 | 20 | 23 |
| Entre 30 e 50 anos: até 50,99 | 69 | 66 |
| Maiores de 50 anos: 51 anos ou mais | 11 | 12 |

Contratações e rotatividade

GRI 401-1

| Diversidade | 2022 | | | | 2023 | | | |
|--|--------------------|----------------|--------------|----------------|--------------------|----------------|--------------|----------------|
| | Novas contratações | | Rotatividade | | Novas contratações | | Rotatividade | |
| | Total | Percentual (%) | Total | Percentual (%) | Total | Percentual (%) | Total | Percentual (%) |
| Homens ¹ | 33 | 43 | 21 | 40 | 28 | 57 | 24 | 52 |
| Mulheres ¹ | 43 | 57 | 32 | 60 | 21 | 43 | 22 | 48 |
| Mulheres na liderança ¹ | 5 | 50 | 4 | 36 | 4 | 57 | 5 | 38 |
| Pessoas negras (pretos e pardos) ¹ | 21 | 28 | 11 | 21 | 9 | 18 | 8 | 17 |
| Pessoas negras (pretos e pardos) na liderança ¹ | 1 | 92 | 2 | 18 | 1 | 14 | 2 | 15 |
| LGBTQIAPN ¹ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Por faixa etária (Brasil) | | | | | | | | |
| Abaixo de 30 anos | 27 | 36 | 18 | 34 | 21 | 43 | 9 | 20 |
| De 30 a 50 anos | 46 | 61 | 34 | 64 | 26 | 53 | 31 | 67 |
| Seniores (+50) | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 6 | 13 |
| Pessoas com deficiência | 0 | 0 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 |
| Por região (Brasil) | | | | | | | | |
| Norte | 1 | 1 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Nordeste | 1 | 1 | - | - | 2 | 4 | 2 | 4 |
| Centro-oeste | 0 | 0 | - | - | - | - | 0 | 0 |
| Sudeste | 68 | 89 | 50 | 94 | 46 | 94 | 40 | 87 |
| Sul | 6 | 8 | 3 | 6 | 1 | 2 | 4 | 9 |

1. Os dados foram obtidos por meio da autodeclaração de cada colaborador no momento de sua contratação, ou na etapa de atualização das informações cadastrais.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Buscando adotar as melhores práticas de gestão de pessoas, a companhia conta com políticas que formalizam o seu posicionamento de forma clara e transparente para todos os colaboradores.

Em 2023, a área de Recrutamento e Seleção passou a integrar o *Hub* Regional da Zurich Santander em conjunto com os outros países da operação, visando unificar e potencializar o discurso corporativo, os processos e as oportunidades de trabalho em diversos países. Dessa forma, no último ano, cinco colaboradores passaram a fazer parte de empresas do Grupo Zurich Santander ou Santander fora do Brasil, o que demonstra a visibilidade dos profissionais brasileiros e as oportunidades de desenvolvimento disponíveis para todos.

Para entender as percepções de todos em relação ao ambiente organizacional e agir em prol das melhorias necessárias, realizamos pesquisas de clima e engajamento duas vezes ao ano. Em 2023 passamos a responder à pesquisa *Zurich Experience Survey* (ZES), aplicada pelo Grupo Zurich em todas as suas operações no mundo. O questionário é aplicado uma vez por ano, conta com 28 questões de múltipla escolha e uma questão qualitativa e avalia temas como engajamento, estratégia de longo prazo, propósito e valores, bem-estar, eficácia da liderança e sustentabilidade. O objetivo é compreender os múltiplos

fatores presentes em nossa jornada de trabalho e buscar a melhoria contínua da experiência dos nossos colaboradores, sempre prezando a anonimização e confidencialidade das respostas. A companhia obteve uma nota de 93 pontos no último exercício, sendo uma das maiores do Grupo Zurich.

Também participamos de pesquisas do mercado, como é o caso do *Great Place to Work* (GPTW), que avalia a companhia de forma ampla, em relação a liderança, práticas de remuneração, benefícios, qualidade de vida, diversidade e inclusão, recursos necessários para o desempenho, reconhecimento, entre outros. No último ano, além das perguntas focadas na gestão de pessoas, foi incluída uma questão específica para entender a percepção do valor que a sustentabilidade traz para os produtos, serviços e o dia a dia da companhia.



Somos comprometidos com a excelência e com as pessoas.



SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Juntos protegemos o que mais importa

#OQueMaisImporta

Compromisso

Certificado *Great Place to Work*

- 2ª melhor empresa do segmento de Seguros de médio porte no *ranking* das instituições financeiras.
- 14ª colocada na lista de médias empresas de São Paulo.
- 5º lugar no *ranking* de empresas para mulheres trabalharem.
- 20ª melhor empresa de médio porte do segmento de Seguros do *ranking* nacional.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Bem-Estar e Segurança

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8

O bem-estar dos nossos colaboradores e a implementação de práticas que fomentem um estilo de vida saudável fazem parte da proposta de valor que buscamos entregar diariamente. Além da oferta consistente de benefícios, a companhia também inclui esse direcionamento na agenda de comunicações, nos eventos e nas atividades diárias.

Em 2023, consolidamos a implementação do modelo de trabalho híbrido (dois dias no escritório e três em *home office*) e lançamos o Programa Nômade ZS. Com ele, os colaboradores podem realizar até 25 dias úteis de trabalho remoto no Brasil ou no exterior.

Para a conscientização sobre saúde e segurança, contamos com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), que organizou a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) com palestras sobre ergonomia, ginástica laboral, *check-ups* e abordagem sobre assédio conforme a NR-05: regulação federal. Em colaboração com parceiros externos, conduzimos exames periódicos em conformidade com as legislações e campanha de vacinação anual contra a gripe aberta para todos os colaboradores, estagiários e aprendizes, com descontos para os dependentes por meio do benefício oferecido nas redes parceiras do nosso produto Odonto Santander. Nosso escritório também está ergonomicamente

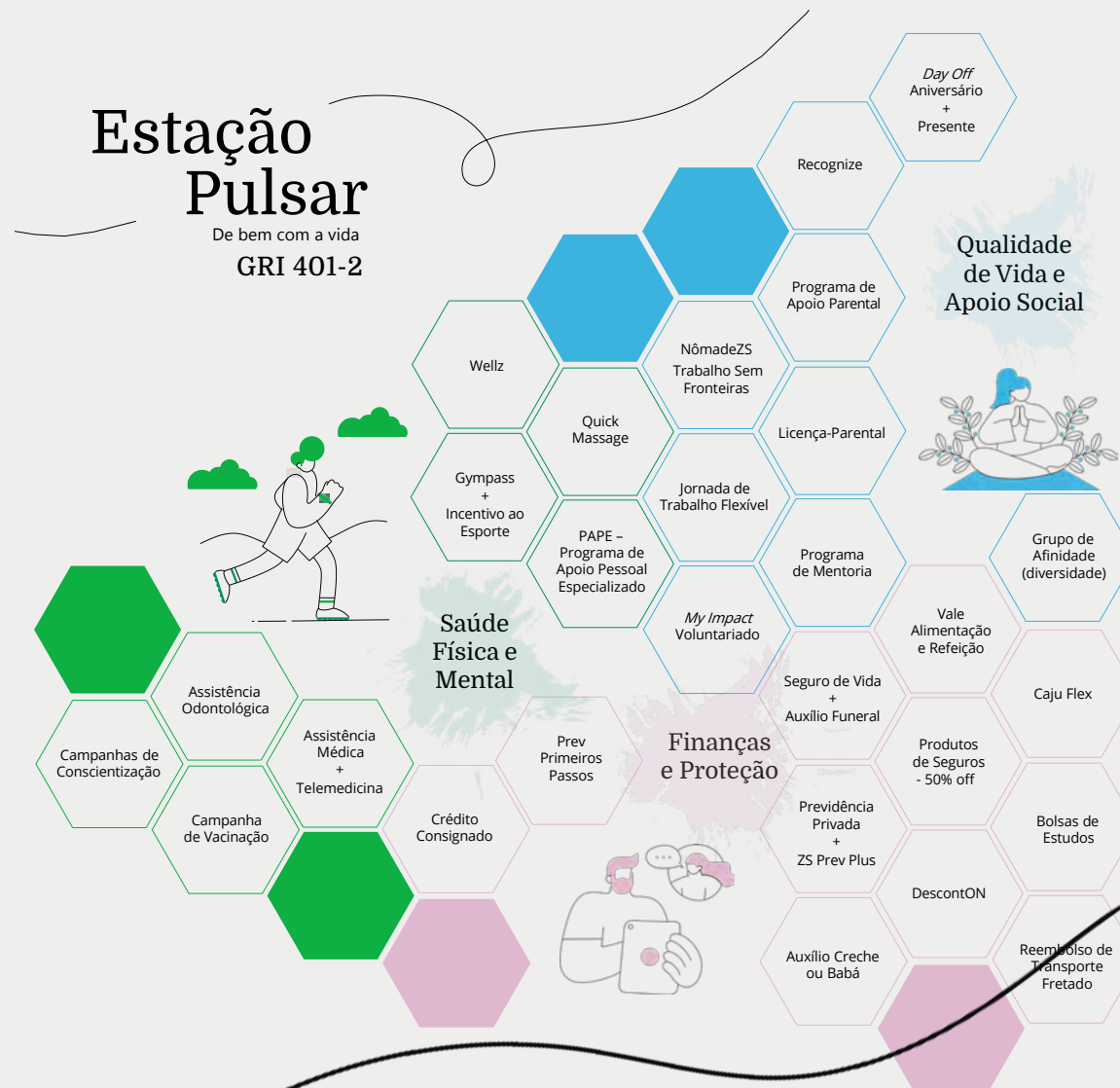
projetado com espaço para colaboração e foco, favorecendo tanto a concentração quanto o engajamento e cooperação entre os colaboradores conforme necessário.

Ao longo do ano, reforçamos as nossas iniciativas de cuidado com a saúde mental e a qualidade de vida. Lançamos a plataforma Wellz, que oferece sessões de terapia, meditações guiadas, rodas de conversa, conteúdos educativos e eventos mensais com temas variados e focados no bem-estar das pessoas. Durante a campanha Setembro Amarelo, para a prevenção ao suicídio, promovemos uma palestra com o tema “Promovendo o apoio emocional na era digital – Hiperconectividade”.

