



Relatório de Sustentabilidade 2025

 ZURICH  Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Sumário

1. Apresentação

2. Quem Somos

3. Governança Corporativa

4. Gestão da Sustentabilidade

5. Desempenho Econômico-Financeiro

6. Públicos de Relacionamento

7. Meio Ambiente

8. Anexos

1. Apresentação



Sobre esse relatório

GRI 2-2 | 2-3 | 2-5 | 2-14

Apresentamos nosso terceiro Relatório de Sustentabilidade, que reúne os principais avanços na gestão dos impactos, riscos e oportunidades socioambientais de nossos negócios e no relacionamento com stakeholders ao longo de 2025.

O relatório foi elaborado com base nas Normas da Global Reporting Initiative (GRI), tendo como referência os temas materiais definidos pela companhia no estudo de materialidade realizado no primeiro semestre de 2023.

Neste ano, demos continuidade à incorporação dos requisitos da Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que determina requisitos de sustentabilidade a serem observados nas operações de sociedades seguradoras, de capitalização, resseguradores locais e entidades abertas de previdência complementar (EAPCs).

Abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, o documento traça um panorama das iniciativas sociais, ambientais e de governança realizadas ao longo do período, evidenciando sua contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), além de reportar os destaques operacionais e financeiros do ano. As entidades incluídas no escopo deste relato são a Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A. e a Zurich Santander Brasil Seguros S.A.¹. O relatório tem periodicidade anual e passou pela aprovação do mais alto órgão de governança local. O documento não foi submetido à verificação externa.



Utilize o menu na parte superior do documento para navegar pelo relatório



Para garantir a acessibilidade de todos, inclusive IAs, este relatório foi otimizado para leitores de tela.

¹ Em 2024, a companhia realizou a venda da carteira de cerca de 30 mil beneficiários de planos odontológicos para pessoas, famílias e empresas para a Amil Dental. Desde 1º de janeiro de 2025, a nova operadora passou a atender esses clientes, mantendo integralmente as condições contratuais. A operação foi autorizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e aprovada pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).



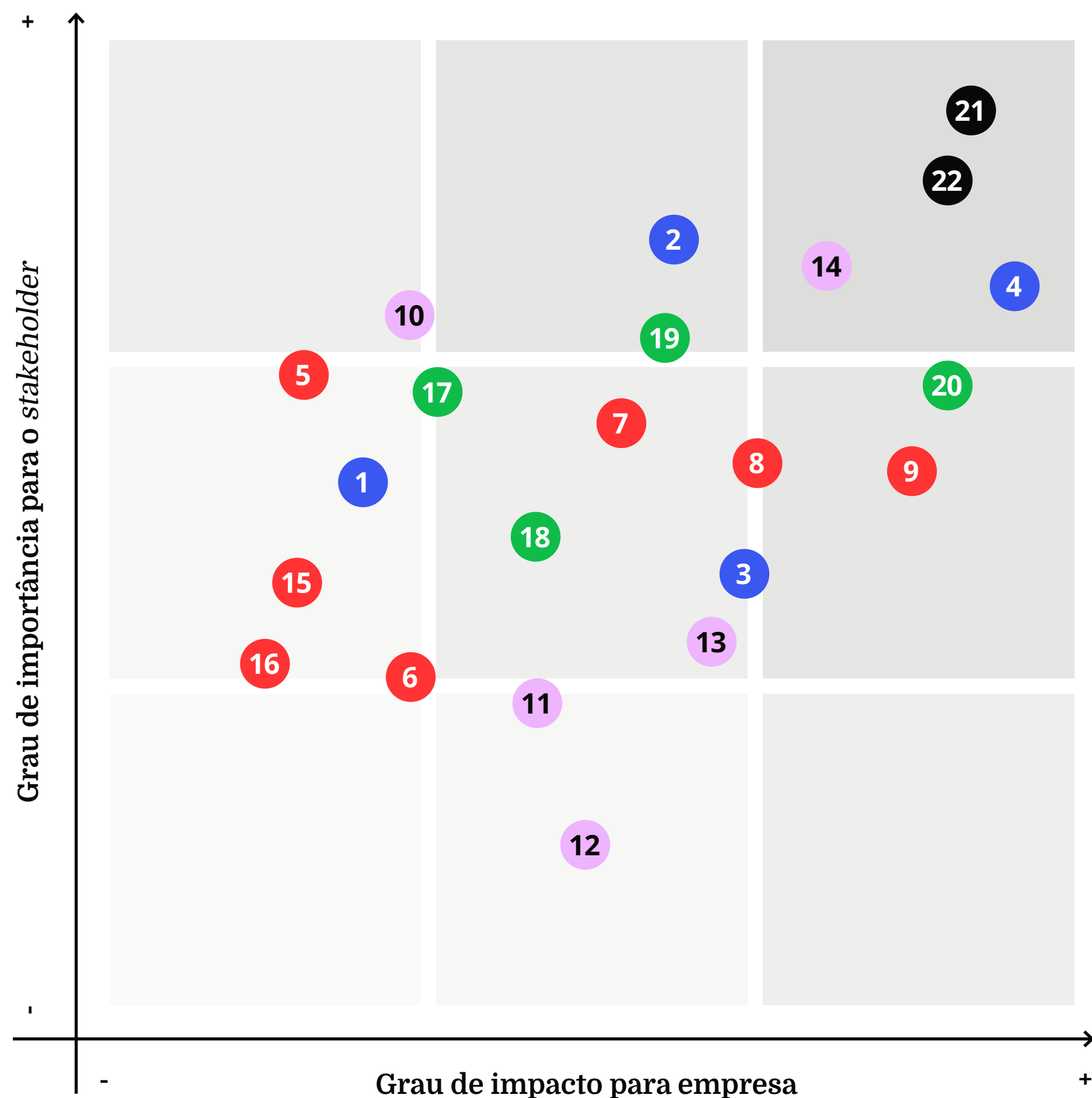
Torquato e Paula, colaboradores da Zurich Santander.

Materialidade

GRI 3-1 | 3-2

Realizado em 2023, o processo de materialidade da Zurich Santander aplicou a metodologia da dupla materialidade, que consiste em avaliar os temas mais relevantes para a companhia com base em um cenário de impactos financeiro e socioambiental. Esse formato possibilita a visão sistêmica necessária para construirmos uma estratégia com plena eficácia.

Além dos escolhidos no processo, decidiu-se pela inclusão de mais dois temas por sua relevância para a companhia, especialmente dentro do contexto regulatório e mercadológico brasileiro: gestão de riscos e investimentos ESG. Os temas da Matriz de Materialidade selecionados como prioritários pelos públicos interno e externo pautam o conteúdo deste relatório.



Proposta responsável

- 1 Inovação, digitalização e automação
- 2 Cibersegurança e privacidade de dados
- 3 Oferta de produtos responsável, acessível e inclusiva
- 4 Experiência e satisfação do cliente

Impacto positivo na comunidade

- 5 Educação financeira e securitária
- 6 Cadeia de valor responsável
- 7 Inclusão social
- 8 Diversidade e igualdade de oportunidades
- 9 Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores

Governança responsável

- 10 Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro
- 11 Cultura e consciência da sustentabilidade
- 12 Desempenho econômico sustentável
- 13 Promoção e respeito aos direitos humanos
- 14 Ética e transparência
- 15 Governança responsável
- 16 Concorrência leal

Gestão ambiental

- 17 Eficiência energética
- 18 Ação climática e transição para a descarbonização
- 19 Proteção e preservação da biodiversidade
- 20 Gestão de recursos e resíduos

Temas de relevância para a empresa

- 21 Gestão de riscos
- 22 Investimentos ESG

Mensagem da liderança GRI 2-22

“

Podemos definir 2025 como um ano desafiador e, ao mesmo tempo, de avanço e expansão, com exercícios de resiliência e adaptação realizados com sucesso. As entregas deste período foram essenciais para superarmos um ambiente macroeconômico complexo, marcado por condições financeiras mais restritivas e ajustes legais e regulatórios que impactaram a dinâmica dos setores de seguros e previdência – cenário que exigiu respostas rápidas, disciplina e rigor redobrado na gestão.

Os capítulos deste Relatório de Sustentabilidade refletem, justamente, esse ciclo de amadurecimento institucional, com o fortalecimento do negócio, da governança e das nossas equipes, bem como o aprofundamento da integração da sustentabilidade à estratégia de negócios e ao dia a dia da companhia.



Da esquerda para a direita, João Batista, Alejandro Widder, Marcela Aranha, Fernanda Graziani, Renata Arraes. Ao fundo, da esquerda para a direita, Omar Santana, Washington Silva e John Liu, diretores da Zurich Santander.

Encerramos o período com 7,1 bilhões de prêmios emitidos em seguros, ocupando o 4º lugar nos ramos em que operamos, e com a marca de R\$ 112 bilhões de ativos sob gestão em previdência (um crescimento de 14% em relação ao ano anterior), alcançando o 5º lugar neste setor.

Também registramos lucro líquido de R\$ 1,7 bilhão, 18% superior ao de 2024, e patrimônio líquido de R\$ 3 bilhões. E, acima de tudo, conseguimos gerar valor para a sociedade e cumprir o nosso propósito de proteger nossos clientes e seus familiares, apoiando-os quando mais precisam. Ao todo, foram mais de R\$ 13 bilhões em indenizações em seguros e recursos de previdência (sinistros e resgates) pagos, que geraram impacto em mais de 348 mil beneficiários.

Concluimos o “Aconcágua”, nome dado ao nosso Plano Estratégico 2023–2025, com entregas robustas que modernizaram nossa base tecnológica, simplificaram e agilizaram processos e ampliaram o uso de dados e da inteligência artificial generativa. Ao longo desse ciclo, implementamos mais de 60 projetos que nos permitiram acelerar as análises e os pagamentos de sinistros, garantir maior eficiência operacional em diferentes jornadas de trabalho e aprimorar a experiência do cliente, com reflexos claros nos índices de satisfação e na eficiência da gestão de despesas. Um deles foi o projeto Jarvis, que resultou no desenvolvimento de um agente de

IA que, apenas em 2025, ajudou a validar mais de 100 mil documentos de sinistros, apoiando nossos profissionais na tomada de decisão e reduzindo o prazo de análise.

Também ampliamos nosso portfólio de soluções, com o lançamento de produtos voltados a diferentes necessidades da sociedade. Dentre eles estão o Seguro Conta Cartão e o Seguro Proteção Temporária e Vitalícia, ofertas que demonstram o compromisso de conhecer cada vez melhor o perfil dos clientes, oferecer produtos e atendimentos mais consultivos e humanizados e garantir maior alinhamento entre proposta de valor, modelo de distribuição e relacionamento com o cliente.

Para dar suporte a esse movimento, investimos no desenvolvimento das equipes e ampliamos a frente de treinamento para apoiar nosso distribuidor na venda de produtos mais sofisticados, que aos poucos vão se somando ao nosso portfólio.

Olhando para os nossos colaboradores, que são a base da companhia, mantivemos elevados níveis de engajamento interno, alcançando a 2ª posição na categoria de instituições financeiras de médio porte do Great Place to Work e 94 pontos no índice de favorabilidade da pesquisa Zurich Experience Survey (ZES), o melhor desempenho entre as operações da Zurich Santander na América Latina. Também mantivemos a marca de 55%

de mulheres em cargos de liderança e 56% no total de colaboradores. Os resultados refletem o trabalho de equipes comprometidas, que atuam com senso de responsabilidade, grande capacidade de realização e dedicação. Nos próximos anos, seguiremos investindo na qualificação, atração e retenção de talentos e no fortalecimento de uma cultura inclusiva e orientada a resultados, trabalhando para inovar, proteger e gerar valor sustentável no longo prazo.

A sustentabilidade permaneceu como um eixo transversal de tudo o que fazemos, com metas, indicadores e compromissos alinhados às diretrizes regulatórias e às melhores práticas. Nosso posicionamento e a responsabilidade por essa agenda se traduzem no esforço contínuo de desenvolver produtos, serviços e benefícios diferenciados, comunicar de forma clara e transparente, gerir dados de forma ética e incorporar critérios sociais e ambientais à gestão de riscos, à jornada do cliente, à gestão de pessoas e às iniciativas socioambientais. Nosso objetivo é seguir evoluindo de forma consistente, atentos às demandas da sociedade e à evolução do tema no mercado.

Em nossa visão de futuro, expressa no Plano Estratégico 2026-2028 (“Jaguar”), projetamos a continuidade dessa evolução, sempre priorizando o cliente como centro da estratégia, combinando tecnologia e atendimento humanizado para responder de forma cada vez mais precisa e personalizada às necessidades de cada um deles.

Cientes de que estamos bem posicionados para capturar oportunidades em um ambiente de intensa transformação, encerramos mais um ciclo reforçando as bases que sustentarão o crescimento da Zurich Santander no longo prazo e agradecendo aos colaboradores, clientes, parceiros e acionistas pela confiança e pelo compromisso compartilhado.

”

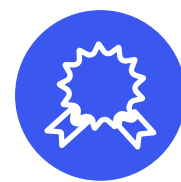
A Diretoria

Destques do ano

Negócios



9 milhões
de clientes



13º lugar
no mercado geral de seguros,
com **3,2%** de participação



R\$ 7,1 bilhões
de prêmios emitidos

4º lugar
nos ramos atuantes de seguros,
com **8,3%** de participação

R\$ 1,7 bilhão
de lucro líquido

5º lugar
no setor de previdência, com
6,7% de participação

R\$ 112 bilhões
de ativos sob gestão em
previdência



13% de crescimento no
mercado de previdência
em relação a 2024

Sustentabilidade



R\$ 1 milhão
do Fundo de Catástrofe
destinado a emergências
humanitárias no Brasil

82%
dos colaboradores
engajados em atividades
de impacto para a
comunidade

**R\$ 20,9
milhões**
investidos em projetos
sociais por meio de leis
de incentivo



**+ 39 mil
jovens e
professores**
capacitados pelo projeto
Habilidades para o Futuro

+ de 1.198 horas
de voluntariado



+ de 70 mil
pessoas beneficiadas por
atividades socioambientais
e iniciativas de negócio

Pessoas



379
colaboradores



55%
de mulheres
na liderança

37,5%
de mulheres na
Diretoria Executiva



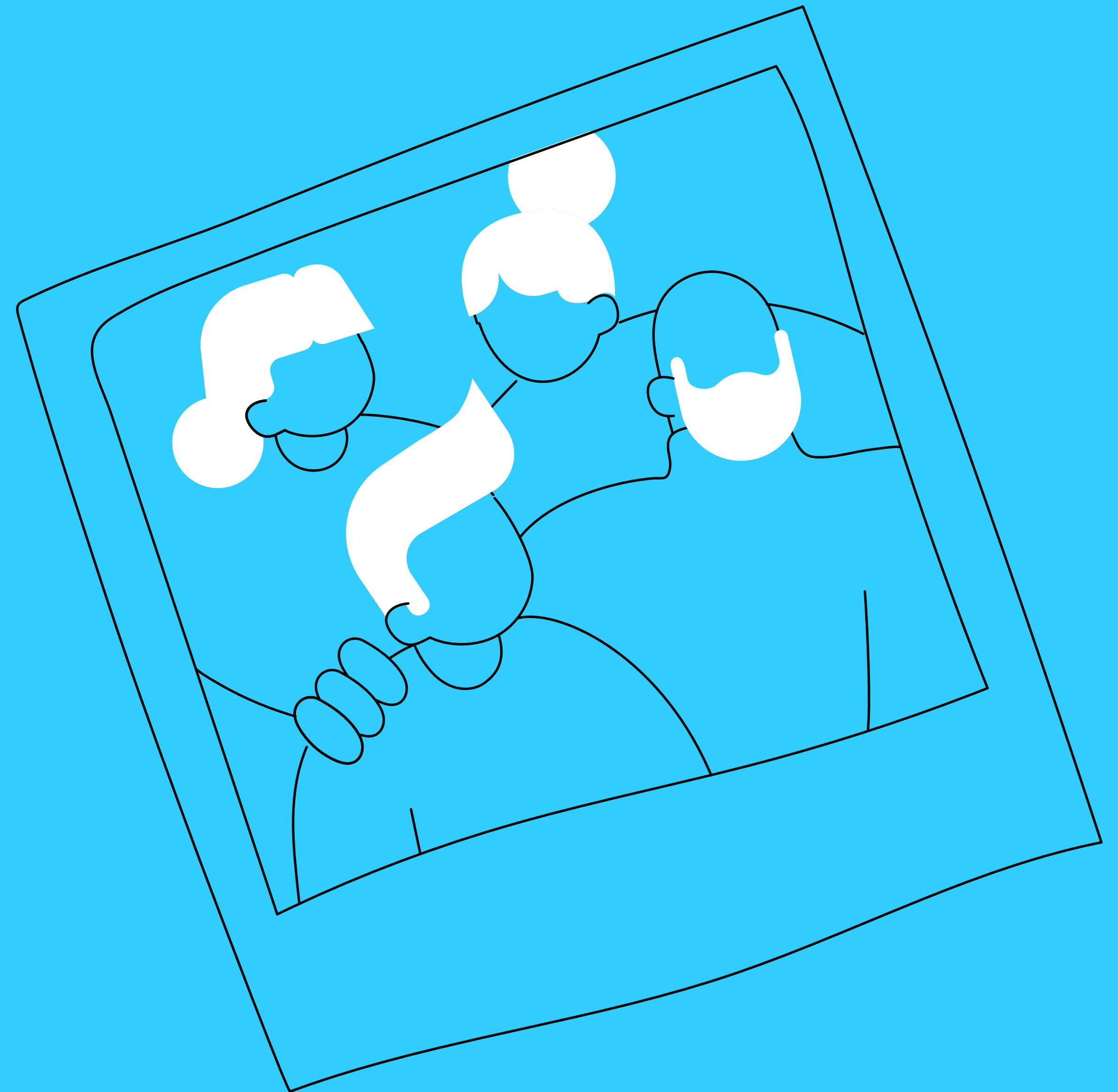
37ª melhor
empresa de médio porte para trabalhar
no Brasil, segundo o ranking nacional
da Great Place to Work (GPTW)

2ª melhor
empresa de seguros de médio porte
no ranking das instituições financeiras,
segundo a GPTW

88 pontos
na pesquisa de clima e
engajamento da GPTW

2.