A saúde física também esteve no foco da companhia. Oferecemos patrocínio para participação em corridas, isenção de pagamento de exames preventivos de câncer, disponibilização de quadra para práticas de esportes coletivos entre os colaboradores, entre outros.

Para manter o tema vivo, os meses de conscientização sobre a saúde, como Janeiro Branco, Julho Neon, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul, entre outros, estão sempre presentes nas comunicações internas e na implementação de eventos que possam engajar os colaboradores a repensarem os seus hábitos diários e buscarem um estilo de vida mais saudável.

A Estação Pulsar: De Bem com a Vida unifica todas as vantagens oferecidas pela companhia, dividida em três áreas: finanças e proteção, saúde física e mental, e qualidade de vida e apoio social.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders



Proteção e Educação Financeira

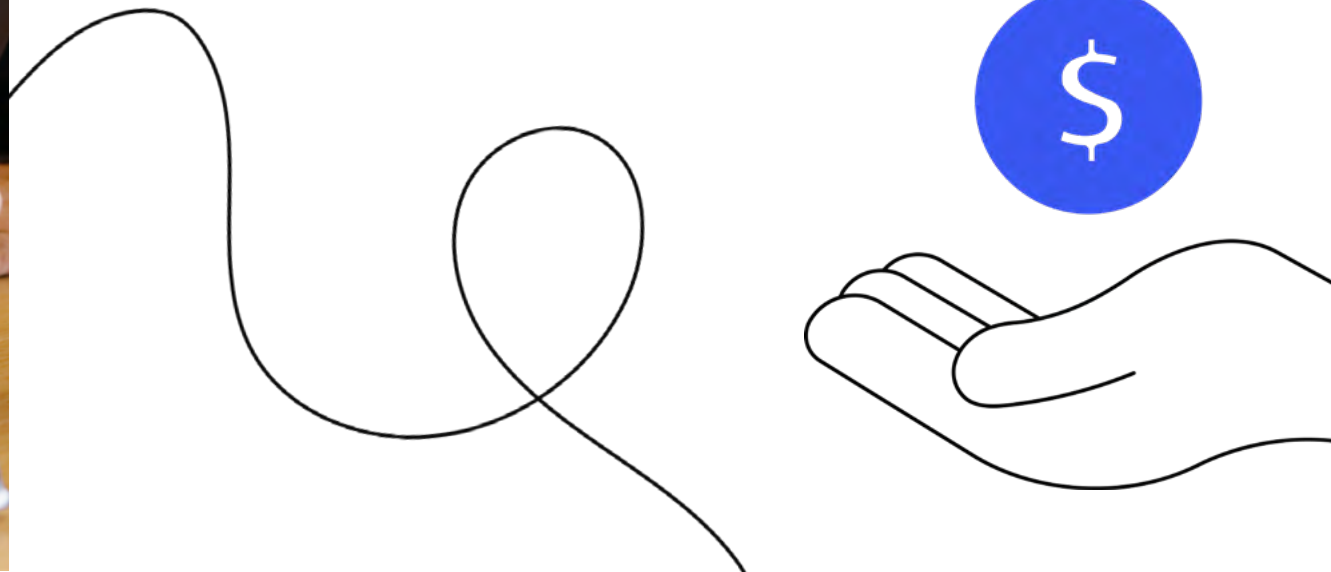
GRI 201-3, 404-2

Para fomentar entre os nossos colaboradores a compreensão sobre a experiência de ser cliente da companhia e incentivar que sejam cada vez mais embaixadores dos nossos produtos, todos podem contratar os nossos seguros com 50% de desconto, diretamente pelo aplicativo ou outros canais do Santander.

Além disso, para incentivar o planejamento financeiro de longo prazo e a educação financeira, todos os colaboradores efetivos têm acesso ao ZS Prev, plano de previdência privada exclusivo, que conta com a contrapartida da organização de, no mínimo, igual valor ao aporte realizado, mas podendo chegar a 150%, incluindo aportes da remuneração variável. Ao mesmo

tempo, a companhia oferece um plano de previdência para os filhos de colaboradores logo após o nascimento. O primeiro aporte é feito pela empresa, como forma de presentear o novo membro da família.

Ainda para ampliar o conhecimento sobre educação financeira, anualmente, realizamos o Papo de Futuro, com especialistas da nossa diretoria de Investimentos e Previdência. Juntos, em um bate-papo informal, abordamos conceitos de economia comportamental, a organização do orçamento de curto, médio e longo prazos, bem como todas as vantagens do produto de previdência. Mais de 200 de nossos colaboradores participaram da iniciativa em 2023.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Ciclo de Desempenho

GRI 2-19, 2-20, 404-3

O Ciclo de Desempenho é composto de etapas bem definidas: definição de objetivos de acordo com os objetivos do negócio; construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que mapeia as capacidades que precisam ser aprimoradas ao longo do ano; e revisão constante das metas e performance, com conversas contínuas para possíveis ajustes ao longo do ano até a chegada da avaliação final.

Anualmente, realizamos capacitações para os colaboradores como consequência do PDI. Em 2023, o consultor Alberto Roitman, da Escola do Caos e Top 5 RH *Influencer* no Brasil, para dar início às reflexões de construção do PDI, conduziu uma palestra abordando temas como carreira, desafios do mundo BANI, autocuidado e *power skills*. No ano de 2023, 100% dos colaboradores foram submetidos à avaliação de desempenho, pautando o aprimoramento profissional de cada colaborador bem como a performance da companhia. As nossas políticas de remuneração e benefícios estão alinhadas ao nosso Ciclo de Desempenho, aos processos definidos pelo Grupo Zurich, respeitando também os critérios estabelecidos na Convenção

Coletiva dos Securitários, e incluindo o uso de metodologias, referências de mercado e níveis de aprovação tanto com o acionista quanto com o Conselho de Administração. Essas diretrizes se aplicam a todos os colaboradores efetivos e estão vinculadas aos resultados da empresa, considerando o *Business Operating Profit* (BOP) e o desempenho individual. Para dar mais transparência à estratégia de remuneração da companhia – tema que, geralmente, é questionado em pesquisas de clima –, no último ano, o CEO e a diretora de Recursos Humanos fizeram reuniões com cada uma das áreas dando clareza ao processo decisório, quantidade de méritos, promoções, investimento em desenvolvimento por pessoa e conexão desses números com as nossas práticas de diversidade. Nesse momento, os colaboradores tinham espaço para tirar dúvidas, dar sugestões e conversar diretamente com os executivos sobre esse tema.

Vale pontuar que a Política de Remuneração do Conselho de Administração segue as políticas das empresas Zurich e Santander, separadamente, uma vez que esses profissionais integram as equipes dos acionistas.





Desenvolvimento Profissional

GRI 404-1, GRI 404-2

Vivemos em um mundo em constante mudança, no qual a atualização e a capacitação recorrentes são essenciais para a aquisição de novos conhecimentos para aplicação no dia a dia. Assim, incentivamos que os nossos colaboradores sejam os protagonistas das suas carreiras e disponibilizamos acesso a diversas plataformas e outras oportunidades para apoiar sua jornada de desenvolvimento profissional contínuo.

Todos os programas buscam proporcionar o conhecimento e o aprimoramento das competências mapeadas no PDI de cada colaborador. É com base nele que a área de Recursos Humanos estrutura as formações necessárias para que o público interno contribua, de forma ainda mais efetiva, para alcançar os objetivos do negócio.

Nossa jornada de desenvolvimento de pessoas é integral e promove o reconhecimento profissional

Entre as principais plataformas on-line disponibilizadas estão:

ZS University: plataforma lançada em 2023 que unificou os treinamentos disponibilizados tanto pela Zurich Santander como pelo Grupo Zurich.

LinkedIn Learning: plataforma do LinkedIn, disponível dentro do ZS University, para adquirir competências de negócios, tecnologia e criação para alcançar os objetivos pessoais e profissionais.

Hacker Rangers: plataforma gameficada, lançada em 2023, com foco em cibersegurança.

Techknowledge: plataforma de tecnologia e inovação do Grupo Santander, por meio da empresa F1rST.

Enterprise Skills Initiative da Microsoft: acesso sem custo aos simulados preparatórios e exames de certificação Microsoft.

Bolsas Santander: plataforma do banco Santander global que oferece programas de bolsas de estudos e oportunidades voltadas para educação e empreendedorismo.

| Total de horas de formação, por gênero | 2022 | | 2023 | |
|--|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | Total | Média | Total | Média |
| Mulheres | 8.599 | 58 | 7.367 | 35 |
| Homens | 8.663 | 45 | 4.654 | 26 |
| Total | 17.263 | 51 | 12.021 | 31 |

| Total de horas de formação, por categoria funcional | 2022 | | 2023 | |
|---|---------------|-----------|---------------|-----------|
| | Total | Média | Total | Média |
| Diretores | 185 | 20 | 303 | 33 |
| Superintendentes | 648 | 46 | 425 | 28 |
| Gerentes/gerentes seniores | 2.341 | 46 | 2.422 | 41 |
| Coordenadores | 7.551 | 55 | 4.193 | 25 |
| Operacionais | 6.536 | 51 | 4.676 | 35 |
| Total | 17.263 | 51 | 12.021 | 37 |



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Um projeto lançado ao longo de 2023 foi o *Lunch & Learn*. Em um formato descontraído, colaboradores e estagiários foram convidados a participar de sessões durante a hora do almoço, promovendo a troca de conteúdos e fortalecendo o relacionamento. Ao todo, foram realizados quatro encontros, cada um contando com um colaborador como facilitador, que compartilhou o seu conhecimento e sua experiência nas áreas de análise de dados, gestão de processos, negócios e futurismo.

Ainda nessa jornada de desenvolvimento, os nossos colaboradores também podem participar de um programa de mentoria com líderes da nossa companhia. O programa tem duração de 6 meses e conta com o modelo tradicional focado na carreira e realizado entre um colaborador mais experiente guiando outro com menos experiência, mas também com a mentoria reversa (técnica), que permite que um analista sênior compartilhe seus conhecimentos técnicos com líderes de qualquer nível hierárquico. No total, 88 pessoas participaram do programa cujas mentorias reversas

tiveram como foco a análise de dados, a comunicação assertiva, a liderança de projetos, o mercado segurador, entre outros.

Além das ferramentas mencionadas, contamos também com os cursos realizados na companhia, como o *Young Leaders*, direcionado para a formação dos novos líderes da organização. Na edição de 2023, 14 colaboradores promovidos a cargos de liderança participaram dessa jornada de aprendizagem composta de cinco módulos. Inspirados em um conteúdo elaborado internamente chamado Guia do Gestor, os encontros reforçaram o alinhamento com nossos valores, propósito e identidade, e também abordaram *feedback*, segurança psicológica, conversas cruciais, autoconhecimento, entre outros assuntos importantes para esse novo momento de carreira.

Para os líderes com mais tempo de experiência, disponibilizamos o Programa de Treinamento da Liderança, que ofereceu mais de 17 atividades com o objetivo de mantê-los atualizados sobre novos

conceitos e abordagens de gestão. Como desdobramento dessa jornada de aprendizado, na pesquisa do *Great Place to Work*, passamos do estágio de “líder transacional” para “bom líder”. Ao longo de 2024, as ações de desenvolvimento focadas nesse público serão mantidas e aprimoradas continuamente.

Além dessas iniciativas, todos os colaboradores com mais de um ano de empresa podem receber subsídio para a realização de cursos de graduação, pós-graduação e outros cursos voltados para a evolução de sua carreira, de acordo com as diretrizes da Política de Treinamento e Desenvolvimento.

Para dar visibilidade a essas oportunidades de desenvolvimento, divulgamos constantemente, em nossos diferentes canais de comunicação, a oferta de treinamentos de educação corporativa, dando a possibilidade de cada colaborador escolher temas, trilhas de aprendizado e até a plataforma de estudos que lhe for mais conveniente.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Reconhecimento

GRI 404-2

Como principal programa de reconhecimento, na Zurich Santander, temos o RecogniZSe, que visa dar destaque aos colaboradores que fazem a diferença em nosso dia a dia. Essa iniciativa torna as nossas ações de reconhecimento mais abrangentes e valoriza o nosso colaborador em suas expertises.

RecogniZSe: equipe motivada!

Applause: reconhecimento por atitudes de camaradagem, colaboração, empatia, proatividade na resolução de problemas e auxílio, mesmo nas tarefas simples do cotidiano.

Innovation at ZSIA: destaque para aqueles que têm a essência propositiva para inovação, seja para algo totalmente disruptivo, seja para melhorias contínuas.

Inspirational Leadership: valoriza atitudes inspiradoras e incentivadoras, independentemente de serem de gestores, promovendo resultados significativos e uma essência de liderança.

Team Collaboration: reconhecimento para projetos multidisciplinares que demonstraram comprometimento coletivo, união e retorno significativo para a companhia.

Risk Culture Award: destinado aos colaboradores que identificam, reportam e mitigam riscos, promovendo uma gestão sustentável do negócio.

Customer Experience: reconhece o colaborador que busca constantemente oferecer a melhor experiência para o cliente.

Excellence Execution: reconhecimento ao compromisso, à velocidade e à qualidade na execução, com alto nível de performance e entrega de trabalhos de excelência.

Gold Award: nosso "Oscar" interno, destinado ao colaborador que une alto desempenho, entrega e valores, alinhado com o propósito, os compromissos e a essência da companhia.

Além disso, contamos com outros programas internos, como o Tempo de Casa, que reconhece colaboradores com mais de 5 anos na companhia, e o Tô na Executiva, por meio do qual líderes indicam semanalmente colaboradores com ideias ou resultados para compartilharem com a Diretoria.





Diversidade e Inclusão

GRI 3-3 405

A promoção da diversidade e inclusão é um dos temas fundamentais identificados em nossa Matriz de Materialidade, refletindo o nosso compromisso em oferecer e manter um ambiente ético e respeitoso para todos. Nesse sentido, buscamos proporcionar oportunidades iguais, sem discriminação em função de deficiência, sexo, orientação sexual, gravidez ou licença-maternidade, raça, origem nacional ou étnica, idade, religião ou crença, identidade de gênero, estado civil ou qualquer outra característica protegida por lei.

Em conformidade com o Código de Conduta global do Grupo Zurich, todas as nossas políticas internas incorporam cláusulas sobre diversidade, e essa abordagem também se estende a todos os contratos com fornecedores. Assim, além da implementação de práticas, processos e políticas, promovemos o conhecimento entre todos os colaboradores por meio de treinamentos e comunicações internas, visando continuamente construir uma cultura inclusiva e diversificada.

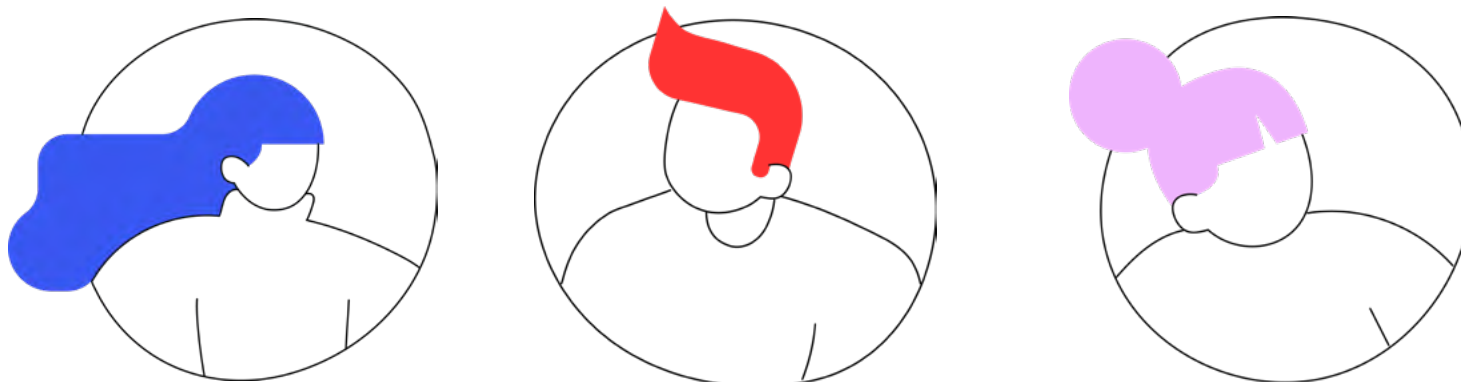
Em 2023, introduzimos o Comitê de Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertencimento (DEIP), em conjunto com os demais países da operação, e tendo nosso diretor de Investimentos e Previdência como representante do país, para discutir nossas políticas e práticas em prol dessa agenda. Para o fomento da pauta com a liderança, foram realizados dois encontros em parceria com especialistas do mercado e do tema. Todos os participantes receberam um jogo de cartas para apoiar o diálogo e a troca de conhecimento com as suas equipes e passaram a aplicar no seu dia a dia.

Também realizamos a nossa primeira Roda da Diversidade, que contou com a presença de aproximadamente 70 colaboradores. Durante esse encontro, foram discutidos conceitos de diferentes vieses inconscientes, e cada colaborador teve a oportunidade de compartilhar desafios relacionados ao preconceito. A roda teve como foco o respeito e proporcionou relatos que geraram conexão, reconhecimento e empatia.

No campo da educação, nossa plataforma interna de desenvolvimento (*ZS University*) conta com uma trilha dedicada ao tema, abordando conceitos aplicáveis ao cotidiano em diferentes áreas, alinhados a cada grupo de afinidade.

No contexto da integração de pessoas com deficiência, destacamos uma iniciativa realizada no Dia Internacional do Surdo. Durante esse evento, um colaborador com conhecimento da língua de sinais (Libras) apresentou os conceitos básicos e promoveu reflexões sobre os desafios de acessibilidade enfrentados pelo público de pessoas com essa deficiência.

Na comunicação, buscamos respeitar diferentes perspectivas, trazendo depoimentos de pessoas com experiência direta e aliados em datas especiais e outros fóruns, compartilhando suas vivências para promover empatia e conhecimento entre os colaboradores. Um exemplo de comunicação é o "Fala Tu", que traz o depoimento de uma pessoa no lugar de fala, abordando o significado da data oficial, os desafios vivenciados em sua trajetória de vida, além da importância da conscientização. Paralelamente, compartilhamos dados demográficos internos sobre a evolução da diversidade na companhia, bem como referências para enriquecer o conhecimento e repertório dos colaboradores, capacitando-os para dialogar sobre o assunto.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Diversidade em órgãos de governança e empregados (2023)

GRI 405-1

| Percentual de indivíduos que integram os órgãos de governança da organização e de empregados por categoria funcional em cada uma das seguintes categorias de diversidade (%) | Homens | Mulheres na organização | Mulheres na liderança | Pessoas negras (pretos e pardos) na organização | Pessoas negras (pretos e pardos) na liderança | LGBTQIAPN+ | Abaixo de 30 anos | De 30 a 50 anos | Seniores (+50) | Pessoas com deficiência |
|--|--------|-------------------------|-----------------------|---|---|------------|-------------------|-----------------|----------------|-------------------------|
| Diretores | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | - | 0 | 2 | 1 | - |
| Superintendentes | 1 | 2 | 10 | 0 | 0 | - | 0 | 3 | 1 | - |
| Gerentes/gerentes seniores | 7 | 8 | 27 | 3 | 9 | - | 0 | 12 | 2 | 10 |
| Coordenadores | 21 | 21 | 17 | 8 | 6 | - | 4 | 35 | 4 | 10 |
| Operacionais | 11 | 26 | - | 12 | - | - | 21 | 15 | 1 | 80 |





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Reconhecimentos em Diversidade

GRI 405-1

Certificação *Economic Dividends for Gender Equality* (EDGE), nível Assess

A companhia tem a certificação EDGE, o primeiro e único sistema global de certificação de igualdade de gênero no trabalho para todos os setores, como resultado das ações permanentes de cuidado com esta vertente. Nosso plano de ação para garantir e aprimorar a equidade de gênero abrange a garantia de igualdade salarial para o mesmo cargo, a flexibilização do trabalho e aprimoramentos nos processos de contratação e promoção, com enfoque em gênero e diversidade. A certificação da companhia esteve vigente até junho de 2023.