Quem Somos



A Zurich Santander

GRI 2-1

A Zurich Santander é uma *joint venture* entre os Grupos Zurich e Santander, dois dos maiores conglomerados mundiais nos setores segurador e financeiro. Estabelecida em 2011, essa fusão sinérgica integrou a experiência internacional do Grupo Zurich em seguros à extensa rede de distribuição de produtos financeiros do Santander.

Utilizando o modelo de negócio *bancassurance*, no qual a venda de seguros e previdências acontece por meio de canais bancários, temos como propósito inovar constantemente para proteger as pessoas e seus projetos, enquanto contribuimos para promover um mercado segurador cada vez mais humano, ético e sustentável.

Uma das maiores seguradoras da América Latina, com 21 milhões de clientes, a Zurich Santander está presente em cinco países — Brasil, Argentina, Chile, México e Uruguai, com sede na Espanha. No Brasil, atendemos 8,9 milhões de clientes e contamos com 379 colaboradores, em um ambiente onde prevalece uma cultura de aprimoramento constante e de posicionamento do cliente como o ponto central da estratégia da companhia.



Da esquerda para a direita, Jacqueline, Laurie, Guilherme, Giulia e Daniela, colaboradores da Zurich Santander.

Identidade corporativa



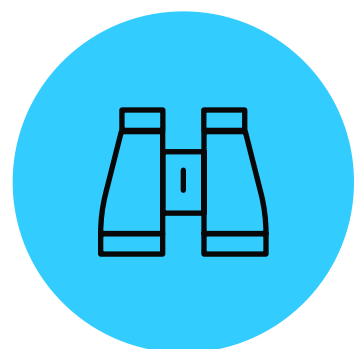
Nosso propósito

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



Proposta de Valor

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



Visão

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

Nossos valores



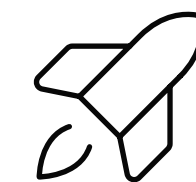
Compromisso

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.



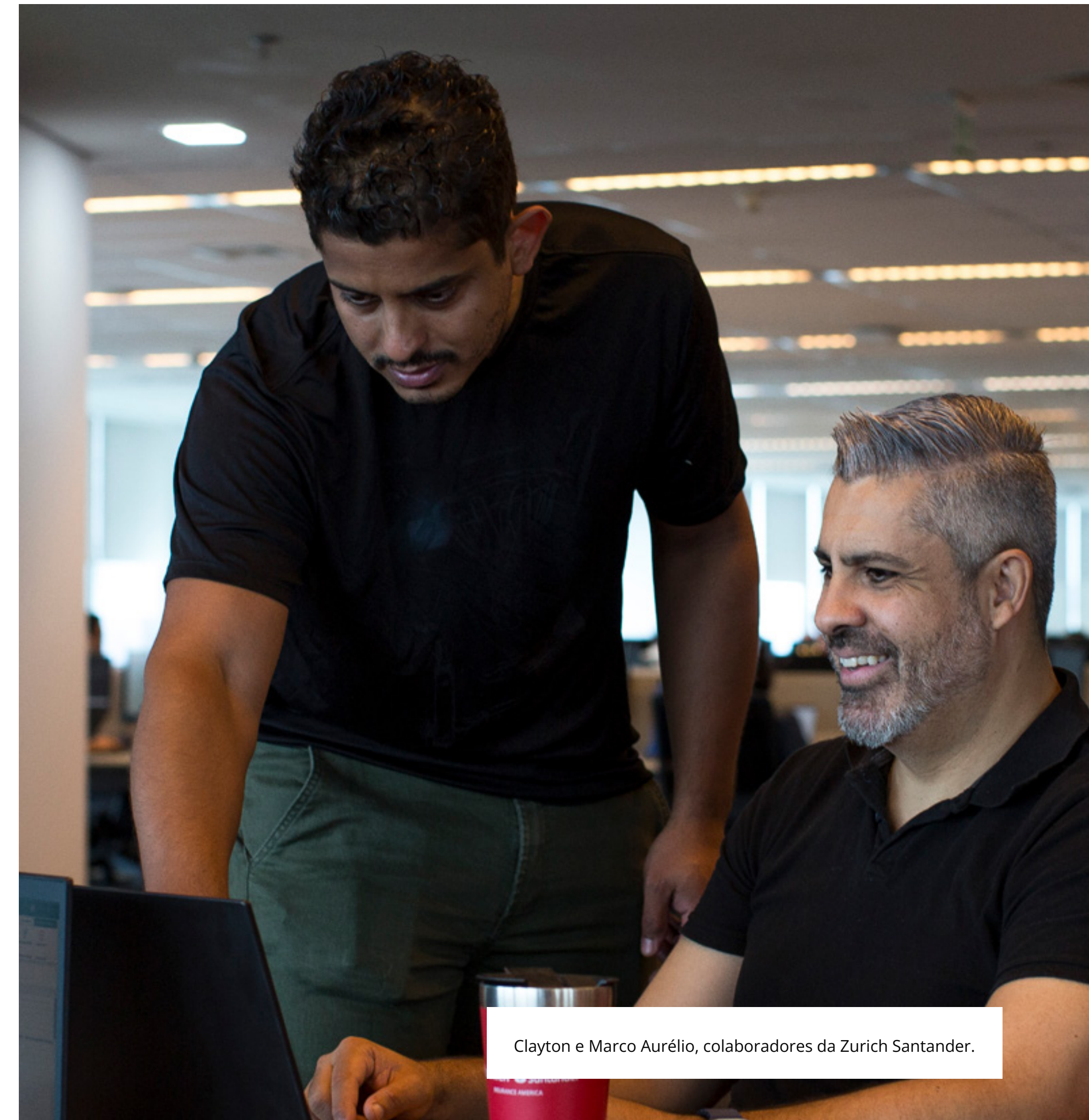
Serviço

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



Excelência

Entregamos os nossos produtos e serviços com profissionalismo, eficiência, compromisso e paixão; somos especialistas em nosso negócio; inovamos para melhorar os nossos produtos e modelo de gestão e assim manter a nossa liderança e referência no setor.



Clayton e Marco Aurélio, colaboradores da Zurich Santander.

Onde estamos

GRI 2-1 | 2-6



Sede
Espanha



México
7.322.419
clientes



Chile
2.455.371
clientes



Uruguai
685.157
clientes



Argentina
1.663.253
clientes



Brasil
8.926.230
clientes

Nosso portfólio

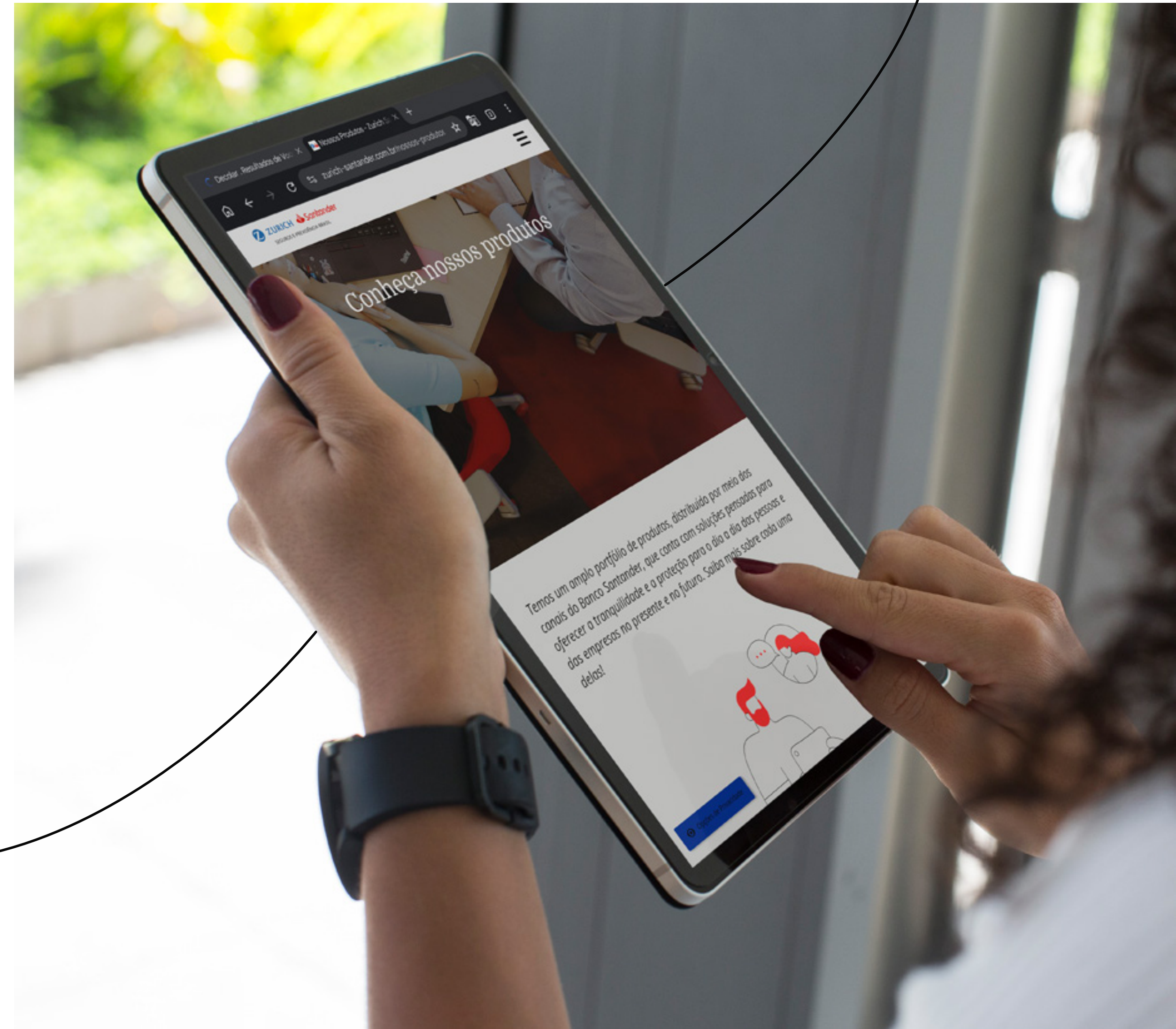
GRI 2-6 | 3-3 Oferta de produtos responsável, acessível e inclusiva

Os produtos e serviços da Zurich Santander são desenvolvidos a partir de nossa Proposta de Valor e refletem o compromisso da companhia com a proteção, a prevenção e o planejamento financeiro das pessoas e empresas que nos escolhem como especialistas. Na jornada de relacionamento com os clientes, buscamos orientá-los na gestão de riscos e mitigação dos efeitos gerados pelos imprevistos do cotidiano, de forma que possam colher os benefícios de suas decisões ao longo do tempo. Atentos à evolução constante das necessidades da sociedade, nossas soluções em seguros e previdência são concebidas para atender diferentes perfis, contextos e momentos de vida.

Para que a entrega tenha valor perceptível, o desenvolvimento de novos produtos e serviços parte de estudos de mercado e do público-alvo, passa por uma precificação adequada, pela seleção criteriosa de parceiros e benefícios, e se concretiza em jornadas de contratação e atendimento simples e ágeis.

Esse processo se refletiu, em 2025, no lançamento de dois seguros com propostas inovadoras, criados para atender a diferentes demandas e perfis de clientes: o Seguro Proteção Vitalícia e Temporária, que combina planejamento de longo prazo e proteção patrimonial, e o Seguro Conta e Cartão, que oferece uma proteção financeira completa contra transações indevidas (saiba mais na [pág. 14](#)).

Nossos produtos são oferecidos pelos canais bancários do Santander e de empresas que fazem parte do seu ecossistema, como Santander Financiamentos, Banco Hyundai e Prospera Microfinanças.



Seguros Pessoa Física



Vida

Proteção em casos de invalidez, diagnóstico de doenças graves ou falecimento. Inclui assistências de telemedicina e assistência funeral.



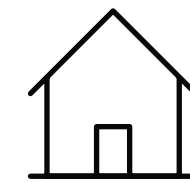
Viagem

Garante cobertura para despesas médicas, odontológicas e hospitalares e proteção em caso de cancelamento de viagem e extravio de bagagem.



Acidentes Pessoais

Coberturas para lesões corporais, locação de aparelhos ortopédicos e falecimento causado por acidente. Prevê desconto em consultas, exames e medicamentos.



Casa

Cobre danos por fogo e água, danos elétricos, roubo ou furto, e inclui serviços de assistência para manutenções preventivas e imprevistos domésticos.



Proteção Vitalícia e Temporária **NOVO**

Destinado a clientes de alta renda, foi concebido para a proteção de patrimônio e planejamento sucessório.



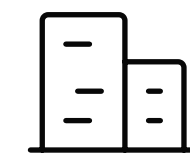
Prestamista

Vinculado a empréstimo pessoal ou consignado, financiamento e outras modalidades de crédito. Oferece garantia em caso de falecimento, invalidez, incapacidade física temporária por acidente ou desemprego.



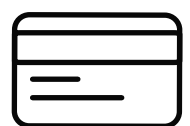
Seguro Conta e Cartão **NOVO**

Oferece proteção completa em um só produto: cobertura para conta, cartão e itens pessoais em caso de perda, furto ou roubo.



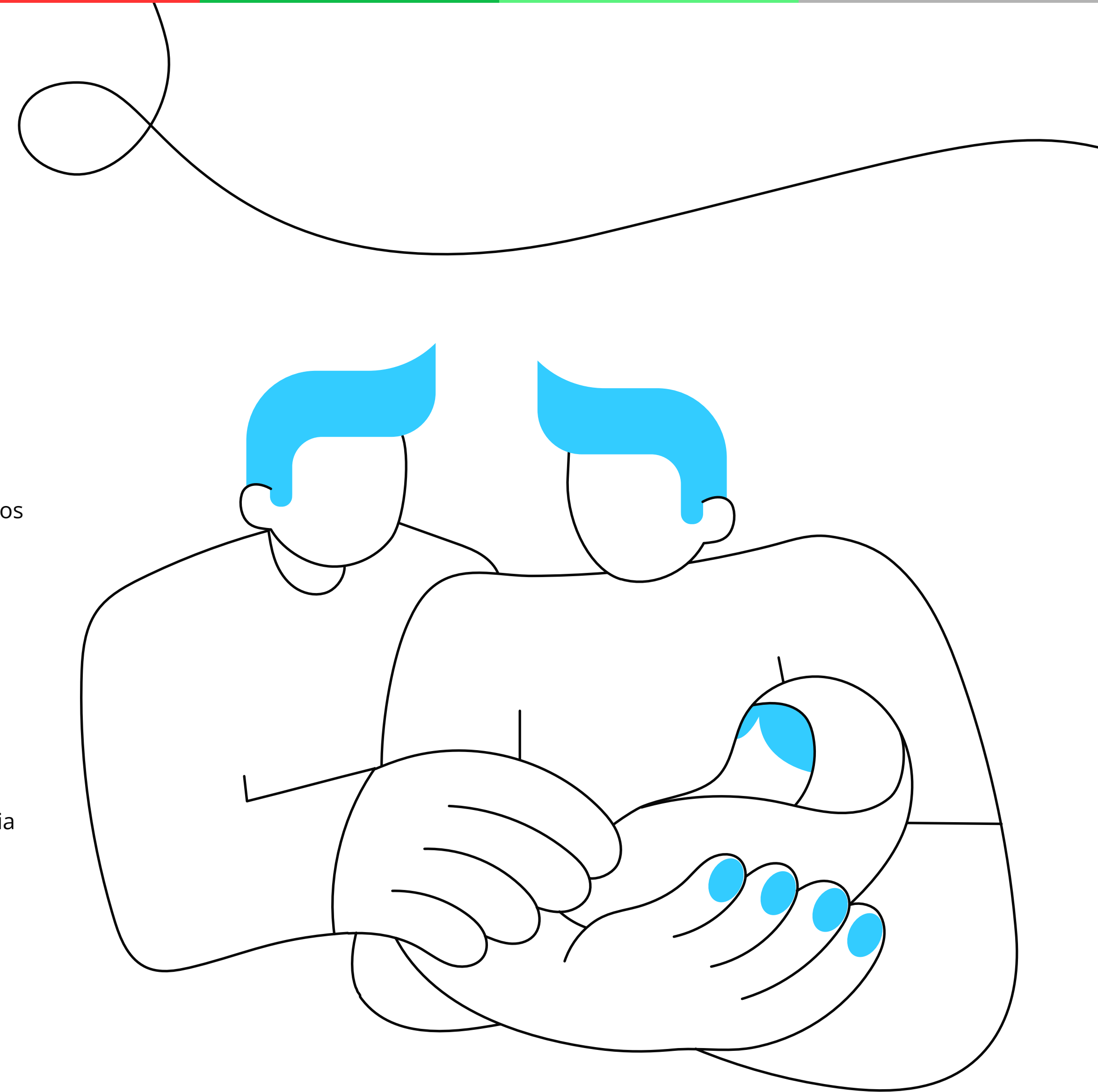
Negócios Imobiliários

Vinculado a financiamentos ou empréstimos que têm imóveis como garantia. Assegura a indenização em caso de falecimento, invalidez ou danos físicos ao imóvel.



Cartão Protegido

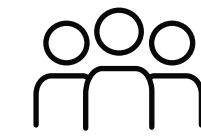
Proteção contra o uso indevido de cartão de débito ou crédito em caso de perda ou roubo.





Leonardo e Aline, colaboradores da Zurich Santander.

Seguros Pessoa Jurídica



Vida Empresa

Produto empresarial com benefícios a sócios, funcionários e estagiários.



Empresarial/Patrimonial

Proteção completa contra imprevistos do negócio, desde a infraestrutura até o estoque e faturamento.



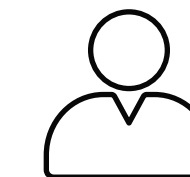
Prestamista PJ

Oferece coberturas em caso de falecimento ou invalidez permanente total por acidente para empresas que contratam linhas de crédito para capital de giro, consórcio, linhas governamentais e de financiamento de máquinas, equipamentos, veículos e painéis solares.



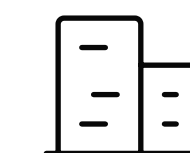
Seguro Conta e Cartão Empresa **NOVO**

Apoio à empresa em situações de risco como roubo, coação em transações e uso indevido do cartão.



Seguro Vida Sócio

Proteção com o benefício de *check-up* médico anual, além das coberturas como morte, invalidez ou doenças graves.



Negócios Imobiliários

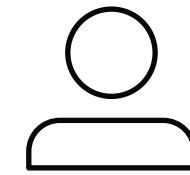
Vinculado a financiamentos ou empréstimos que têm imóveis como garantia. Assegura a indenização em caso de danos físicos ao imóvel ou responsabilidade civil da construtora.

Previdência

Os produtos do nosso portfólio de previdência privada oferecem flexibilidade de condições de acordo com o perfil do investidor, o momento de vida e objetivos de investimento. Os recursos aportados são geridos pela Santander Asset Management (SAM), uma das maiores gestoras de recursos no Brasil, e também pela Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários. Contamos também com a parceria de 44 gestoras independentes em todo o país, como Adam Capital, Kapitalo, Legacy Capital, Giant Prev, SPX Plus, Vinland, Kinea, Ibiúna e Ace Capital.

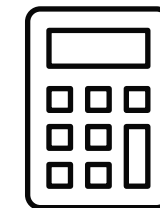
Da contratação até a gestão do plano, a Zurich Santander disponibiliza canais e ferramentas digitais para oferecer uma experiência ágil e simples. A estratégia prioriza a diversificação dos produtos de investimento e a rapidez na adaptação às mudanças regulatórias que visam fortalecer a previdência privada como instrumento de poupança no longo prazo.

Produtos



Planos individuais Pessoa Física

Indicados para complementar a renda na aposentadoria, facilitar o processo de sucessão patrimonial e diversificar os investimentos.



Prev Primeiros passos

Destinado à criação de uma reserva para financiar planos futuros de crianças e adolescentes.



Previdência corporativa

Direcionado a empregadores que queiram oferecer o benefício aos colaboradores.

Tipos de plano



Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL)

Ideal para quem utiliza o modelo completo de Declaração do Imposto de Renda e é contribuinte da Previdência Social.



Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL)

Indicado para quem utiliza o modelo simplificado da Declaração do Imposto de Renda.



Oferta de valor

Personalizada

Seguros sob medida para cada cliente e realidade.

Flexível

Contratação simples, por diferentes canais.

Digital

Entregas com agilidade e processos simplificados.

Completa

Assistências que agregam valor.

Inovadora

Novos ramos de negócios para atender aos riscos que emergem na sociedade.

Ágil

Otimização da interação com os clientes e autogestão pelos canais digitais.

Reconhecimentos



Great Place to Work (GPTW)

Em 2025, ocupamos a

37ª posição na categoria Empresas Multinacionais de Médio Porte

e fomos reconhecidos em diversas categorias vinculadas a práticas de diversidade:

2º lugar no ranking de instituições financeiras de médio porte

9ª posição na categoria LGBTQIA+

10ª posição na categoria Geracional (50+)

10ª posição na categoria Étnico-Racial

15ª posição no ranking de médias empresas em São Paulo

16ª posição entre as Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar, pela 8ª vez consecutiva.



BRICS Solutions Awards

A premiação, concedida durante o Fórum Empresarial do BRICS, reconheceu a iniciativa Fundo de Catástrofes como uma das vencedoras entre mais de 500 projetos que contribuem para a mitigação das mudanças climáticas, a sustentabilidade ambiental e o uso eficiente dos recursos naturais (saiba mais sobre o Fundo de catástrofes na [pág. 46](#)).



Prêmio Abrarec

A Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente reconheceu a inovação e a alta performance do nosso atendimento ao consumidor ao premiar o case da Zurich Santander que relatou a atuação integrada na catástrofe ocorrida no Sul do país, em maio de 2024.



Prêmio Smart Customer 2025

Conquistamos o segundo lugar na premiação com um case vinculado à Sustentabilidade e ao atendimento humanizado. O case abordou as medidas especiais que tomamos para auxiliar os clientes durante a catástrofe no Rio Grande do Sul em 2024. Organizado pela Garrido Marketing e concedido durante o congresso Smart Customer, a iniciativa reconhece as melhores práticas, inovações e experiências de relacionamento com o cliente no Brasil.

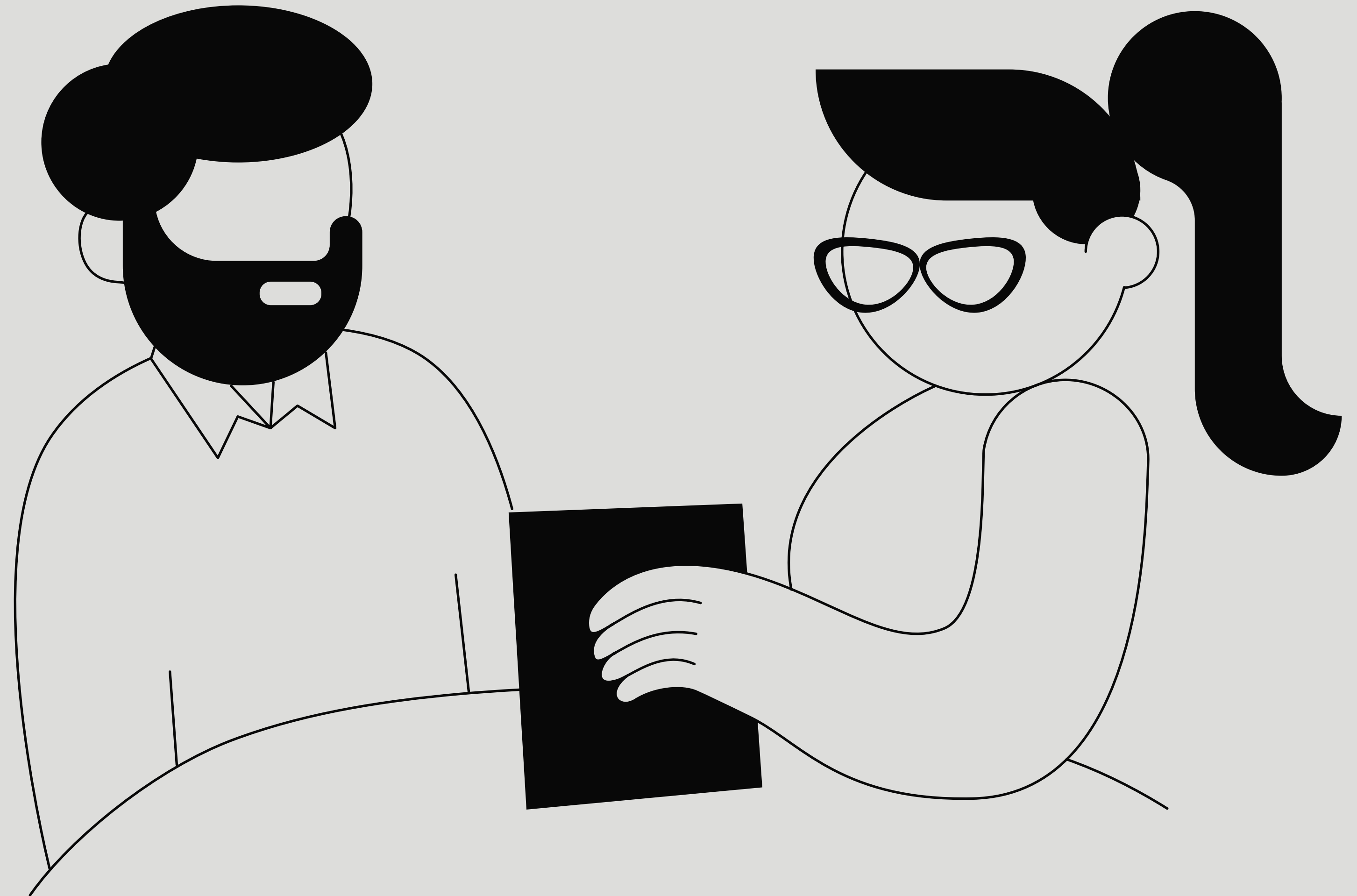


BestPerformance 2025

Fomos vice-colocados com o case Especializar para Rentabilizar: Retenção, que ressalta nossa abordagem de humanização e relacionamento próximo com os clientes. Organizado pela CMS People, a premiação reconhece as empresas que movimentam e elevam o nível do setor.


3.

Governança Corporativa



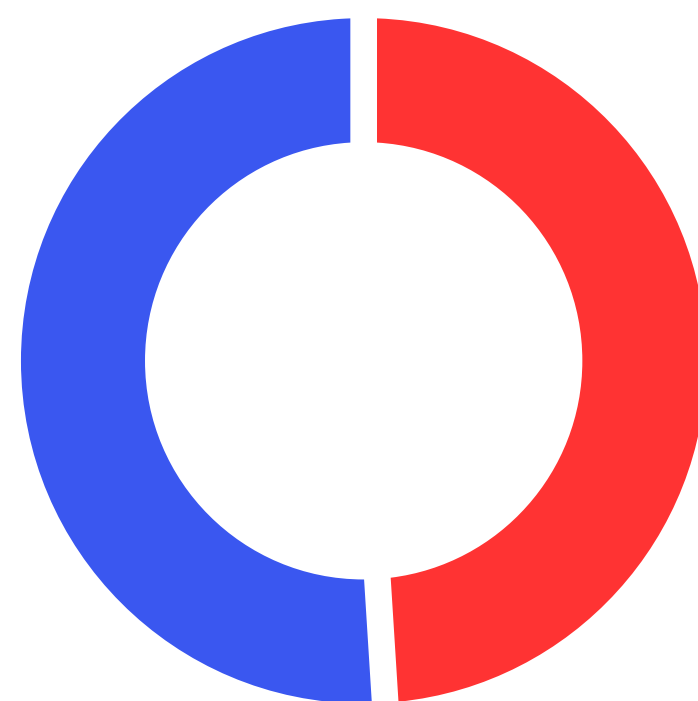
Estrutura societária GRI 2-1

A *joint venture* entre o **Grupo Zurich** e o **Banco Santander** é sustentada por uma governança corporativa robusta e práticas estruturadas de acompanhamento da gestão do negócio e prestação de contas, conduzidas com transparência, ética e foco na geração de valor de longo prazo.