GPTW Mulher – 5º lugar no *ranking* 2022

Recebemos o reconhecimento da iniciativa *Great Place to Work*, sendo destacados no GPTW Mulher, figurando entre as cinco melhores empresas para as mulheres trabalharem. Essa conquista foi comunicada internamente por meio de uma campanha que teve as colaboradoras como protagonistas.

Equidade de gênero:
na Zurich Santander,
57% da liderança é
composta de mulheres,
e 56% do total de
colaboradores é
representado pelo
público feminino

Também somos parte do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+. Uma das iniciativas notáveis nesse contexto foi a palestra com uma influencer de destaque (realizada em parceria com o Grupo Zurich), que compartilhou sua trajetória e conhecimento durante o Mês do Orgulho, oferecendo perspectivas valiosas aos colaboradores por meio de seu lugar de fala como mulher trans.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Parentalidade

GRI 3-3 401, 401-2

A nossa empresa conta com Política Parental com o propósito de assegurar a equidade no exercício dos direitos de mães e pais que trabalham na ZS, independentemente do gênero

A organização conta com uma Política Parental que visa promover a corresponsabilidade entre ambos os progenitores, considerando 120 dias para licença-maternidade e até 42 dias para licença-paternidade. Também inclui práticas que criam um ambiente mais acolhedor para mulheres, homens e familiares durante a gestação e nos primeiros 12 meses do recém-nascido. Isso abrange licenças para acompanhar consultas pré-natais, idas ao pediatra, reembolso parcial para creches, entre outras medidas. Essas práticas são aplicadas de maneira igualitária a casais do mesmo sexo, casais heterossexuais e em casos de adoção.

A Zurich Santander também disponibiliza aos colaboradores uma comunidade de apoio denominada Parentalidade Atípica, em parceria com o Banco Santander. Esse grupo é destinado a pais, mães ou responsáveis por crianças e adolescentes com demandas específicas que fogem dos padrões típicos, incluindo pessoas com deficiência, síndromes raras e pessoas neurodivergentes (como Transtorno do Espectro Autista, Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade, Deficiência Intelectual, entre outros).

O propósito desse grupo é proporcionar um ambiente de acolhimento e escuta ativa, incentivando a troca de experiências e oferecendo orientações valiosas para promover qualidade de vida tanto aos pais quanto aos filhos ou pessoas cuidadas.

Licença-maternidade/paternidade, por gênero

GRI 401-3

| | 2022 | | 2023 | |
|--|--------|----------|--------|----------|
| | Homens | Mulheres | Homens | Mulheres |
| Número total de colaboradores com direito a tirar licença-maternidade/paternidade | 149 | 189 | 146 | 195 |
| Número total de colaboradores que tiraram licença maternidade/paternidade | 4 | 5 | 7 | 9 |
| Número de empregados que retornaram da licença no período | 4 | 5 | 7 | 9 |
| Número de empregados ainda em licença no encerramento do período | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Número de empregados que permaneceram no emprego por pelo menos 12 meses após o retorno da licença | 3 | 5 | 7 | 9 |
| Taxa de retorno (%) ¹ | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Taxa de retenção (%) ² | 75 | 100 | 100 | 100 |

1. Número de colaboradores que retornaram de licença dividido pelo número que saíram de licença, por gênero.

2. Número de colaboradores que permaneceram na companhia pelo menos 12 meses após o retorno da licença dividido pelo número de colaboradores que saíram de licença, por gênero.



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Incentivo ao Primeiro Emprego

GRI 3-3 405

Adicionalmente, mantemos o programa Jovem Aprendiz, focado na inclusão de jovens, preferencialmente pretos e pardos. Em 2023, sete novos participantes foram integrados, incluindo aqueles provenientes do projeto social Habilidades para o Futuro, uma iniciativa de desenvolvimento e empregabilidade realizada em parceria entre a Z Zurich Foundation, Zurich Santander, Fundação Forge e Instituto Aliança.

Desde 2022, estabelecemos critérios de representatividade para nossos estagiários, colaborando com a Universia – empresa do Grupo Santander e nossa parceira na contratação dessa categoria –, visando incorporar alunos de diferentes raças e etnias nas novas contratações.

Unindo esses cenários e, em busca do aumento da nossa pluralidade na nossa companhia, incentivamos continuamente os nossos colaboradores a contribuir com esse compromisso e indicar perfis diversos para as vagas abertas. Além das indicações, temos um Banco de Talentos Afirmativo aberto no *LinkedIn* (nosso canal para recebimento de currículos) para captar perfis aderentes às posições disponíveis na Zurich Santander.

Nossa rede de proteção interna para a Diversidade e Inclusão (D&I) inclui benefícios como:

- Benefícios igualitários para casais homoafetivos
- Trilha de aprendizagem – D&I
- Banco de talentos
- Jornada flexível e trabalho híbrido
- Licença-parental
- Acompanhamento de pré-natal (e até 1 ano) aos pais, com abono de horas
- Programa Nascer: isenção de coparticipação
- Acessibilidade customizada

| Trabalhadores que não são funcionários da empresa | Unidade de medida | 2022 | 2023 | Observações |
|---|-------------------|------|------|------------------------------------|
| Aprendizes | Quantidade | 7 | 9 | Todos estão na região Sudeste (SP) |





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Comunicação e Eventos

A comunicação desempenha um papel-chave como ferramenta de integração e acesso para que todos os colaboradores compreendam a estratégia corporativa, alinhem seus objetivos pessoais com os da empresa e participem ativamente na consecução das metas estabelecidas.

Em 2023, passamos por uma revisão e atualização da identidade corporativa da Zurich

Santander, visando tornar nosso propósito, missão, visão e valores mais claros, transparentes, tangíveis e alinhados com nossa atualidade e os objetivos que almejamos. Para promover esses conceitos, assim como o engajamento e a atualização dos colaboradores sobre os temas-chave da companhia, utilizamos diversos canais de comunicação, destacando:

Intranet: canal abrangente que oferece notícias robustas com alcance regional, funcionando como um *hub* diário das informações institucionais mais importantes.

Portal ZS: rede social interna aberta à contribuição de todos, destinada a entregar informações rápidas e permitir que os colaboradores compartilhem assuntos do cotidiano de trabalho.

E-mail: utilizado para comunicações em toda a organização que demandam ações imediatas, conteúdos urgentes, boletins, relatórios periódicos e formalidades.

Embaixadores: grupo diversificado de colaboradores responsáveis por disseminar assuntos estratégicos, especialmente quando é necessária alguma ação das equipes.

Leadership Team: canal utilizado pelos gestores para o alinhamento de temas estratégicos e a capacitação em assuntos de liderança.

Realizamos campanhas, eventos e reuniões específicas que envolvem todos os colaboradores (Reunião Geral), destacando a força coletiva como impulsionadora das transformações. A Reunião Geral, realizada a cada três meses, é um momento importante da cultura organizacional, pois apresenta temas estratégicos, resultados e conquistas, bem como o direcionamento para o próximo ciclo.

Na última Reunião Geral de 2023, enfatizamos a mensagem "Seu jeito de fazer gera valor", reafirmando o impacto positivo na sociedade e nos clientes que a nossa companhia tem. O evento em formato *talk show* reuniu representantes de cada Diretoria para compartilhar os desafios e projetos.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Fornecedores

GRI 2-29, 3-3 204, 204-1, 3-3 408, 3-3 409, 3-3 410

Na Zurich Santander, entendemos que os nossos fornecedores são aliados estratégicos e buscamos desenvolver com eles um relacionamento ético e sustentável, pautado pelas diretrizes definidas em nosso Código de Conduta e na Política de Compras.

A nossa política define os procedimentos para a contratação bens e serviços e estabelece um processo de homologação segundo a criticidade e o tipo de impacto da empresa fornecedora sobre a empresa. Nesse fluxo, contamos com um fórum que atua diretamente na tratativa de homologações de fornecedores críticos e orienta sobre os critérios de avaliação e reportes decorrentes dessa categorização.

A grande maioria de nossos fornecedores está concentrada nas áreas de tecnologia (*software*, desenvolvimento, cibersegurança), consultoria, assessoria, regularização de sinistros e serviços gerais. Mas temos também contratos de resseguro e cosseguro, transferências e viagens, comunicação e marketing e serviços gerais.

Optamos, sempre que possível, pela contratação prioritária para fornecedores locais, que compõem o alicerce para o desenvolvimento da economia, garantindo sempre a qualidade e o preço do serviço e/ou produto prestado.

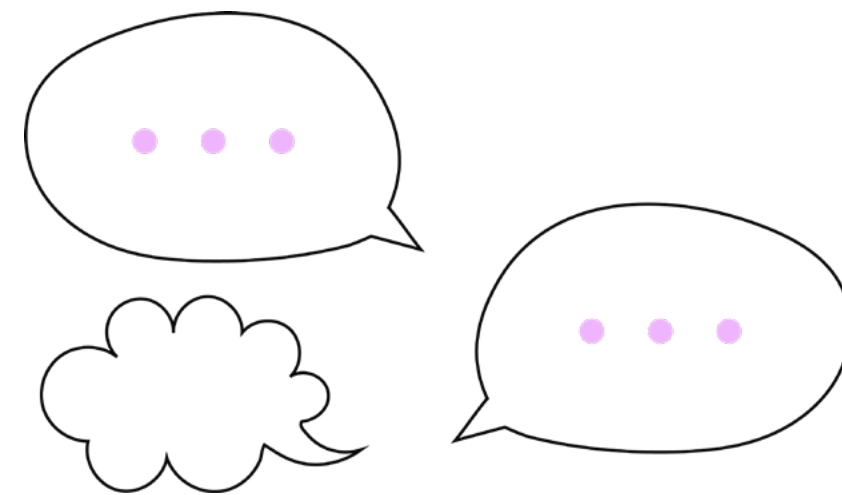
Em 2023, continuamos a fortalecer a nossa prática de contratar fornecedores locais, mantendo uma tendência ascendente. Os contratos locais representaram 99,09% do total de desembolsos realizados com fornecedores durante o ano, o que indica um aumento percentual em comparação com o ano anterior, que era de 98,97%.