51% 

Grupo Zurich

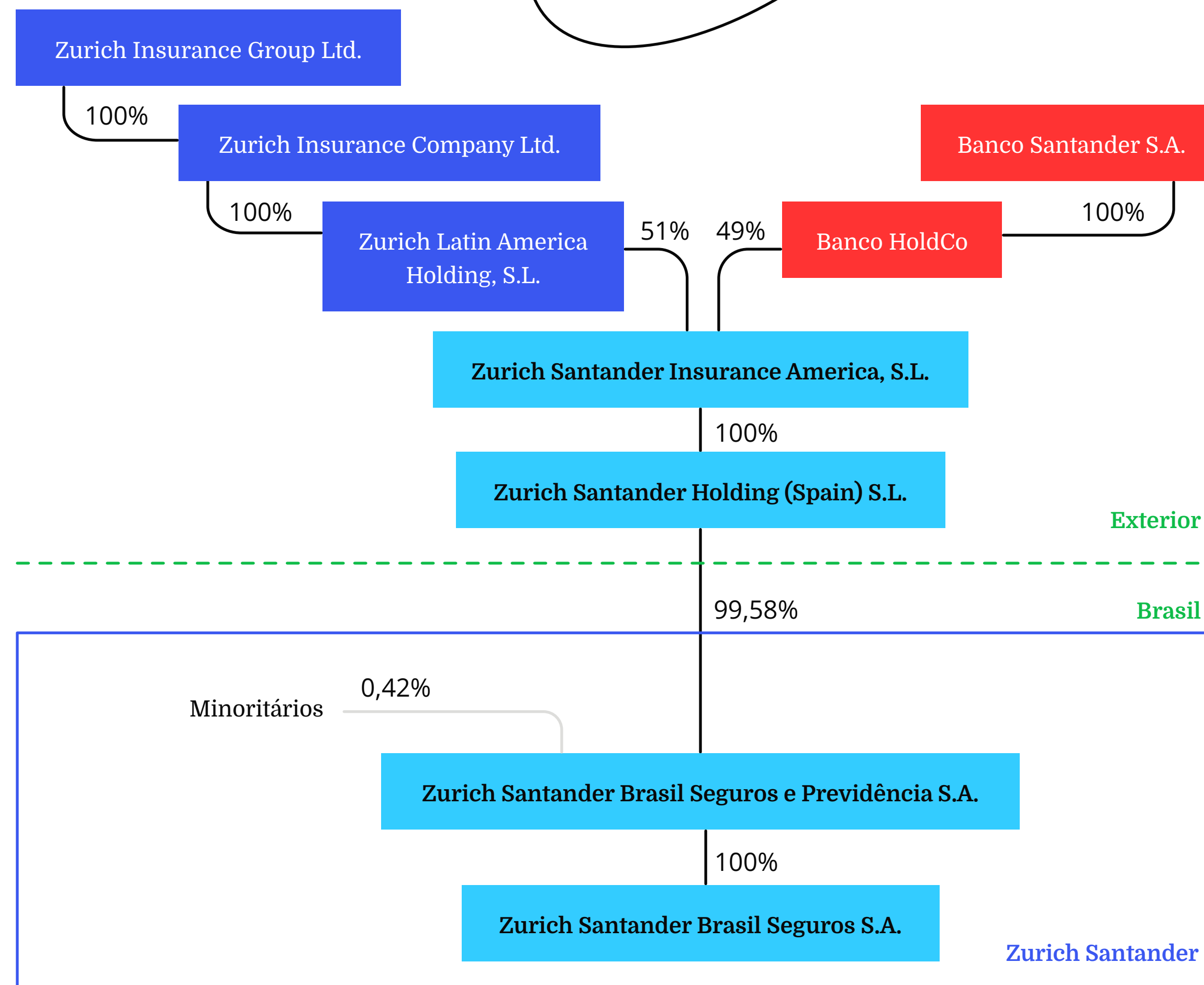
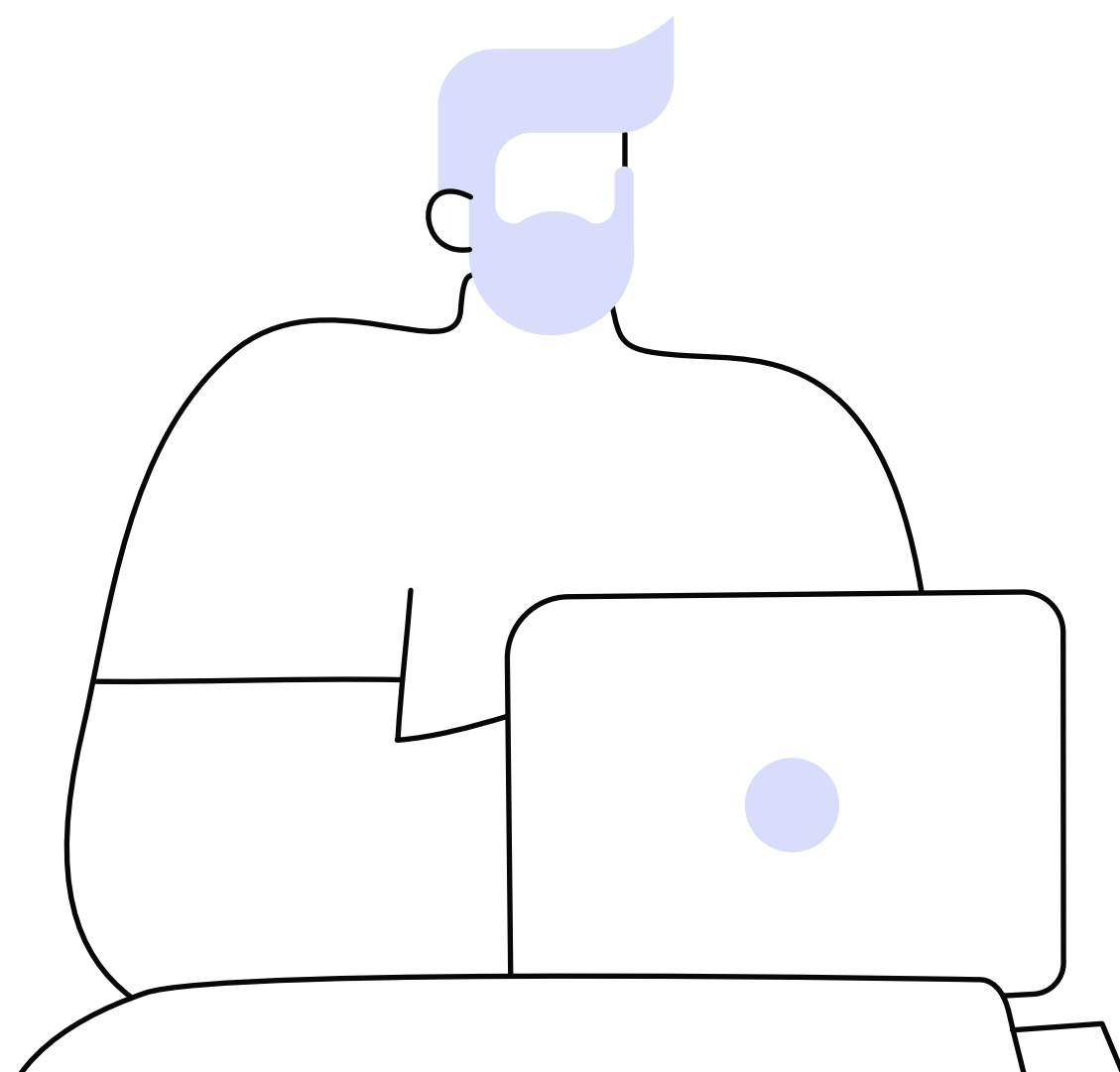
Fundado em 1872 na Suíça, oferece produtos e serviços nos ramos de danos e de pessoas em mais de 210 países e territórios, constituindo uma das maiores e mais experientes companhias globais no setor.



 49%

Banco Santander

Fundado na Espanha há um século e meio, está entre os líderes mundiais do setor financeiro, sendo o principal conglomerado da América Latina, com posições de destaque no Brasil, México, Argentina e Chile.



Estrutura de governança corporativa

GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 3-3 Governança responsável | 201-4

Em 2025, seguimos fortalecendo nossas estruturas de governança corporativa e aprimorando os processos internos, elementos centrais para uma gestão de excelência e a perenidade da organização. Nossas práticas estão alinhadas às diretrizes globais dos acionistas e em estrita conformidade com a legislação brasileira.

As políticas que orientam nossa governança corporativa estabelecem diretrizes claras sobre responsabilidades, normas e princípios que norteiam a atuação de todos na organização. Essas práticas estão organizadas em quatro pilares:



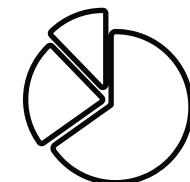
Transparência

Assegurada pela divulgação recorrente de informações econômico-financeiras e outros dados relevantes.



Equidade

Aplicada no relacionamento com acionistas e demais partes interessadas.



Prestação de contas

Exercida de forma clara, compreensível e tempestiva, com responsabilidade sobre atos e decisões.



Responsabilidade corporativa

Expressa no compromisso com a mitigação de impactos negativos e na geração de contribuições positivas à sociedade no curto, médio e longo prazos, por meio da agenda ESG (ambiental, social e de governança corporativa).

A observância da Política de Conflitos de Interesses e Compromissos Externos é mandatória e se aplica a todos os colaboradores, diretores e membros do Conselho de Administração do Grupo Zurich no Brasil. **GRI 2-15**

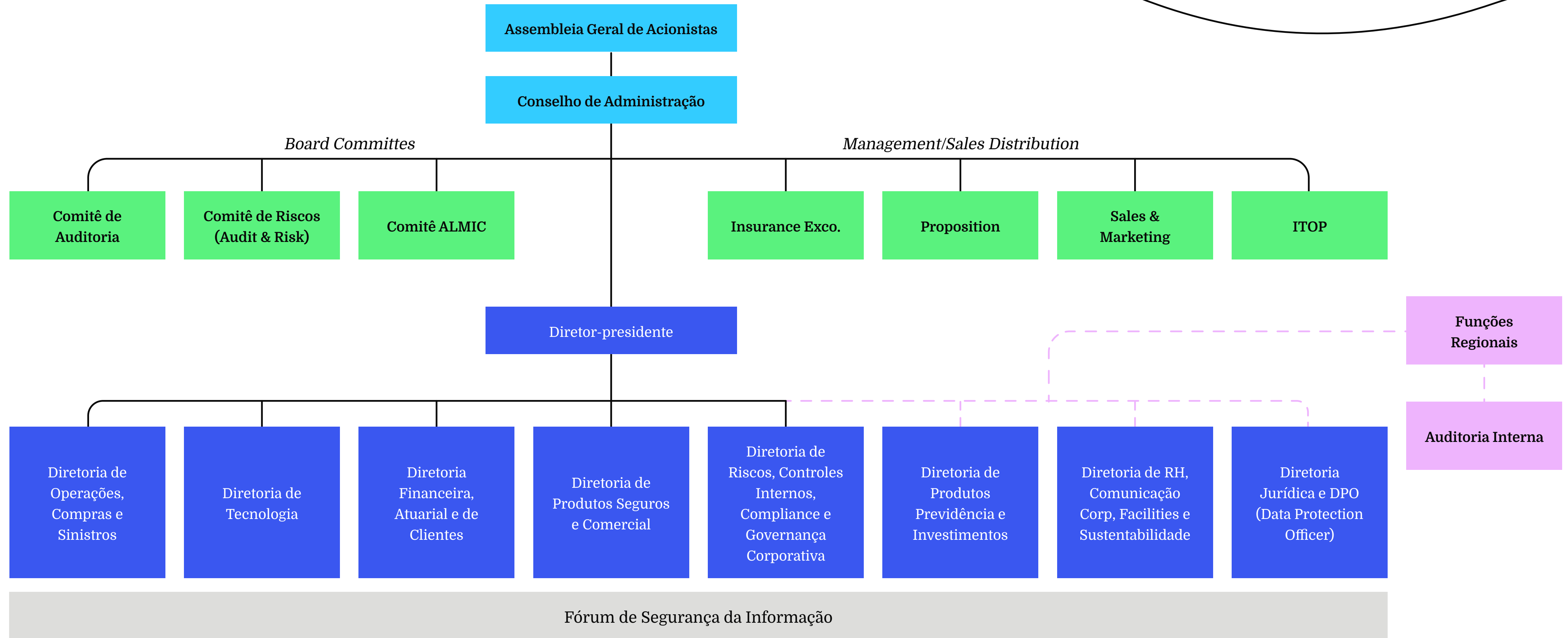
Todos os normativos da companhia são atualizados continuamente para responder às crescentes expectativas relacionadas à integridade e conduta ética por parte dos nossos públicos de relacionamento, do mercado e da sociedade em geral.

Questões consideradas críticas – incluindo riscos financeiros, temas regulatórios, ética e impacto social – são reportadas aos órgãos de governança corporativa por meio de relatórios periódicos ou extraordinários, conforme a relevância do tema, e submetidas obrigatoriamente à apreciação do Conselho de Administração e/ou da Diretoria Executiva. **GRI 2-16**



João Batista, Renata Arraes, Omar Santana, Washington Silva, Alejandro Widder, Fernanda Graziani, John Liu e Marcela Aranha, diretores da Zurich Santander

Organograma e estrutura de governança corporativa



Assembleia Geral de Acionistas

A Assembleia Geral de Acionistas tem poder para decidir sobre todos os negócios relativos ao objeto da Sociedade e tomar as resoluções que julgar convenientes à sua defesa e desenvolvimento. A assembleia é convocada pelo Conselho de Administração ou, nos casos previstos em lei, por acionistas ou pelo Conselho Fiscal (se instalado), mediante anúncio divulgado em meio de comunicação público.

As reuniões são instaladas e presididas pelo presidente do Conselho de Administração ou por qualquer membro da Diretoria Executiva ou, ainda, pelo representante do acionista controlador.

Conselho de Administração

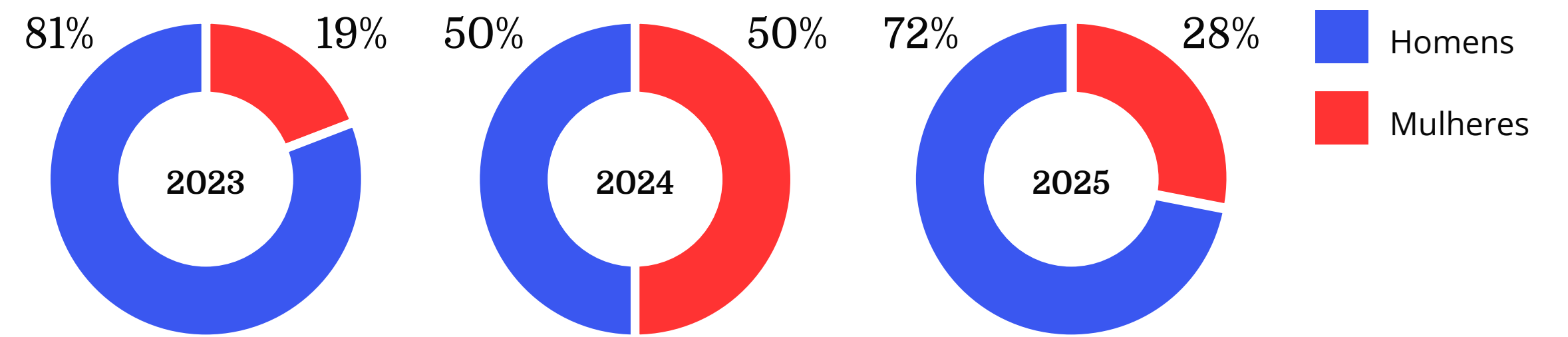
O Conselho de Administração é o mais alto órgão de governança corporativa da Zurich Santander. Seus nove membros — cinco indicados pelo Grupo Zurich e quatro pelo Banco Santander — são eleitos conforme as diretrizes dos acionistas, com atribuições estabelecidas no Estatuto Social, que também veda o exercício de funções executivas por conselheiros.

O colegiado se reúne trimestralmente para deliberar sobre resultados, principais desafios e temas relevantes, inclusive sustentabilidade, orientando a estratégia e a gestão da companhia.

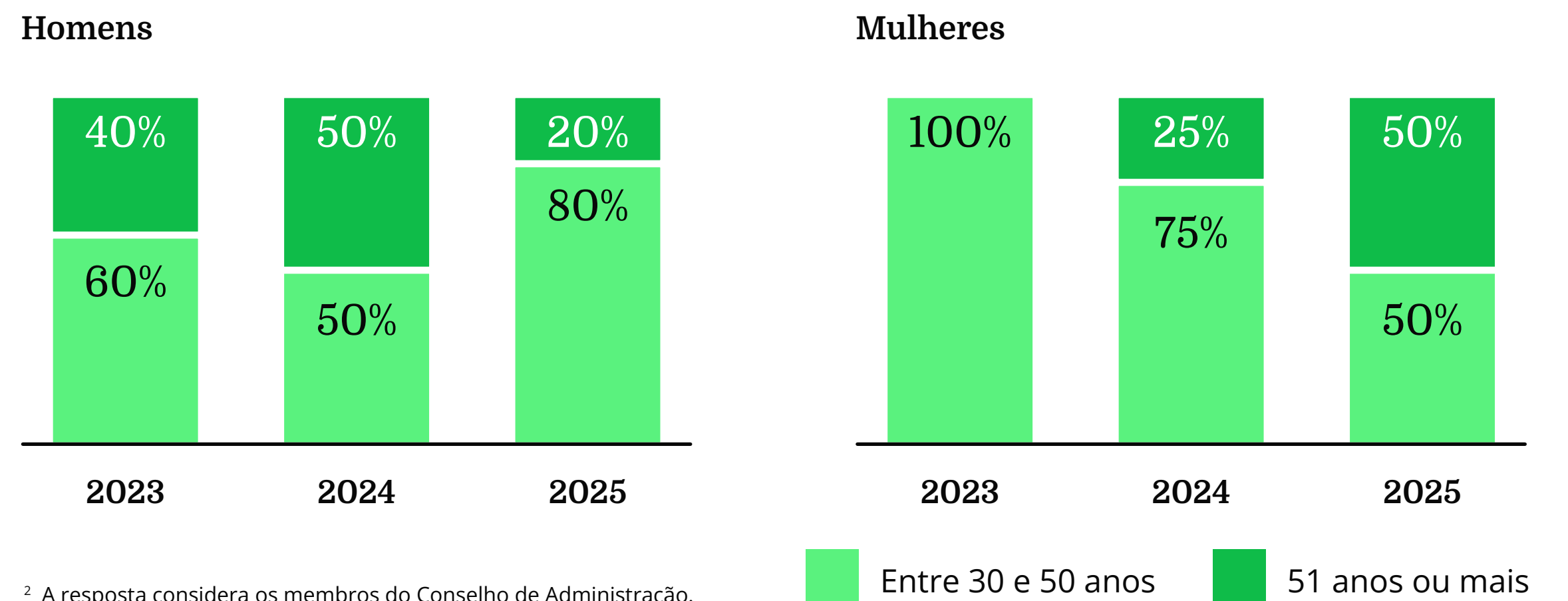
O Conselho atua de forma integrada com três comitês constituídos pelos sócios, formados, em sua maioria, por representantes de cada empresa indicados entre os diretores e/ou vice-presidentes. A estrutura é complementada por outros quatro fóruns orientados para a gestão e distribuição dos produtos.

Diversidade no Conselho de Administração² GRI 405-1

Percentual de membros do órgão de governança por gênero (%)



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



² A resposta considera os membros do Conselho de Administração.

Comitês do Conselho de Administração

Comitê ALMIC (*Assets, Liabilities and Investment Management Committee*)

Assessora na gestão de ativos, passivos e investimentos da companhia. É composto por sete membros, nomeados pelo Grupo Zurich e Banco Santander, e realiza reuniões semestrais.

Comitê de Riscos (*Audit & Risk Committee*)

Assegura um sistema eficaz de identificação e mitigação de riscos e garante que os controles internos e a governança corporativa funcionem em conformidade com leis e regulamentos. É composto por pelo menos três membros do Conselho, sendo dois nomeados pelo Grupo Zurich e um pelo Grupo Santander, e realiza reuniões mensalmente.

Comitê de Auditoria

Atua em caráter consultivo e permanente na supervisão de riscos, integridade das demonstrações financeiras e controles internos, orientando as atividades da Auditoria Interna e assegurando a independência do auditor externo. É composto por três membros independentes nomeados pelo Conselho de Administração, que se reúnem mensalmente. Suas atribuições estão detalhadas no Estatuto Social.

Fóruns de apoio à gestão e distribuição dos produtos (*Management/Sales Distribution*)

Insurance Exco

Monitora as atividades de distribuição, atendimento, fidelização de clientes e principais processos de seguros e previdência, além de aprovar e acompanhar a execução do portfólio de projetos estratégicos. Delibera sobre novos contratos e acordos de seguros e previdência, e supervisiona as iniciativas relacionadas à arquitetura tecnológica, novos negócios e canais de distribuição.

Proposition

Estabelece a estratégia de produtos e zela pela melhoria e competitividade do portfólio nos diferentes canais de distribuição, incluindo a aprovação de lançamentos e de modificações nos produtos.

Sales & Marketing

Assessora a alta direção na tomada de decisão a partir do plano estratégico trienal aprovado pela companhia. Tem, ainda, a responsabilidade de avaliar, desenvolver e acompanhar a estratégia de vendas e marketing.

IT Operations (ITOP)

Acompanha a implementação da estratégia definida para a manutenção e o desenvolvimento de tecnologia (TI), infraestrutura operacional e sinistros e monitora os seus indicadores.

Fórum de Segurança da Informação

Zela pela governança dos temas relacionados a cibersegurança, segurança da informação, proteção e privacidade de dados. Também supervisiona a adequação das operações aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e apoia as atividades do Data Protection Officer (DPO) na execução de suas funções.



Diretores da Zurich Santander.

Diretoria Executiva

Formado pelo diretor-presidente e oito diretores, o órgão executivo é responsável pela elaboração do planejamento estratégico e pela gestão de sua execução, considerando a estratégia de negócios, o desempenho financeiro e os compromissos da companhia. A pauta corporativa é discutida em reuniões semanais e, trimestralmente, com o Conselho de Administração, incluindo reportes sobre os avanços e desafios da companhia e a gestão de sustentabilidade. O planejamento estratégico é revisitado a cada três anos.

Além do acompanhamento contínuo de indicadores e metas do negócio, o desempenho da Diretoria Executiva é avaliado anualmente por meio de um processo independente, baseado em indicadores-chave (KPIs). Esses indicadores refletem os valores da companhia e incluem métricas de sustentabilidade relacionadas à inovação, compromisso com a comunidade e impacto socioambiental.

As áreas responsáveis por atividades de controle e supervisão como Riscos, Controles Internos e Compliance atuam de forma independente, com objetivos alinhados às diretrizes do Grupo Zurich.

Participação em entidades setoriais

GRI 2-28

Desempenhamos um papel ativo nas associações, entidades e comissões técnicas do setor de seguros e previdência. Além da presença nos debates setoriais sobre as questões técnicas e regulatórias de interesse geral do nosso mercado, participamos de grupos e comitês organizados para desenvolver e aprimorar as boas práticas de governança e sustentabilidade das instituições.



Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg)



Federação Nacional da Previdência Privada e Vida (FenaPrevi)

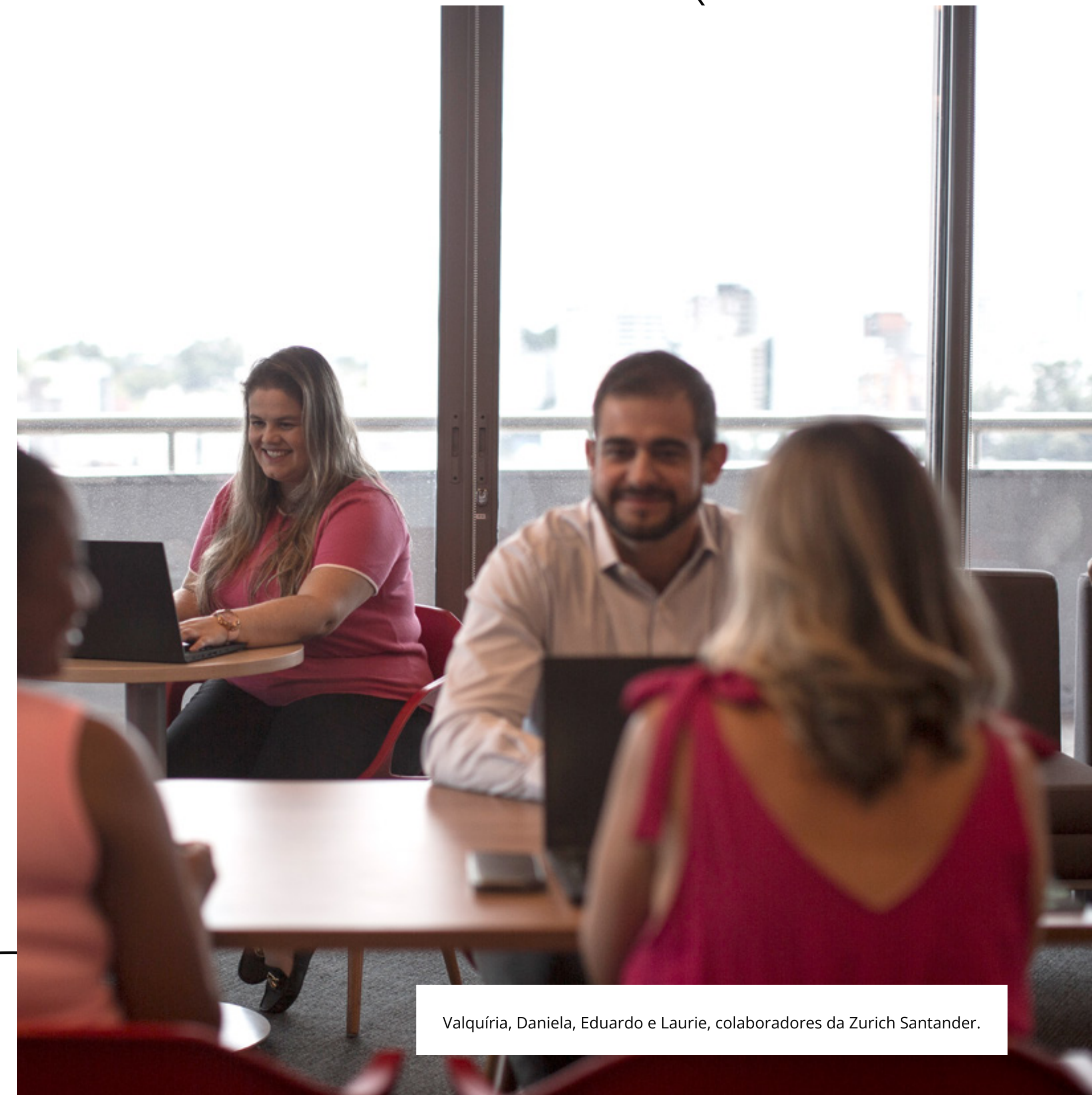


Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg)

Marco Legal do Seguro

Desde dezembro de 2025, o setor de seguros passou a operar sob as disposições do Marco Legal do Seguro (Lei nº 15.040/2024), que estabelece um marco regulatório específico para o contrato de seguro no Brasil. A nova legislação busca ampliar a segurança jurídica e a previsibilidade das relações entre seguradoras e segurados, com impactos relevantes sobre produtos, processos de sinistros e o relacionamento com clientes.

Ao longo do ano, participamos ativamente de grupos de trabalho setoriais para discutir a implementação da legislação. Internamente, conduzimos um processo estruturado de análise e adaptação, com o envolvimento de diferentes áreas da companhia e a definição de planos de ação para adequação às novas exigências.



Valquíria, Daniela, Eduardo e Laurie, colaboradores da Zurich Santander.

Ética e compliance

GRI 2-12 | 2-23 | 2-24 | 2-26 | 3-3 Ética e transparência | 3-3 Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro | 3-3 Cibersegurança e privacidade de dados | 205-1 | 205-2 | 205-3 | 406-1

Integridade, transparência e conformidade são valores que fazem parte da nossa cultura corporativa e orientam tudo o que fazemos e como nos relacionamos com nossos diversos públicos. Todos os administradores e colaboradores devem seguir nosso Código de Conduta e demais políticas relacionadas, assegurando que as atividades e interações diárias sejam conduzidas sob os mais elevados padrões éticos, legais e profissionais.

As normas se aplicam também a parceiros de negócios. Para isso, nossos contratos incluem cláusulas relacionadas a práticas de prevenção ao suborno, à corrupção e ao trabalho escravo e infantil, respeito ao meio ambiente, combate a todas as formas de discriminação e garantia dos direitos trabalhistas, de saúde e segurança. O Código de Conduta é informado a todos os fornecedores no documento do contrato.

Atualizadas periodicamente, as políticas e normas de compliance ficam disponíveis em nossa plataforma interna e são abordadas nos programas de treinamento em compliance. Entre os principais temas cobertos pelos normativos, estão:



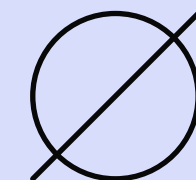
Conflitos de Interesses e Compromissos Externos



Política de Compliance (*Zurich Compliance Program*)



Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo



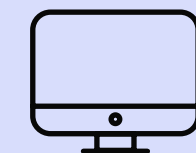
Sanções Comerciais e Econômicas



Antitruste e Concorrência Desleal



Antissuborno e Anticorrupção



Cibersegurança, Segurança da Informação, Proteção de Dados e Gerenciamento de Registros

Para assegurar que todos conheçam e apliquem essas diretrizes, promovemos treinamentos obrigatórios, campanhas internas, comunicações na intranet, reuniões e ações na integração de novos colaboradores. Mantemos, ainda, canais seguros e confidenciais para que qualquer violação aos códigos seja comunicada, apurada e tratada (saiba mais sobre o Zurich Ethics Lines na [pág. 27](#)).

A área de Compliance integra a Diretoria de Riscos, Controles Internos, Compliance e Governança. Com atuação independente, a equipe se reporta ao CEO no Brasil e à estrutura regional de Compliance do Grupo Zurich, respeitando tanto a legislação brasileira quanto as políticas do Programa de Compliance da matriz. Entre as suas atribuições estão os processos de combate a fraudes, suborno e corrupção, com atuação integrada ao Jurídico em casos de fraudes, especialmente internas. **GRI 2-12**

Para fortalecer a cultura de integridade, contamos com os **Agentes de Compliance**, um grupo de colaboradores que representa suas áreas em fóruns internos de Compliance, dissemina boas práticas e apoia a aderência às normas éticas e regulatórias. Em 2025, o grupo contou com 14 agentes, que receberam capacitações especializadas em ética, conformidade e mitigação de riscos.

Outro avanço do ano foi a criação do grupo de **Agentes de Políticas**. Formado por 34 pontos focais das diversas áreas da empresa, esses colaboradores dão suporte à revisão, atualização e aprovação das normas da companhia, garantindo alinhamento contínuo aos padrões corporativos e regulatórios.

Combate à corrupção e lavagem de dinheiro

GRI 3-3 Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro | 205-1 | 205-2

Mantemos diretrizes e processos claros para a prevenção de crimes financeiros, como suborno, corrupção e lavagem de dinheiro, tratados com prioridade em nossas operações. Eles orientam colaboradores e lideranças sobre como agir e acionar os controles de monitoramento formais caso detectem qualquer prática suspeita. Todos os nossos colaboradores recebem treinamento obrigatório anual sobre esses temas.

Os procedimentos de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo seguem as regulações globais e locais determinadas pelo Grupo Zurich. No âmbito operacional, a área de Compliance também conduz análises reputacionais de fornecedores, gestoras de investimento e organizações que recebam recursos via patrocínios, doações e incentivos fiscais, de acordo com o que está determinado no Guideline Antissuborno e Anticorrupção.





Respeito à concorrência leal

GRI 3-3 Concorrência leal

Nossa Política Antitruste e Concorrência Desleal formaliza o compromisso da Zurich Santander com a concorrência livre, aberta e justa e com o cumprimento das leis e regulamentos de concorrência aplicáveis. O Código de Conduta da companhia proíbe práticas ou comportamentos anticompetitivos, ilegais ou incompatíveis com os nossos melhores interesses. Todos os colaboradores devem respeitar os concorrentes e abster-se de qualquer conduta que possa restringir ou impedir a livre e justa concorrência.

Canal de ética GRI 2-26

Nossos colaboradores são incentivados a reportar preocupações sobre irregularidades que tenham presenciado ou tomado conhecimento, incluindo condutas ilegais, fraudulentas, inapropriadas ou antiéticas, por meio do Zurich Ethics Lines (ZEL). Os registros são tratados de forma anônima e confidencial, com garantia da preservação da identidade. Um comitê de triagem, integrado por representantes da matriz regional das áreas Jurídico, Recursos Humanos e Compliance, é responsável pela análise das manifestações.