Durante o procedimento de contratação e re-homologação de fornecedores, são examinadas a Certidão Negativa de Débitos de FGTS, INSS e certidão trabalhista, elementos integrantes das “Obrigações Socioambientais”, em conformidade com os Princípios Constitucionais, os Direitos e as Garantias Fundamentais e os Direitos Sociais estipulados na Constituição Federal. Além disso, como complemento a essas verificações, realizamos uma análise reputacional por meio do Google e do *World Check*.

Os nossos contratos contam com a descrição do nosso Código de Conduta, cláusula relacionada a práticas antissuborno e anticorrupção, e o direcionamento para boas práticas de sustentabilidade. Em 2023, alcançamos uma taxa de 100% de avaliações sociais concluídas para os 254 fornecedores contratados.

Também conduzimos auditorias presenciais para avaliar os serviços dos fornecedores críticos e mantivemos a supervisão remota de Garantia de Qualidade para assegurar que esses parceiros cumprissem seus compromissos, atingindo uma taxa de 100% de sucesso.

99,09% dos nossos contratos são celebrados com fornecedores locais





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Comunidade

GRI 3-3 413, 413-1

No âmbito da nossa estratégia de sustentabilidade, temos o compromisso de promover ações de apoio e engajamento com a sociedade e as comunidades que nos cercam, como forma de potencializar o nosso papel como agentes de transformação para o desenvolvimento econômico e social do país.

Formalizamos esse compromisso em nossa Política de Sustentabilidade, que é apresentada a todos os colaboradores no momento do *onboarding* e reforçada nos canais de comunicação interna ao longo ano.

Nesse sentido, apoiamos e desenvolvemos programas e ações voltados a cultura, esporte, educação básica e profissionalizante, combate ao trabalho infantil e exclusão social, bem como qualidade de vida. Buscamos formar parcerias com instituições, organizações não

governamentais (ONGs) e outros atores locais, trabalhando conjuntamente para dar respostas às necessidades que se apresentam, além de definir objetivos em comum, monitorar as contribuições e medir o impacto gerado.

Para essa atuação, a companhia conta com a parceria da *Z Zurich Foundation*, que incentiva a construção de relacionamento com as instituições e os colaboradores por meio de doações financeiras e oportunidades de voluntariado de forma global. Além disso, a companhia utiliza os mecanismos de benefícios fiscais e recursos próprios para potencializar as suas atividades na sociedade.

No fim de 2023, com as ações socioambientais voltadas ao voluntariado, atuação em emergências climáticas e oferta de valor aos clientes, 29.850 pessoas foram impactadas.





01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Voluntariado

GRI 413-2

O engajamento social por meio do voluntariado corporativo faz parte da cultura da Zurich Santander e é uma das frentes da estratégia de sustentabilidade da companhia. Mais do que a doação de tempo e conhecimento, entendemos que ser voluntário é ter a oportunidade de exercitar a empatia, contribuir para uma sociedade mais justa e buscar o autodesenvolvimento. Esse direcionamento é comunicado ao longo da integração dos novos colaboradores, reforçado nos canais de comunicação e também conta com o protagonismo dos próprios colaboradores, que propõem iniciativas para a área de Sustentabilidade.

Por isso, desde 2022, temos uma política que permite aos nossos colaboradores se dedicarem a ações sociais por até três dias no ano, durante a jornada de trabalho. Além disso, na plataforma *My Impact*, oferecida pela *Z Zurich Foundation*, nossos colaboradores têm acesso a oportunidades de voluntariado on-line e presencial em todo o mundo, podem registrar horas de dedicação a essas atividades e indicar organizações sociais para fazerem parte dessa rede e também receber recursos financeiros.

Em 2023, o total de 182 colaboradores – o equivalente a 55% da companhia – realizou ao menos uma atividade de voluntariado no ano. Considerando as 17 ações promovidas pela companhia, foram 936 horas de dedicação.

Habilidades para o Futuro

GRI 413-2

Entre 2020 e 2023, realizamos o programa Habilidades para o Futuro, com o patrocínio da *Z Zurich Foundation* e a parceria da Fundação Forge e do Instituto Aliança. O objetivo da iniciativa era capacitar jovens entre 17 e 24 anos para a entrada no mercado de trabalho, e aconteceu, simultaneamente, nos cinco países em que a Zurich Santander tem operações.

O programa fez parte das ações de voluntariado da companhia e contou com o engajamento dos colaboradores para compartilhar conhecimentos sobre o ambiente corporativo, os negócios de seguros e previdência, a estratégia, gestão de riscos e a educação financeira.

Além disso, realizamos simulações de entrevistas para o primeiro emprego de forma on-line, que contou com o apoio dos nossos colaboradores como voluntários na atividade, além de fornecerem, posteriormente, um *feedback* dos pontos positivos e a desenvolver nessa etapa de suas vidas profissionais.

No fim do curso, promovemos uma feira de profissões que contou com os modelos on-line e presencial, dando a oportunidade para os jovens do programa Habilidades que residiam na cidade de São Paulo visitar a nossa sede, onde puderam interagir e conhecer as diversas áreas de atuação e formação dos nossos colaboradores por meio do compartilhamento de suas experiências. O modelo on-line seguiu o mesmo parâmetro e abrangeu a participação dos jovens de Bahia e Pernambuco.

Em 2023, 281 jovens foram formados pelo programa, sendo 117 da Bahia, 107 de Pernambuco e 57 de São Paulo. Desde o início do programa no Brasil, mais de 1.500 estudantes e docentes foram beneficiados diretamente pelo projeto, e mais de 16 mil jovens e docentes impactados indiretamente por meio de parcerias com outras organizações.

“Foi a primeira vez que estive num ambiente empresarial e achei as pessoas gentis e muito acolhedoras. Adorei a dinâmica que fizemos e pude conhecer um pouco de cada setor da empresa e saber mais de perto como funcionam os valores e princípios, saber que cada colaborador é muito bem tratado e gosta do que faz ali.”

Bruna Maximo,
participante do projeto social Habilidades para o Futuro em São Paulo, que hoje é colaboradora da Zurich Santander



01

02

03

04

05

06

07

Diálogo com Stakeholders

Dentre as outras iniciativas sociais promovidas pela companhia destacamos:

- **Mutirão odontológico para a promoção da melhoria da saúde bucal** em parceria com as ONGs Amigo da Vez e Associação Fraternidade, que beneficiou 81 crianças de Embu, cidade de São Paulo. A ação, realizada durante a campanha Julho Neon, contou com o engajamento de 38 voluntários para a organização geral e suporte aos dentistas voluntários. Adicionalmente, atendemos 90 crianças que participam do Projeto Escola Skate, na região central de São Paulo.
- **Doação de alimentos e kits higiene para as cidades do Sul do país** afetadas por eventos climáticos durante o segundo semestre de 2023.
- **Doação de sangue** para o Instituto Sírio Libanês, que beneficiou 360 pessoas.
- **Entrega de mais de 1.200 ovos de Páscoa e brinquedos** para as crianças atendidas pela ONG Aldeias Infantis SOS, durante uma manhã de bate-papo e brincadeiras.
- **Roda de conversa sobre educação financeira** com os responsáveis e brincadeiras com as crianças atendidas pela Casa de Apoio à Criança com Câncer e Transplantado.
- **Preparação:** organizado pelo nosso parceiro da área da educação, Universia, trata-se de um evento de empregabilidade gratuito com foco em jovens que estão em início de carreira. Estivemos presentes com um grupo de mais de 40 colaboradores promovendo jogos e dinâmicas e contando sobre a experiência de trabalhar na Zurich Santander. Além disso, oferecemos 20 assessorias financeiras por meio das nossas equipes de Previdência e Investimentos e entregamos um e-book de Educação Financeira e Previdenciária para os participantes. O evento reuniu mais de 2 mil jovens.





Investimento Social

GRI 413-2

Leis de Incentivo

Nossa companhia apoia a cultura, o esporte, a qualidade de vida, o cuidado com os direitos da criança e do adolescente e a acessibilidade ao tratamento oncológico por meio das leis de incentivo disponibilizadas pelo governo. Ao apoiar tais projetos, buscamos assegurar que estejam alinhados com nossos objetivos de promover transformação e oferecer suporte à comunidade e de acordo com as melhores práticas de *compliance* e governança.

Em 2023, a companhia destinou R\$ 26 milhões para iniciativas dessa natureza, que serão desenvolvidos ao longo de 2024.