Para promover uma cultura de diálogo aberto, adotamos a política *Speak up Integrity Concerns* (Falando sobre Questões de Integridade). O documento se aplica a todos os nossos colaboradores e define papéis e responsabilidades, procedimentos e processos para a tratativa de qualquer preocupação.

Em 2025, houve registro de nove casos de violação ao Código de Conduta que receberam o devido tratamento e providências cabíveis. Não houve queixas ou ações judiciais de qualquer natureza, inclusive relacionadas a casos de corrupção.

GRI 205-3 | 406-1

Zurich Ethics Lines (ZEL)

[Site para o envio de denúncias online](#)



Telefone:
0800-000-0156

Proteção de dados e cibersegurança

GRI 3-3 Cibersegurança e privacidade de dados

Manter rigorosos padrões de segurança, integridade e confidencialidade dos dados de nossos clientes faz parte das diretrizes da companhia. Sob a gestão da diretoria de Tecnologia da Informação e também do Data Protection Officer (DPO), os processos e controles adotados estão alinhados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e às exigências dos órgãos reguladores, e incluem um sistema de prevenção e detecção de fraudes robusto, revisado periodicamente.

Para sustentar a transformação contínua da nossa base tecnológica, fortalecemos a governança da área por meio de políticas e da atuação dos Comitês de Governança de Cibersegurança e Segurança da Informação. De natureza deliberativa, esses fóruns têm poder de decisão sobre temas estratégicos — em âmbito local e regional — e contam com a participação dos executivos de segurança da informação, garantindo que a companhia opere em alto nível de segurança na proteção das informações de todas as áreas do negócio.

Entre as medidas tomadas, estabelecemos a definição formal de responsáveis pelos dados e implantação de ferramentas para assegurar sua rastreabilidade (saiba mais sobre a modernização da estrutura de TI na [pág. 60](#)). As políticas de Cyber e Segurança da Informação e de Proteção e Privacidade de Dados preveem medidas para o tratamento da informação, a confidencialidade e a destruição dos dados após o término do período de proteção.

Para fortalecer a cultura interna, mantemos uma agenda contínua de capacitação e conscientização dos colaboradores, com comunicações regulares e exercícios periódicos de simulação de phishing para avaliar o nível de prontidão das equipes. Em 2025, foram realizados dois treinamentos obrigatórios sobre privacidade e proteção de dados, um em âmbito global, para todo o Grupo Zurich, e outro no nível local.

Assim como em 2024, no último ano não foram registradas reclamações associadas a violações da privacidade ou perda de dados de clientes.



Pedro, colaborador da Zurich Santander.



Mayra, Leonardo, Aline e Vanessa, colaboradores da Zurich Santander.

Gestão de riscos

GRI 3-3 Gestão de Riscos

A gestão de riscos tem um papel central na Zurich Santander e está incorporada de maneira transversal em todas as áreas da companhia, com suporte técnico e estratégico dos especialistas de riscos. Em 2025, um dos principais focos de avanço foi o fortalecimento da cultura de riscos, com a intensificação das ações de promoção de conhecimento e consolidação de uma rotina estruturada de identificação, avaliação e monitoramento de riscos nas atividades diárias do negócio e tomadas de decisão.

Também fez parte da agenda a preparação para a adequação às novas regras dispostas pelo Marco Legal do Seguro, em vigência desde dezembro de 2025, e pela Resolução nº 471 da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que estabelece a adoção da metodologia ORSA até 2027 (saiba mais na [pág. 32](#)).

Estrutura de governança de riscos

A supervisão e a gestão de riscos são conduzidas por uma estrutura independente e seguem frameworks estabelecidos pelo Grupo Zurich. Eles são adaptados às especificidades operacionais da companhia e às exigências regulatórias brasileiras, estabelecidas pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), incluindo a Resolução CNSP nº 416, a Circular Susep nº 666/2022 e demais normas aplicáveis. Entre as suas atribuições está a consolidação dos riscos, controles e planos de ação, de forma a assegurar o acompanhamento integrado em conjunto com os representantes das áreas corporativas e a alta gestão.

Em nível estratégico, o Conselho de Administração é encarregado de zelar pelo adequado funcionamento da estrutura de supervisão e gestão de riscos, aprovar as políticas relacionadas ao tema e assegurar o seu cumprimento. O Comitê de Risco (Audit & Risk) auxilia o Conselho em nível tático, garantindo um sistema eficaz de identificação e mitigação de riscos, a manutenção de sólidos controles internos e a governança, observando leis e regulamentos locais. Os riscos relevantes são reportados periodicamente à Diretoria Executiva, ao diretor-presidente e, trimestralmente, ao Comitê de Riscos.

Desde 2023, a gestão dos riscos de sustentabilidade e a construção de uma estratégia resiliente estão incorporadas de forma transversal aos riscos historicamente acompanhados pela companhia e seguem as mesmas políticas e processos definidos na Estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos (saiba mais no anexo Riscos de Sustentabilidade, na [pág. 94](#)).

Estrutura de gestão

Nossa estrutura de gestão de riscos atua continuamente na identificação, avaliação e mitigação de impactos relevantes para o negócio e está baseada em um modelo de três linhas de defesa, que define papéis e responsabilidades claros ao longo do processo de gestão. Esse processo é sustentado por uma cultura de riscos baseada no princípio de responsabilidade compartilhada, segundo o qual todas as áreas da companhia são responsáveis pela gestão dos riscos associados às suas atividades, com o suporte técnico e metodológico das funções especializadas.

Os princípios que regem a gestão de riscos estão consolidados na Política de Gestão de Riscos, que define o funcionamento da estrutura de gestão dedicada, os procedimentos para identificar e definir os principais tipos de riscos e o apetite para cada um deles, em conformidade com os requisitos do regulador local e do Grupo Zurich. A política é complementada por manuais que detalham os procedimentos operacionais.

A gestão dos riscos estratégicos é realizada por meio do Total Risk Profile (TRP), ferramenta que orienta sua identificação, avaliação e monitoramento nas operações e atividades. O documento adota uma

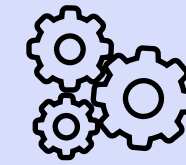
perspectiva temporal de um a três anos, com revisão anual e acompanhamento trimestral dos planos de ação.

Para a gestão dos riscos e controles operacionais, adotamos o método de Autoavaliação de Risco Operacional (Self Assessment Operational Risk – SAOR), conduzido anualmente pela Diretoria de Riscos em parceria com as áreas de negócio. Esse processo apoia o acompanhamento dos planos de ação e a tomada de decisão sobre eventuais correções de processos ou controles.

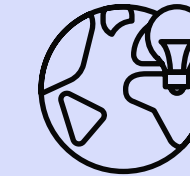
A metodologia é complementada pela Estrutura Integrada de Controles Internos (Internal Control Integrated Framework – ICIF), do Grupo Zurich, que tem a finalidade de mitigar os riscos operacionais e financeiros e proteger a companhia contra perdas inesperadas.

Acompanhamos mensalmente indicadores-chave dos diversos tipos de riscos (Key Risk Indicators - KRIs), seguindo metodologias e níveis de apetite definidos em manuais internos. Sempre que um risco iminente é identificado, é apontada a necessidade de estabelecimento de plano de ação para sua mitigação.

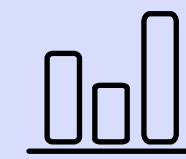
Riscos monitorados na Zurich Santander



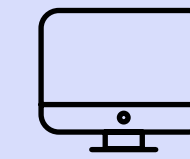
Operacionais – Associados a falhas ou inadequações em processos internos, pessoas, sistemas ou eventos externos que possam afetar a continuidade das operações, a eficiência ou o cumprimento de obrigações.



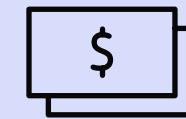
Sustentabilidade – Riscos ambientais, sociais e climáticos que podem afetar as operações, os resultados, a estratégia, a solvência ou a reputação da companhia. Mais detalhes sobre a governança, estratégia e gestão dos Riscos de Sustentabilidade na [pág. 40](#).



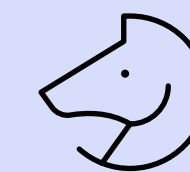
Mercado – Decorrentes de variações em fatores macroeconômicos e financeiros, como taxas de juros, inflação, câmbio e preços de ativos, com potencial impacto sobre ativos, passivos, resultados e solvência da companhia.



Tecnologia – Relacionados à disponibilidade, integridade, confidencialidade e resiliência dos sistemas de informação, incluindo cibersegurança, proteção de dados, continuidade operacional e obsolescência tecnológica.



Crédito e liquidez – Falhas na gestão de ativos, passivos e contrapartes que possam resultar em perdas decorrentes de inadimplência ou em dificuldades para honrar obrigações financeiras nos prazos estabelecidos.

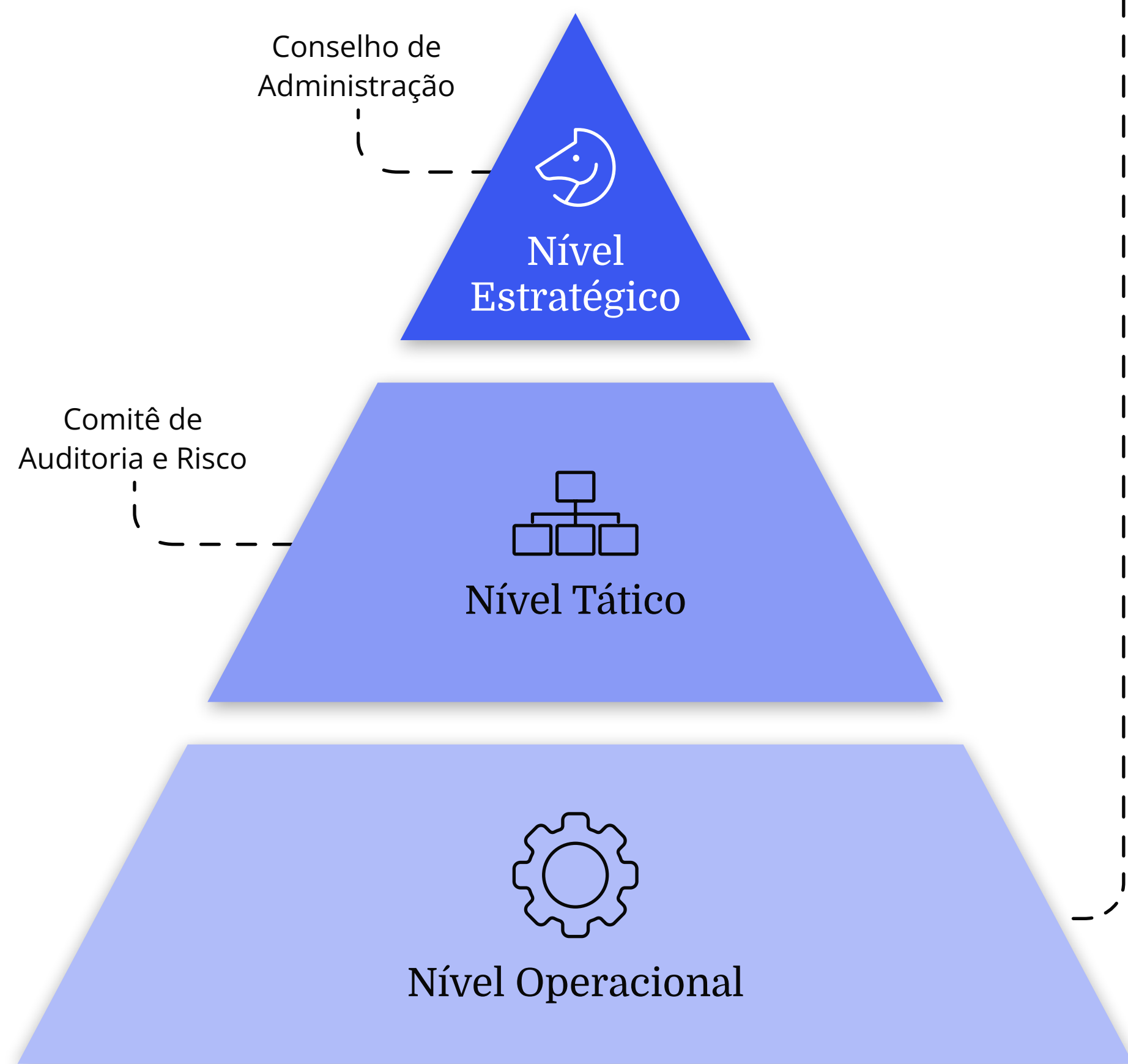


Estratégicos – Decisões estratégicas inadequadas, falhas de execução, mudanças no ambiente regulatório, competitivo ou macroeconômico que possam comprometer os objetivos de médio e longo prazos.



Subscrição – Inadequação de premissas atuariais, precificação, avaliação de riscos ou nível de provisões, que podem resultar em sinistralidade acima do esperado.

Modelo de gestão



Linhas de defesa

1ª linha

As áreas de negócios, como tomadores de riscos, formam a primeira linha de defesa, sendo responsáveis por gerir seus riscos diários, seguindo o fluxo de processos de identificação, avaliação, controle e reporte. Entre suas atribuições, a Diretoria Executiva valida os controles relacionados a operações e negócios, com participação ativa no monitoramento dos riscos e respectivos planos de ação. Também orienta sobre possíveis correções e melhorias e promove o acultamento interno.

2ª linha

A Diretoria de Riscos, Controles Internos, Compliance e Governança se posiciona como a segunda linha de defesa, em um papel sobretudo consultivo e de apoio, oferecendo suporte metodológico e conceitual, e sem ter atribuições de aprovação ou determinação. Cabe a ela atuar de forma independente às demais estruturas no gerenciamento estratégico do apetite ao risco em relação às prioridades da companhia. A área conduz o monitoramento dos potenciais impactos e ações a serem tomadas, garantindo que riscos materiais sejam identificados, mensurados e mitigados de maneira tempestiva.

3ª linha

Papel desempenhado pelas auditorias interna e externa, com a finalidade de fornecer avaliações independentes sobre as atividades desenvolvidas, aferir a adequação e efetividade dos controles e o cumprimento das normas internas e regulamentação em vigor.

Autoavaliação de estresse

Demos continuidade, em 2025, à implantação da metodologia de Autoavaliação de Risco e Solvência (ORSA - Own Risk and Solvency Assessment), obrigatória para a Zurich Santander a partir de 2027, conforme a Resolução CNSP nº 471/2024 da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

O ORSA consiste em um exercício prospectivo de avaliação do plano estratégico de negócios, que inclui testes de estresse e a análise de diferentes cenários de materialização de riscos, com o objetivo de mensurar seus potenciais impactos sobre o capital e a solvência da companhia. Os objetivos são incorporar os riscos sociais, ambientais e climáticos e, com base no apetite ao risco estabelecido, prever a elaboração de planos de contingência para situações de desvios relevantes em relação aos parâmetros adotados.



Evellyn e Daniel, colaboradores da Zurich Santander.

Cultura de riscos

A Zurich Santander investe continuamente no fortalecimento da cultura de gestão de riscos para que seja parte inerente da rotina de todas as equipes. Em 2025, intensificamos a capacitação das áreas de negócios que integram a primeira linha de defesa por meio de treinamentos que fornecem as ferramentas e os conhecimentos necessários para a identificação, prevenção e comunicação de situações de riscos. Além disso, foram divulgados, nos canais de comunicação interna, informativos curtos com orientações práticas sobre o tema.

A agenda anual de fortalecimento da cultura de riscos é complementada por eventos como a Semana de Riscos e Compliance, que promove rodas de conversa, palestras e conteúdo online sobre temas recorrentes como gerenciamento de riscos, ética, conformidade e combate a fraudes. Em 2025, estiveram na pauta assuntos emergentes como inteligência artificial, mercado de criptoativos, apostas online e os impactos da desinformação.