Mecanismos de incentivo

GRI 201-4, 413-2

| | 2022 | | 2023 | |
|---|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|
| | Quantidade de projetos | Valor total destinado (R\$) | Quantidade de projetos | Valor total destinado (R\$) |
| Lei Rouanet – Lei Federal de Incentivo à Cultura (Pronac) | 9 | 9.474.443,00 | 13 | 10.732.732,56 |
| Lei do Esporte – Lei de Incentivo ao Esporte | 3 | 2.382.429,00 | 7 | 5.366.367,28 |
| Lei do Idoso/Programa Parceiro do Idoso | 11 | 2.382.428,57 | 8 | 2.683.183,64 |
| Fundos da Infância e da Adolescência/ Programa Amigo de Valor | 17 | 2.382.428,57 | 9 | 2.683.183,64 |
| Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD) ¹ | - | - | 6 | 2.683.183,64 |
| Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) ¹ | - | - | 1 | 2.683.183,64 |

1. Leis não disponíveis para captação em 2022.



01

02

03

04

05

06

07

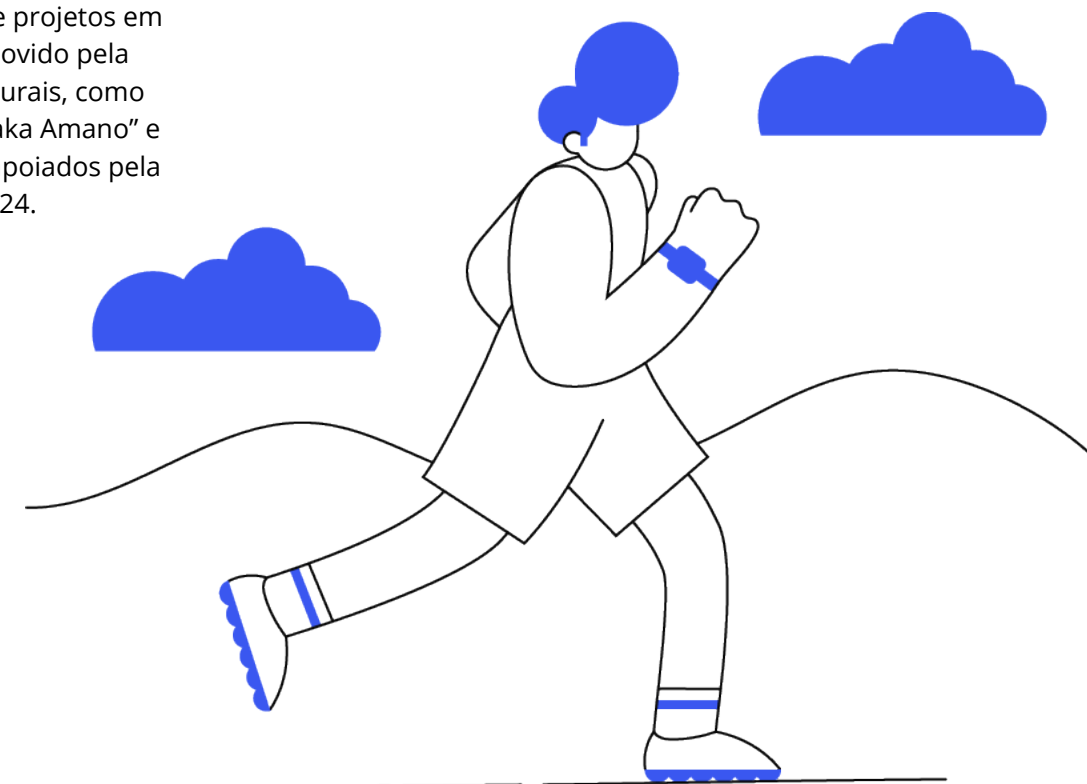
Diálogo com Stakeholders

Dentre os projetos apoiados, destacam-se:

- **Programa Amigo de Valor:** programa promovido pelo Santander que atua em linha com o Estatuto da Criança e do Adolescente e tem como objetivo engajar clientes, colaboradores e fornecedores para essa causa. Em parceria com o programa, apoiamos oito projetos realizados nas regiões Norte e Nordeste com foco na prevenção aos maus-tratos, combate ao trabalho infantil, inclusão da pessoa com deficiência, educação e acolhimento. Além desses, a companhia também está apoiando o projeto Bem-estar Físico e Mental da *United Way*, com foco na parentalidade positiva.
- **Parceiro do Idoso:** programa também promovido pelo Santander com fomento da Lei do Idoso e que contou com o nosso apoio para sete projetos que atuarão na promoção da qualidade de vida e do envelhecimento saudável, no atendimento de idosos na zona rural, na capacitação de cuidadores de idosos, além do cuidado integral e multidisciplinar. Adicionalmente, o Instituto de Pesquisas e Projetos Empreendedores (IPPE) também recebeu aporte para promover ações educacionais para o público mais maduro, com foco no empreendedorismo.
- **Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD):** apoiamos projetos sociais focados no atendimento a pessoas com deficiência por meio do esporte, da inclusão e da educação. Em 2023, apoiamos cinco Associações de Pais e Amigos Excepcionais (APAEs) nas cidades de Lagoa Dourada e Lagoa da Prata, em Minas Gerais, em Alto Santo, no Ceará, em São Miguel dos Campos, em Alagoas, e em Anchieta, Santa Catarina.

- **Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon):** apoiamos iniciativas voltadas a pesquisa, desenvolvimento, compras de equipamentos e atendimentos em geral para pessoas em tratamento do câncer. Em 2023, apoiamos o Instituto Brasileiro de Controle do Câncer (IBCC Oncologia), para a aquisição de equipamentos de diagnóstico e tratamento que permitirá o atendimento médico-assistencial a mais pessoas.
- **Lei Federal de Incentivo à Cultura:** apoio a projetos culturais com foco em teatro, como “Tarsila, a brasileira”, “Cabaret”, “Elvis, o rei do rock”, “Shakespeare Apaixonado”, e projetos em parceria com orquestras, como o concerto promovido pela Orquestra Chiquinha Gonzaga, e exposições culturais, como “Anatomia do Skate”, “Além da Fantasia – Yoshitaka Amano” e Artefatos do Sul. Esses são alguns dos projetos apoiados pela companhia, que serão realizados ao longo de 2024.

- **Lei do Esporte:** com o objetivo de incentivar o esporte e ações de fundo social, em 2024, apoiamos projetos como o campeonato de Tênis *Try* e a corrida de rua Juntos; o Instituto Mano Down e a Escola Skate estão entre as iniciativas que receberam recurso da companhia e acontecerão ao longo do próximo ciclo.





01

02

03

04

05

06

07

Meio Ambiente

6

Meio Ambiente

 **ZURICH**  **Santander**
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL





01

02

03

04

05

06

07

Meio Ambiente

Compromisso e Gestão Ambiental

GRI 2-23, 2-24, 2-25

Em nossa Política de Sustentabilidade, formalizamos o nosso compromisso com a gestão dos nossos impactos sobre o meio ambiente, incluindo aqueles relacionados às nossas operações. Nesse contexto, a gestão de riscos climáticos e ambientais adotada pela companhia neste último exercício, com base na Circular Susep nº 666/2022, está alinhada ao cenário global e também às demandas dos nossos públicos, que destacaram a proteção e preservação da biodiversidade, bem como a gestão de recursos e resíduos como temas relevantes para o nosso negócio.

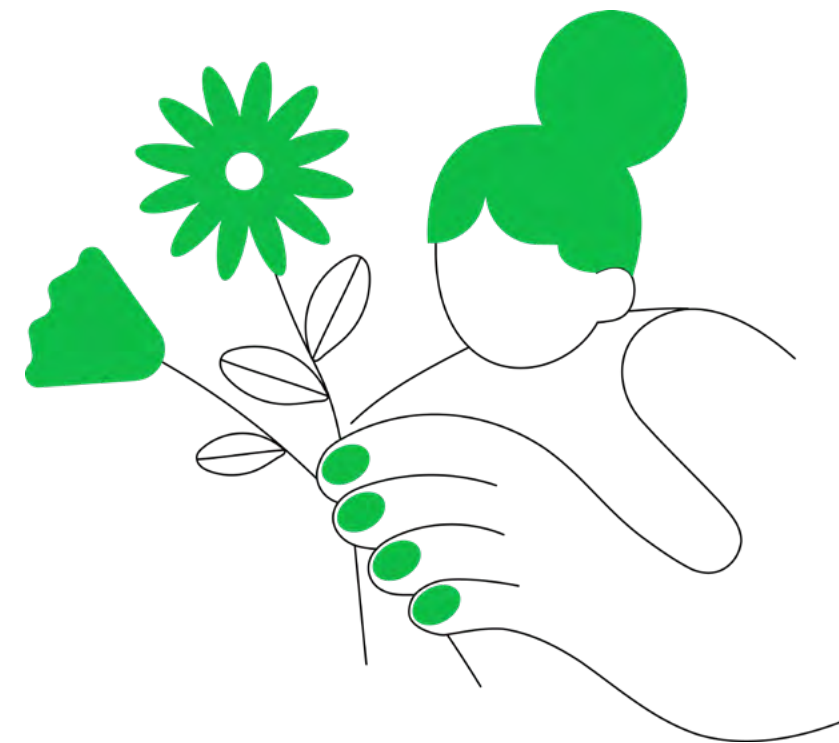
Em linha com esse posicionamento, em 2023, realizamos um amplo diagnóstico de nossas práticas ambientais, com o intuito de identificar oportunidades de melhorias e alcançar maior eficiência dos processos. Dessa forma, passamos a monitorar o consumo de energia e água, o descarte de resíduos e os serviços de mobilidade, como transportes terrestre e aéreos. Esse passo nos permitiu aprimorarmos as boas práticas já existentes e implantar novas iniciativas, sempre apoiadas na comunicação e no engajamento dos colaboradores, como peças fundamentais para esse processo.

As iniciativas e os indicadores ambientais monitorados nesse plano serão insumos para a elaboração de nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), a ser reportado em 2024, para entender o impacto de nossa pegada de carbono e estabelecer metas de redução factíveis às características de nossas operações.

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

Nossa sede, localizada no edifício *Tower Bridge*, zona Sul de São Paulo, opera com a cobertura de certificações *Leadership in Energy & Environmental Design* (LEED) em práticas de construção sustentável, como economia de água, uso consciente de energia e melhor gestão dos resíduos.

Atualmente, não avaliamos de forma significativa os impactos de nossas atividades, produtos e serviços em relação à biodiversidade, mas reconhecemos este como um tema material. Nosso objetivo é mapear e implementar práticas futuras que contribuam para a preservação desse importante recurso. GRI 304-2





01

02

03

04

05

06

07

Meio Ambiente

Gestão de Recursos

Eficiência Energética

GRI 3-3 302, 302-1

O nosso escritório conta com espaços com ampla entrada de luz natural, o que permite maior eficiência no uso da energia elétrica. Para reforçar esse ambiente, ainda implementamos a iniciativa **Hora do Planeta** em 2023.

A ideia proposta por um grupo de colaboradores durante o *Shark Thank* de Sustentabilidade, uma ação de inovação promovida pela Regional, consiste em apagar as luzes do escritório no período do almoço, quando há menor fluxo de pessoas. Além disso, passou a ser limitado o horário de funcionamento do ar-condicionado no início da manhã e fim da noite, o que também contribuiu para esse movimento.