Como parte do avanço consistente no acultramento em riscos de sustentabilidade, também realizamos treinamentos específicos para os Embaixadores de Risco (Risk Partners), pontos focais que representam 100% da companhia. Com isso, fomentamos a identificação, dentro da rotina de cada área, de eventos e exposições com potencial impacto social, ambiental e climático (saiba mais em Riscos de Sustentabilidade, na [pág. 94](#)).

Na linha de frente

O canal de integração entre a equipe de Gestão de Riscos e as demais áreas da Zurich Santander são os **Embaixadores do Risco** (Risk Partners). Composto por superintendentes, gerentes e/ou gerentes sênior, o grupo atua como ponto focal na disseminação da cultura de riscos e no fortalecimento das práticas de gestão. Em 2025, a equipe contou com 23 colaboradores, com 100% de representatividade das diretorias.

Em reuniões mensais, os embaixadores compartilham com o time de Riscos as atividades realizadas no período, as principais preocupações e eventuais situações que tenham gerado exposição a riscos. Os eventos relevantes ou riscos materializados identificados nesses encontros são encaminhados ao Fórum Executivo de Riscos, instância composta pela Diretoria Executiva e pelos Risk Partners. Nesse fórum, a alta liderança é informada mensalmente sobre a visão consolidada dos riscos da companhia e delibera sobre planos de ação.

De forma complementar, os **Agentes de Perdas** são responsáveis por identificar e reportar, de forma tempestiva, eventuais perdas operacionais nas áreas, contribuindo para a redução de ocorrências e a implementação de planos de melhorias. Em 2025, a equipe contou com 32 pontos focais, que receberam capacitação em conceitos, reportes e sistema de perdas operacionais.

Plano de Continuidade de Negócios

GRI 3-3 Cibersegurança e privacidade de dados

Para assegurar a continuidade das atividades críticas em situações de crise, realizamos testes anuais de contingência previstos no Plano de Continuidade de Negócio (PCN). Esses testes avaliam e aprimoram nossa capacidade de resposta a cenários de interrupção dos negócios, com o objetivo de minimizar os impactos para clientes, fornecedores e demais elos da cadeia.

Para isso, são realizadas simulações de eventos adversos, coordenadas por especialistas e com a participação dos colaboradores que atuam em cenários de crise. Esses participantes têm papel ativo na definição de prioridades, na condução dos procedimentos de recuperação das operações e na tomada de decisão.

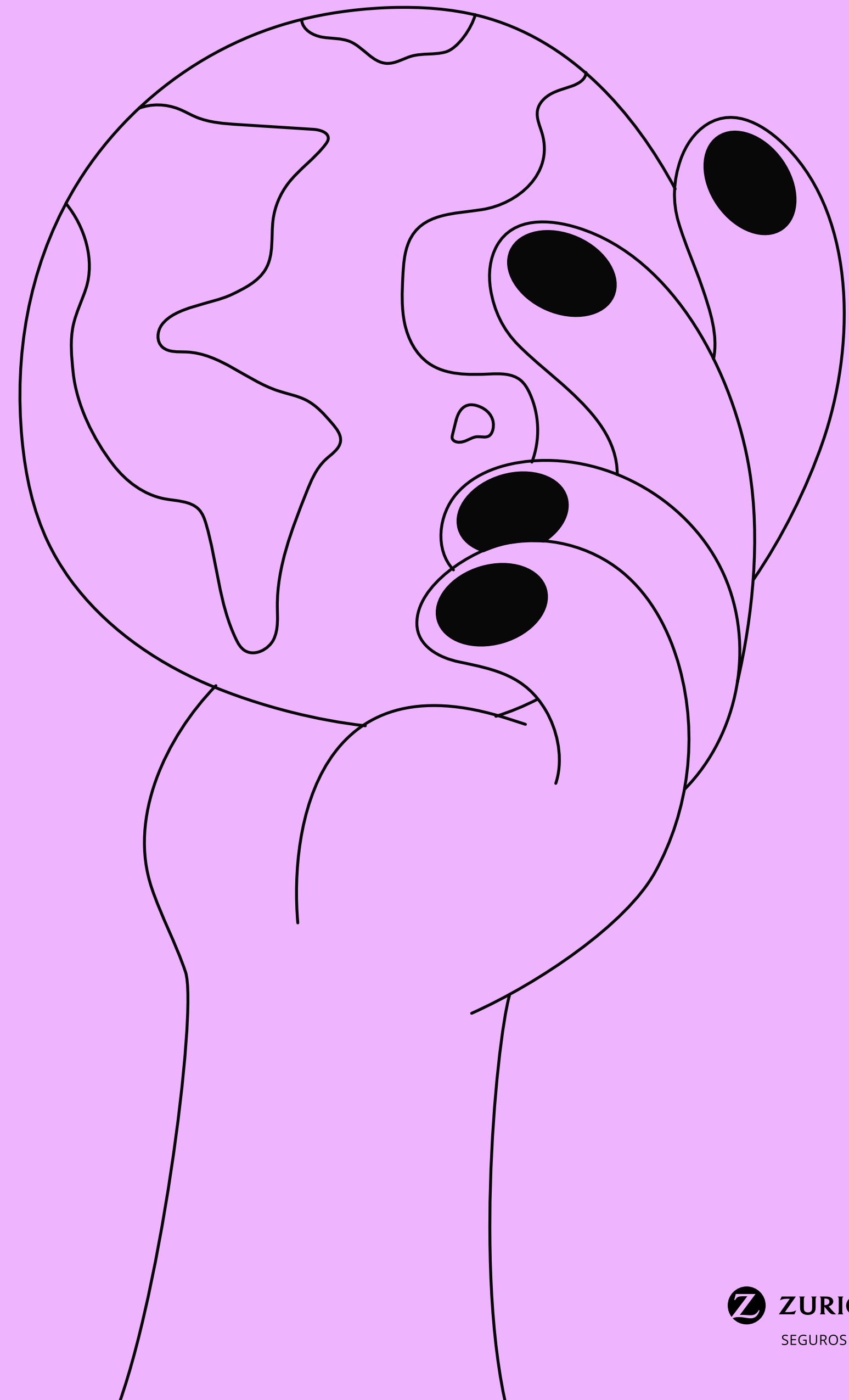
Em 2025, todos os testes realizados obtiveram 100% de efetividade, cumprindo os objetivos propostos e demonstrando um elevado nível de conhecimento sobre os controles existentes. Os resultados são reportados ao Comitê de Riscos e certificados trimestralmente. Entre os principais cenários considerados estão desastres climáticos, vazamento de dados, ataques cibernéticos, pandemias e blecautes sistêmicos.



Mayra e Richard, colaboradores da Zurich Santander.

4.

Gestão da Sustentabilidade



Gestão da sustentabilidade

GRI 2-12 | 2-13

A sustentabilidade na Zurich Santander é um compromisso evolutivo e transversal, definido em conjunto com todos os países que compõem a Zurich Santander Insurance America, como forma de potencializar a criação de valor para a sociedade.

Estabelecida em 2020 e revalidada em 2023, nossa estratégia está organizada em três frentes de atuação, que orientam a incorporação do tema nas diferentes dimensões de nossas operações, em linha com os objetivos de negócio e com as exigências regulatórias. No Brasil, ela também reflete as diretrizes da Circular nº 666/2022 da Susep para a integração de práticas de sustentabilidade no mercado segurador (saiba mais em Gestão de riscos de sustentabilidade, [pág. 94](#)).

Cada um dos três pilares está conectado a direcionadores de gestão específicos e alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. Eles também incorporam nosso compromisso com os Princípios para Seguros Sustentáveis (PSI), formulados pela ONU dentro da Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, com a qual nos comprometemos desde 2020 por meio do Grupo Zurich.

O compromisso com esses princípios integra os indicadores corporativos, cujos resultados impactam a remuneração variável da alta liderança e de todos os colaboradores. A avaliação contempla três frentes: iniciativas transversais de transformação com entregas de valor para nossos públicos de relacionamento, compromisso em ações sociais e impacto geral nas pessoas através das iniciativas propostas. A incorporação desses indicadores em diferentes processos e práticas assegura que o tema permeie as avaliações de desempenho de toda a companhia.



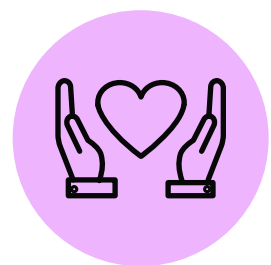
Natalia, Rafaella, Jaqueline, Jailton, Adriano e Tatiane, colaboradores da Zurich Santander.

Estratégia de sustentabilidade



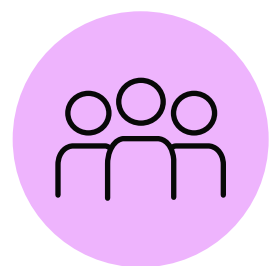
Governança Responsável

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 públicos de relacionamento.



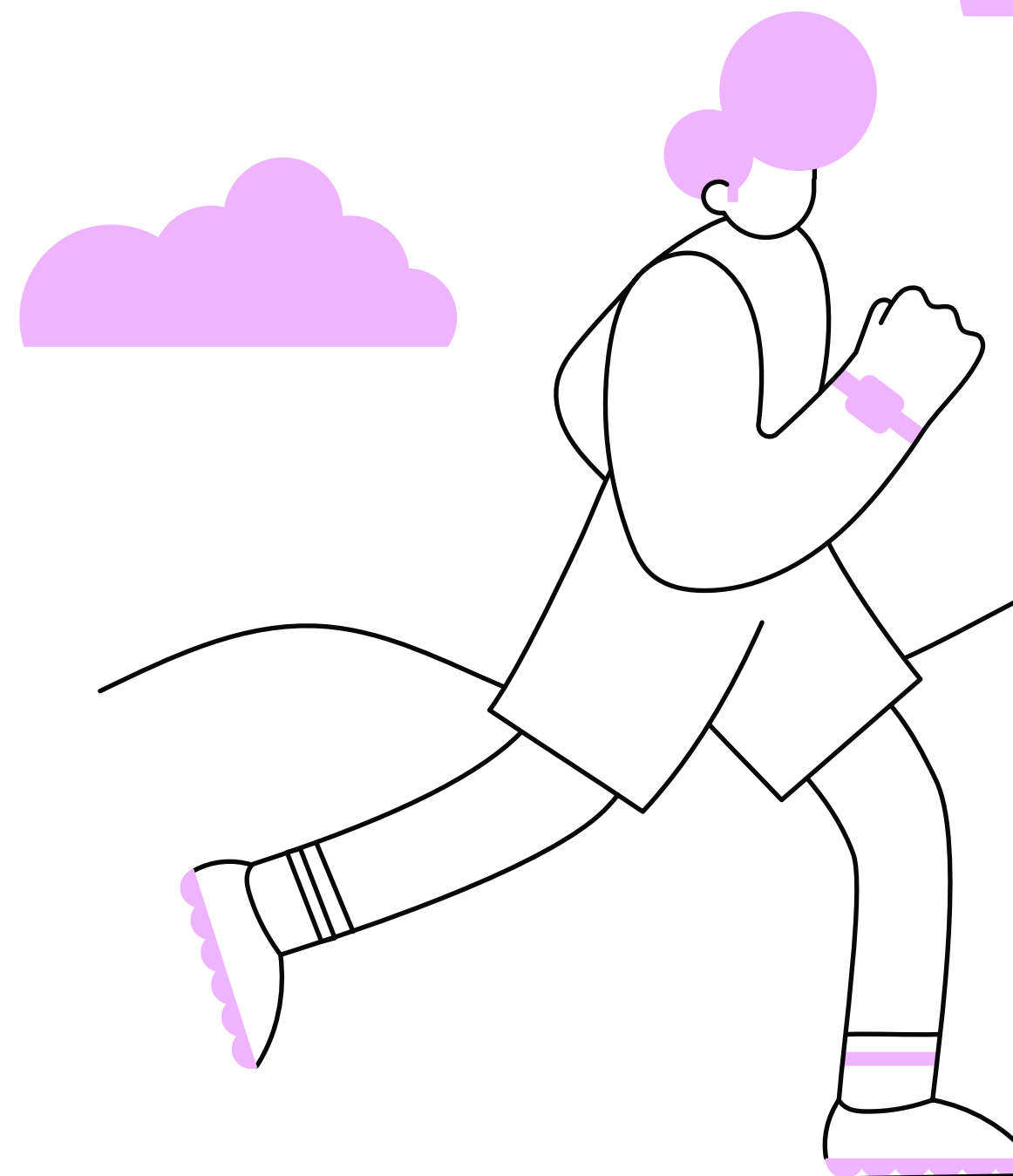
Proposta de Valor Responsável

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, 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.



Compromissos GRI 2-28

Princípios para o Investimento Responsável (PRI)

Por meio do Grupo Zurich, adotamos as diretrizes da ONU que orientam práticas de investimento responsável no mercado global e assumimos o compromisso de incorporar critérios ambientais, sociais e de governança (ESG) às nossas decisões financeiras.

The Green Bond Principles

Em parceria com o Grupo Zurich, adotamos o protocolo de referência para emissões de títulos verdes voltados ao financiamento de projetos com impactos ambientais e climáticos positivos, buscando avançar na descarbonização do nosso portfólio de ativos.

Transformar e superar expectativas

Entre as iniciativas de 2025 definidas para acelerar a implementação da estratégia de sustentabilidade, tiveram destaque as ações com foco na transformação e na escuta de nossos públicos de relacionamento, especialmente clientes, consumidores de forma geral, comunidades e colaboradores. Utilizando o modelo de focus group, promovemos encontros de escuta de oportunidades e necessidades entre esses públicos. Ao final, aplicamos uma pesquisa tNPS (Transactional Net Promoter Score) para entender as expectativas sobre as ideias propostas.

Os insumos obtidos nesses encontros resultaram em iniciativas de melhorias com a ambição de superar as expectativas identificadas – denominadas Momentos WOW. Após a implementação das soluções, foi realizada uma nova rodada de pesquisa para avaliar os resultados alcançados. Essa abordagem vem sendo incorporada continuamente como forma de aprimorar processos e reduzir experiências negativas relacionadas às nossas operações, produtos e serviços, gerando impactos positivos para todos.

Iniciativas de transformação*

Programa de Verão

Propiciamos a dez jovens em situação de vulnerabilidade, selecionados entre 130 inscritos de todo o país, a imersão por três semanas em nosso ambiente corporativo e a posterior contratação como jovens-aprendizes e estagiários.

Clube de Pontos - Conexão ZS

Cocriado com os colaboradores, a jornada gamificada passou a oferecer uma nova experiência de conexão e engajamento com nossa cultura.

Reforma do Lar São Francisco de Assis

A soma de esforços e doações entre empresa, colaboradores, fornecedores e a Z Zurich Foundation, viabilizou a reforma de uma instituição de longa permanência para idosos em situação de vulnerabilidade social.

Iniciativa de negócios

Também foram implementadas e estão em fase de teste novos serviços que visam superar as expectativas dos clientes.

*Saiba mais sobre essas iniciativas ao longo do relatório.

Grupos focais*

Comunidade

Jovens em situação de vulnerabilidade social do Programa de Verão puderam, ao final da jornada, compartilhar insights sobre produtos, serviços, comunicação e experiência a partir do seu lugar como consumidor (saiba mais em Formação de Futuros Profissionais, [pág. 82](#)).

Colaboradores

Saúde mental foi a pauta do focus group com os colaboradores, que puderam se aprofundar em sugestões, ideias e planos de ação a serem desenvolvidos pela companhia.

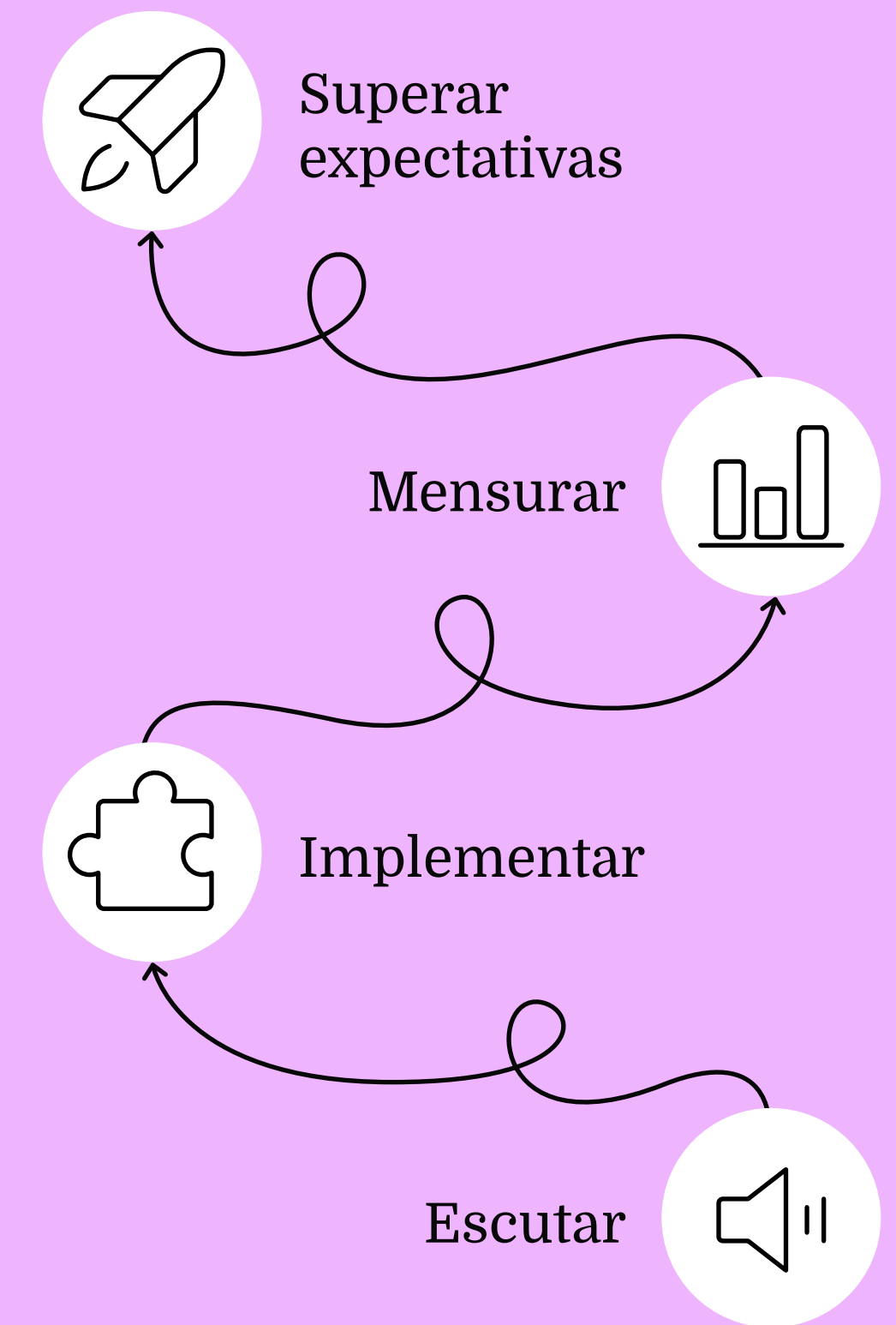
Pessoas acima de 60 anos

O encontro com os consumidores e clientes acima de 60 anos focou nas necessidades específicas deste público em relação a canais, linguagem, relacionamento, etc.

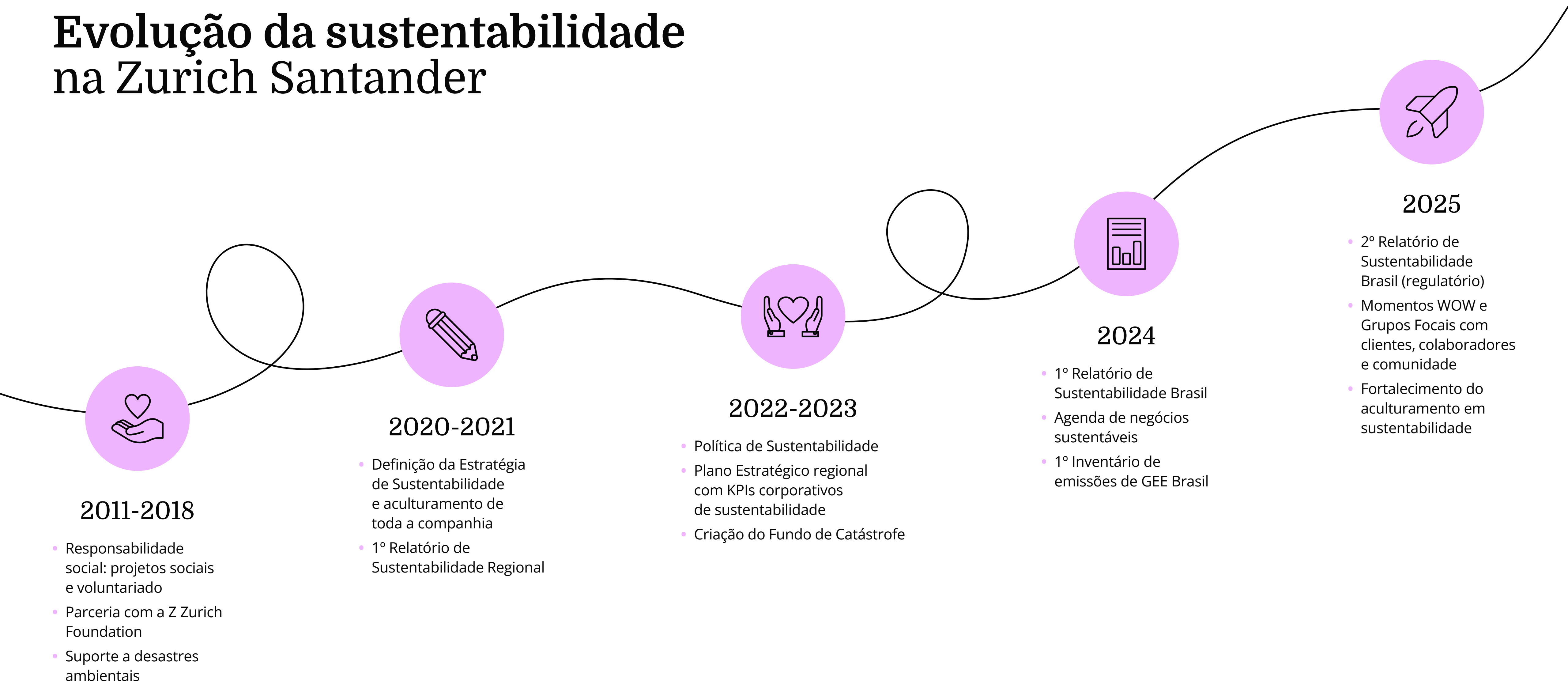
Consumidores de seguro residencial

Com foco em melhorias e oportunidades do seguro residencial, os consumidores puderam contribuir com ideias de atributos que geram valor no momento de contratar e permanecer com o produto.

Rota da transformação



Evolução da sustentabilidade na Zurich Santander



2011-2018

- Responsabilidade social: projetos sociais e voluntariado
- Parceria com a Z Zurich Foundation
- Suporte a desastres ambientais

2020-2021

- Definição da Estratégia de Sustentabilidade e aculturação de toda a companhia
- 1º Relatório de Sustentabilidade Regional

2022-2023

- Política de Sustentabilidade
- Plano Estratégico regional com KPIs corporativos de sustentabilidade
- Criação do Fundo de Catástrofe

2024

- 1º Relatório de Sustentabilidade Brasil
- Agenda de negócios sustentáveis
- 1º Inventário de emissões de GEE Brasil

2025

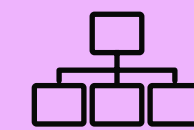
- 2º Relatório de Sustentabilidade Brasil (regulatório)
- Momentos WOW e Grupos Focais com clientes, colaboradores e comunidade
- Fortalecimento do aculturação em sustentabilidade

Governança e gestão da sustentabilidade GRI 2-12 | 2-13

A [Política de Sustentabilidade da Zurich Santander](#) formaliza nosso compromisso e determina os princípios e as diretrizes que orientam a governança e gestão do tema na Zurich Santander. Nela, estão descritas as instâncias decisórias responsáveis pela inserção dos aspectos de sustentabilidade na condução dos negócios, atividades e relacionamento com stakeholders.

Aprovada pelo Conselho de Administração, a política nos orienta a fazer melhores escolhas, por exemplo, no desenvolvimento de produtos e serviços que respondam às necessidades do consumidor, na construção de relações éticas e justas com todos os públicos, na gestão de nossos impactos – sejam positivos ou negativos – e na identificação de riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança corporativa (ESG) para a companhia.

Estrutura de governança e gestão



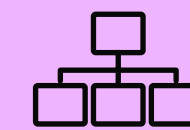
Estrutura regional

Chief Sustainability Officer (CSO)

É responsável pelo desenvolvimento e coordenação da estratégia de sustentabilidade em nível regional, em todas as operações da Zurich Santander.

Diretoria Regional de Sustentabilidade

Fornece suporte e aconselhamento na implementação da estratégia, bem como em questões de sustentabilidade em geral, e desenvolve e implementa iniciativas regionais em coordenação com os líderes locais de sustentabilidade.



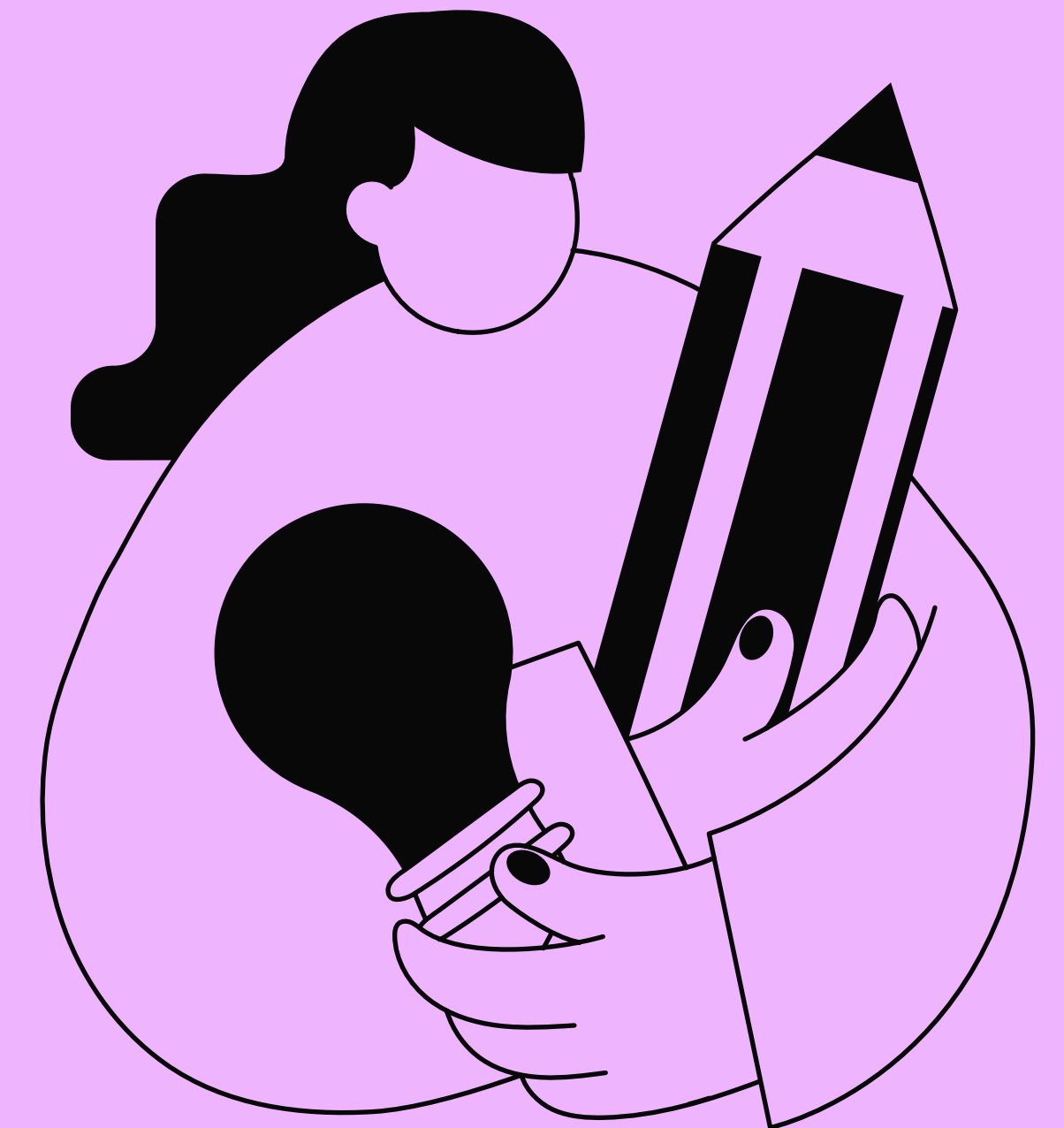
Estrutura local

Diretoria Executiva

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

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.





Reunião de líderes da companhia.

Engajamento e capacitação interna

GRI 3-3 Cultura e consciência da sustentabilidade

Cada profissional que atua na companhia, independentemente do nível hierárquico, compartilha a responsabilidade pela gestão da sustentabilidade. Esse compromisso se reflete na aplicação das diretrizes e políticas no dia a dia, na atenção às boas práticas de relacionamento com os públicos de interesse, no engajamento nas atividades relacionadas ao tema e no compromisso com os objetivos anuais relacionados a iniciativas de transformação do negócio e de impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.

Para isso, o acultramento dos colaboradores em sustentabilidade é um trabalho contínuo. Com campanhas de comunicação, capacitações e treinamentos específicos, buscamos disseminar conceitos e diretrizes e fortalecer a compreensão de como suas atividades diárias contribuem para os compromissos e negócios da companhia. Reforçamos esse processo com ações práticas como as realizadas no mês do Meio Ambiente e as de Descarte Consciente, que pontuaram no Clube de Pontos do Conexão ZS. (Veja também como promovemos o acultramento entre nossos fornecedores na [pág. 77](#)).

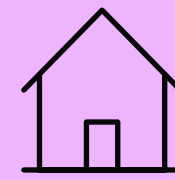
Também demos continuidade às ações para incorporar as diretrizes da Circular Susep nº 666/2022 ligadas à sustentabilidade, tornando claros os impactos da regulação nas diferentes funções. Essa imersão nas exigências regulatórias começou pelos Embaixadores de Risco (Risk Partners), que replicaram as novas diretrizes em suas equipes (saiba mais na [pág. 33](#)).

Proposta de valor responsável GRI 203-2

A nossa contribuição para o desenvolvimento sustentável passa pela entrega de produtos e serviços que não somente atendam, mas superem as necessidades dos clientes, por uma comunicação clara e transparente e pela facilidade de acesso às informações em nossos canais, além de uma experiência que gere valor.

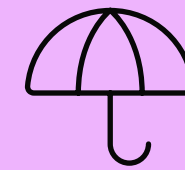
Nesse sentido, incorporamos coberturas e assistências que, ao mesmo tempo, sejam relevantes para os clientes e contribuam para a geração de impactos sociais e ambientais positivos.

Experiências que geram valor GRI 2-6



Seguro Residencial

- Oferta de assistências voltadas ao descarte sustentável de salvados em caso de danos irreversíveis, feito por empresas especializadas que descaracterizam e fazem a destinação correta de materiais como plástico e alumínio. No caso de salvados que podem ser recuperados, podem ser feitos o conserto e a doação para ONGs.
- Oferta de assistência para a manutenção de placas solares.
- Ampliação da importância segurada da cobertura contra roubo ou furto associados ao uso de meios de transporte alternativos, como bicicletas, skates e patinetes.
- Apoio psicológico, sem custo adicional, para clientes que passaram por eventos traumáticos, como roubo, enchente ou incêndio. O benefício faz parte de todos os produtos, e a oferta é feita pela equipe de atendimento durante a comunicação