Os nossos serviços de entrega expressa passaram a ser realizadas por meio de transporte 100% elétrico em substituição àqueles que utilizam combustíveis fósseis.

Ainda nesse sentido, seguimos com a substituição das lâmpadas fluorescentes convencionais por lâmpadas LED, mais eficientes. Esse é um processo que vem acontecendo gradativamente, com foco na troca somente das lâmpadas sem funcionamento, garantindo uma responsabilidade no uso desse material.

Consumo de energia elétrica



Gestão de Resíduos

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

Promovemos a coleta seletiva dos resíduos gerados em nosso escritório, incentivando frequentemente os colaboradores a descartarem os resíduos recicláveis e não recicláveis de forma correta. Para isso, revisamos a estrutura interna, disponibilizando apenas coletores para materiais recicláveis e não recicláveis, com uma comunicação clara sobre os itens que podem ou não podem ser depositados em cada um deles. Em paralelo, buscando maior assertividade na volumetria desses materiais, no segundo semestre, passamos a realizar a pesagem desses resíduos internamente.

No ano, descartamos um total de 1.313 quilos de resíduos não recicláveis e 1.357 quilos de resíduos recicláveis





01

02

03

04

05

06

07

Meio Ambiente

Menos Papel

GRI 301-1

Aprimoramos os nossos processos continuamente, buscando maior digitalização de nossos documentos, internos ou externos.

Entre os colaboradores, incentivamos a priorização dos canais digitais e a não impressão desnecessária. Para isso, desde 2022, contamos com uma área central de expedição que faz a gestão de entregas da companhia, mas também é responsável pelas impressoras da empresa.

Já entre os clientes, também reforçamos continuamente a disponibilidade dos canais digitais e a possibilidade do envio dos documentos contratuais por e-mail, como forma de evitar o uso do papel.

Passamos de 83% das comunicações digitais em 2021 para 95% em 2022, chegando em 2023 a 96%

Desplastifique

A iniciativa Desplastifique, realizada em parceria com o Santander desde 2019, já faz parte da cultura da nossa companhia. Todos os colaboradores, incluindo os recém-chegados, já são orientados sobre a não utilização de plástico de uso único e recebem itens de maior durabilidade para o consumo de água, café etc. Internamente, não são disponibilizados e/ou oferecidos materiais de plástico de uso único para colaboradores ou convidados.

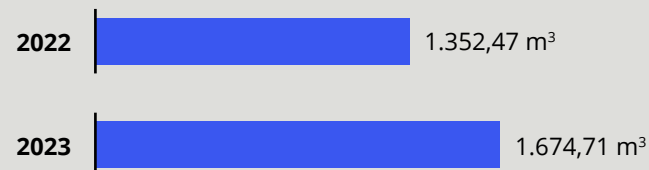
Água

GRI 303-1, 303-2, 303-5

Estamos localizados em um prédio comercial, e o consumo de água é monitorado por meio de rateio. Para maior aprofundamento dos indicadores, mantemos um diálogo próximo com o gestor do condomínio, para identificarmos oportunidades de melhorias.

O edifício também conta com um sistema de reutilização de águas pluviais e subterrâneas que abastece todos os sanitários e serve também para a irrigação dos jardins interiores e exteriores.

Consumo de água



Engajamento Interno

Desde a chegada de novos colaboradores, dedicamos uma sessão específica para abordar a importância do cuidado com o meio ambiente, integrando esse tema ao Código de Conduta. Dessa forma, buscamos sensibilizar os membros da equipe desde o início de sua jornada conosco.

Buscamos transformá-los em agentes de mudança no que diz respeito ao nosso compromisso ambiental. Nesse sentido, desenvolvemos treinamentos virtuais por meio da plataforma ZS University. Esses treinamentos englobam leituras e informações audiovisuais focadas em nossos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários, proporcionando uma compreensão mais profunda de como e por que cada indivíduo pode contribuir para essas metas essenciais.



O nosso canal interno, o Portal ZS, comunica de forma sistemática as iniciativas que implementamos ao longo do ano e práticas de conscientização ambiental para todos os colaboradores. Além disso, contamos com identidade visual em todo o escritório sobre o consumo consciente de papel, energia, água e descarte correto de resíduos.



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Conteúdo GRI e ODS

7

Índices de Conteúdo GRI e ODS

 **ZURICH**  **Santander**
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL



Índice de Conteúdo GRI

| | |
|--------------------------|---|
| Declaração de uso | Zurich Santander Insurance America relatou as informações citadas neste índice de conteúdo da GRI para o período [01/01 a 31/12/2023] com referência aos Padrões GRI. |
| GRI 1 usado | GRI 1: Fundamentos 2021 |

| Padrão GRI | Divulgação | Localização ou Página | ODS |
|------------------------------|---|---|--------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-1 Detalhes da organização | 6 | - |
| | 2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | 3 | - |
| | 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato | 3 A data de publicação deste relatório é 30 de abril de 2024. | - |
| | 2-4 Reformulações de informações | Este é o primeiro relatório elaborado para a Zurich Santander Brasil. Dessa forma, não há reformulações a serem reportadas. | - |
| | 2-5 Verificação externa | 3 | - |
| | 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios | 6, 7, 12, 13, 14, 15 | - |
| | 2-7 Empregados | 34, 64 | 8 e 10 |
| | 2-8 Trabalhadores que não são empregados | Contamos com trabalhadores não empregados da empresa, como jovens aprendizes (que atuam em contrato especial e temporário) assim como fornecedores para atividades administrativas, atendimento ao cliente, liquidação de sinistros e desenvolvimento de tecnologia da informação (TI). | - |
| | 2-9 Estrutura de governança e sua composição | 11, 20, 22 | 5 e 16 |
| | 2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança | 21 | 5 e 16 |
| | 2-11 Presidente do mais alto órgão de governança | 21 Marcelo Malanga é o diretor-presidente da Zurich Santander no Brasil. | 16 |
| | 2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos | 11, 22 | - |
| | 2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos | 20, 22 | - |
| | 2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade | 3 | - |
| | 2-15 Conflitos de interesse | 20 | 16 |
| | 2-16 Comunicação de preocupações cruciais | 22 | - |
| | 2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança | 20, 21 | - |
| | 2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança | 22 | - |
| | 2-19 Políticas de remuneração | 21, 38 | - |
| | 2-20 Processo para determinação da remuneração | 21, 38 | - |



Índices de Conteúdo GRI e ODS

| Padrão GRI | Divulgação | Localização ou Página | ODS |
|---|---|--|-----------|
| GRI 2: Conteúdos Gerais 2021 | 2-21 Proporção da remuneração total anual | Por questões de confidencialidade, a Zurich Santander não informa a proporção da remuneração anual total da pessoa melhor paga da organização em relação à média da remuneração anual total de todos os funcionários, nem a proporção do aumento percentual na remuneração anual total da pessoa melhor paga da organização. | - |
| | 2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável | 4 | - |
| | 2-23 Compromissos de política | 8, 9, 11, 20, 24, 25, 55 | 16 |
| | 2-24 Incorporação de compromissos de política | 9, 11, 20, 24, 25, 55 | 16 |
| | 2-25 Processos para reparar impactos negativos | 23, 24, 25, 26, 55 | 16 |
| | 2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações | 27 | 16 |
| | 2-27 Conformidade com leis e regulamentos | Não registramos nenhuma violação significativa de leis ou regulamentos por parte da Zurich Santander. | - |
| | 2-28 Participação em associações | 22 | - |
| | 2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i> | 12, 29, 30, 34, 48 | - |
| | 2-30 Acordos de negociação coletiva | 100% dos funcionários da Zurich Santander Brasil estão cobertos por acordos coletivos. | 8 |
| GRI 3: Temas Materiais 2021 | 3-1 Processo de definição de temas materiais | 10 | - |
| | 3-2 Lista de temas materiais | 10 | - |
| | 3-3 Gestão dos temas materiais | 25, 26, 27, 42, 45, 46, 48, 49, 56 | - |
| | 201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas | 17, 18 | 13 |
| | 201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria | 37 Além das obrigações legais, a companhia também oferece um plano de previdência chamado ZSPrev a todos os colaboradores efetivos. Além da contribuição do colaborador, a companhia também faz aportes ampliando a poupança dos recursos para o longo prazo. | - |
| | 201-4 Apoio financeiro recebido do governo | 52 | - |
| GRI 202: Presença no Mercado 2016 | 202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero | Por questões de confidencialidade, a Zurich Santander não informa a proporção da remuneração anual total da pessoa mais bem paga da companhia em relação à média da remuneração anual total de todos os funcionários nem a proporção do aumento percentual na remuneração anual total da pessoa mais bem paga da companhia. | 1, 5 e 8 |
| | 202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local | 100% dos membros da Diretoria da Zurich Santander Brasil são contratados no Brasil, embora possam ter, eventualmente, outra nacionalidade. | 8 |
| GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016 | 203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços | 18 | 5, 9 e 11 |
| | 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos | 15, 16, 18 | 1, 3 e 8 |
| GRI 204: Práticas de Compra 2016 | 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais | 48 | 8 |



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Conteúdo GRI e ODS

| Padrão GRI | Divulgação | Localização ou Página | ODS |
|---|--|--|--------------------|
| GRI 205: Combate à Corrupção 201 | 205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção | 25, 26 | 16 |
| | 205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | 25, 26 | 16 |
| | 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | 27 | 16 |
| GRI 206: Concorrência Desleal 2016 | 206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio | 27 | 16 |
| GRI 301: Materiais 2016 | 301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume | 57 | 8 e 12 |
| GRI 302: Energia 2016 | 302-1 Consumo de energia dentro da organização | 56 | 7, 8, 12 e 13 |
| GRI 303: Água e Efluentes 2018 | 303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado | 57 | 6 e 12 |
| | 303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água | 57 | 6 |
| | 303-5 Consumo de água | 57 | 6 |
| GRI 304: Biodiversidade 2016 | 304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade | 55 | 6, 14 e 15 |
| GRI 305: Emissões 2016 | 305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE) | 55 | 3, 12, 13, 14 e 15 |
| | 305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia | 55 | 3, 12, 13, 14 e 15 |
| | 305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) | 55 | 3, 12, 13, 14 e 15 |
| GRI 306: Resíduos 2020 | 306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos | 56 | 3, 6, 11 e 12 |
| | 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos | 56 | 3, 6, 11 e 12 |
| | 306-3 Resíduos gerados | 56 | 3, 11 e 12 |
| | 306-4 Resíduos não destinados para disposição final | 56 | 3, 11 e 12 |
| | 306-5 Resíduos destinados para disposição final | 56 | 3, 11 e 12 |
| GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016 | 308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais | Não utilizamos critérios ambientais de seleção para a entrada dos fornecedores. Em 2023, foi identificado um apontamento na certidão do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), situação na qual solicitamos um plano de ação e estamos acompanhando a evolução. | - |
| | 308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas | A companhia realiza avaliação de critérios ambientais nos fornecedores críticos, dos 11 BPOs avaliados, apenas 1 (9%) teve um apontamento relacionado à emissão da certidão do Ibama. Solicitamos um plano de ação e estamos acompanhando a evolução. | - |



Índices de Conteúdo GRI e ODS

| Padrão GRI | Divulgação | Localização ou Página | ODS |
|--|--|---|--------------|
| GRI 401: Emprego 2016 | 401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados | 34 | 5, 8 e 10 |
| | 401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial | 36, 45 | 3, 5 e 8 |
| | 401-3 Licença-maternidade/paternidade | 45 | 5 e 8 |
| GRI 402: Relações de Trabalho 2016 | 402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais | Mudanças organizacionais e eventos relevantes são comunicados formalmente aos empregados por meio dos diversos canais da ZS. O período de tempo entre a ocorrência e a comunicação não é especificado nos acordos coletivos; no entanto, a companhia está atenta aos prazos para garantir os direitos e deveres estabelecidos pela legislação trabalhista brasileira. | 8 |
| GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018 | 403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho | 36 | 8 |
| | 403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes | 36 | 8 |
| | 403-3 Serviços de saúde do trabalho | 36 | 8 |
| | 403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho | 36 | 8 e 16 |
| | 403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho | 36 | 8 |
| | 403-6 Promoção da saúde do trabalhador | 36 | 3 |
| | 403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios | 36 | 8 |
| | 403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho | 36 | 8 |
| | 403-9 Acidentes de trabalho | Não houve acidentes de trabalho, tampouco incidente de trabalho em 2023. | 3, 8 e 16 |
| | 403-10 Doenças profissionais | 65 | 3, 8 e 16 |
| GRI 404: Capacitação e Educação 2016 | 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado | 39 | 4, 5, 8 e 10 |
| | 404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira | 37, 39, 41 | 8 |
| | 404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira | 38 | 5, 8 e 10 |
| GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016 | 405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados | 22, 43, 44, 65 | 5 e 8 |
| GRI 406: Não Discriminação 2016 | 406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | Em 2023, não foram identificados casos de discriminação na cadeia de fornecedores. | 5 e 8 |



Índices de Conteúdo GRI e ODS

| Padrão GRI | Divulgação | Localização ou Página | ODS |
|--|---|---|-----------|
| GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016 | 407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco | Em 2023, não houve denúncias relacionadas aos direitos dos trabalhadores das empresas contratadas pela companhia. | 8 |
| GRI 408: Trabalho Infantil 2016 | 408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil | Não tivemos apontamentos com relação ao trabalho infantil na cadeia de fornecedores. | 8 e 16 |
| GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016 | 409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo | Em 2023, não foram identificados fornecedores com risco significativo de apresentar casos de trabalho forçado ou obrigatório. | 8 |
| GRI 410: Práticas de Segurança 2016 | 410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos | Contamos com uma empresa parceira contratada para a segurança em nosso escritório que realiza anualmente a capacitação dos seus funcionários de acordo com as melhores práticas de gestão, conforme as regras firmadas em contrato. | 16 |
| GRI 413: Comunidades Locais 2016 | 413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local | 18, 49 | - |
| | 413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais | 50, 52 | 1 e 2 |
| GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016 | 414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais | Em 2023, a companhia contou com 254 fornecedores e 100% deles foram avaliados com base em critérios sociais. | 5, 8 e 16 |
| | 414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas | Não foi identificado quaisquer impactos sociais negativos reais e potenciais. | 5, 8 e 16 |
| GRI 415: Políticas Públicas 2016 | 415-1 Contribuições políticas | Em 2023, nenhuma empresa recebeu subvenções públicas. Não houve contribuições para partidos e/ou representantes políticos, tendo em vista que a prática é proibida conforme política. | 16 |
| GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016 | 417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços | 16 | 12 |
| | 417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços | Não foram identificados casos de não conformidade em 2023. | 16 |
| | 417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing | Durante 2023, não registramos casos de não conformidade relacionados a comunicações de marketing. | 16 |
| GRI 418: Privacidade do Cliente 2016 | 418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes | Durante 2023, não registramos reclamações relacionadas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente. | 16 |



Anexos

GRI 2-7 – Empregados

| Funcionários em 2023 Por contrato de trabalho ¹ e gênero | Unidade de medida | 2022 | | 2023 | | Observações |
|---|-------------------|----------|--------|----------|--------|----------------------------------|
| | | Mulheres | Homens | Mulheres | Homens | |
| Número de empregados (total) | Quantidade | 205 | 167 | 212 | 167 | CLTs, estatutários e estagiários |
| Número de empregados permanentes | Quantidade | 189 | 149 | 195 | 146 | CLTs e estatutários |
| Número de empregados temporários | Quantidade | 16 | 18 | 17 | 21 | Estagiários |
| Total de empregados por região (considerando somente CLTs, estatutários e estagiários) | | | | | | |
| Norte | Quantidade | 1 | 0 | 1 | | |
| Nordeste | Quantidade | 3 | 1 | 3 | 1 | |
| Centro-oeste | Quantidade | 1 | 0 | 1 | | |
| Sul | Quantidade | 9 | 3 | 7 | 4 | |
| Sudeste | Quantidade | 191 | 163 | 200 | 162 | |

1. Não temos trabalhadores por horas não garantidas.

| Funcionários em 2023 Por contrato de trabalho ¹ e gênero | Unidade de medida | 2022 | | 2023 | | Observações |
|---|-------------------|----------|--------|----------|--------|-------------|
| | | Mulheres | Homens | Mulheres | Homens | |
| Total de empregados permanentes por região (CLTs e estatutários) | | | | | | |
| Norte | Quantidade | 1 | 0 | 1 | 0 | |
| Nordeste | Quantidade | 3 | 1 | 3 | 1 | |
| Centro-oeste | Quantidade | 1 | 0 | 1 | 0 | |
| Sul | Quantidade | 9 | 4 | 7 | 3 | |
| Sudeste | Quantidade | 175 | 144 | 183 | 142 | |
| Total de empregados temporários por região (estagiários) | | | | | | |
| Norte | Quantidade | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Nordeste | Quantidade | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Centro-oeste | Quantidade | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Sul | Quantidade | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Sudeste | Quantidade | 16 | 18 | 17 | 21 | |

| Número de funcionários com contrato temporário e/ou com tempo parcial ² | Unidade de medida | 2022 | 2023 | Observações |
|--|-------------------|------|------|-------------|
| Brasil | Quantidade | 34 | 38 | |

2. No Brasil, temos 38 estagiários com contrato de trabalho a prazo determinado e tempo parcial.



01

02

03

04

05

06

07

Índices de Conteúdo GRI e ODS

403-10 – Doenças profissionais

| Absentéismo ¹ | 2023 | |
|------------------------------------|------------|---------------|
| | Quantidade | Horas |
| Doenças profissionais ² | 2 | 1.216 |
| Licenças remuneradas | 16 | 9.012 |
| Licenças não remuneradas | - | - |
| Outras causas ² | - | - |
| Total | 18 | 11.128 |

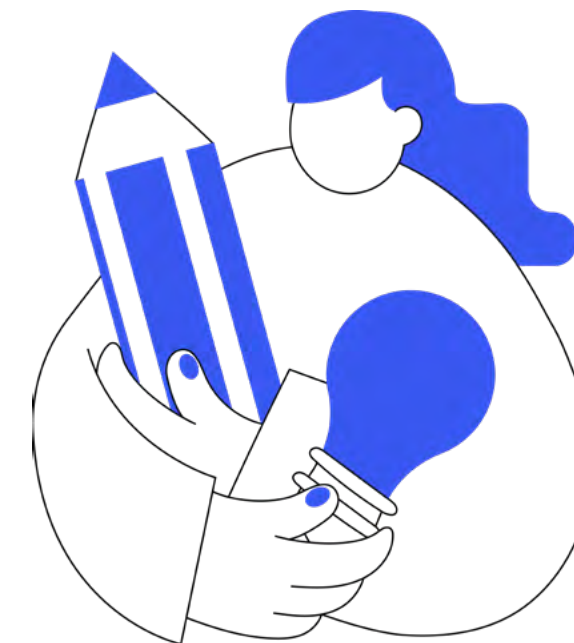
1. Estão incluídas as horas de absentéismo por ausências relacionadas à Covid-19 (quarentena obrigatória, doença).

2. As doenças identificadas são acompanhadas pela companhia com sigilo médico.

A companhia estabelece as diretrizes, as responsabilidades e os procedimentos relacionados a licenças, afastamentos e ausências legais para os seus colaboradores por meio da Política de Licenças, Afastamento e Ausências Legais, disponível a todos em plataforma interna.

405-1 – Diversidade e igualdade de oportunidades 2016

| Pessoas com deficiência (%) | 2022 | 2023 |
|-----------------------------|----------|----------|
| Homens | 1 | 1 |
| Mulheres | 2 | 2 |
| Total | 3 | 3 |



Créditos

Coordenação-geral **Zurich Santander Brasil**

Laura Vidmontas
Natalia Moreira
Rana Bertagna

Fotos

Edu Viana e Shutterstock
Foto da capa: Ponte Estaiada – São Paulo, SP
Participação especial: colaboradores Zurich Santander

Redação, projeto gráfico e revisão

TheMediaGroup



SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL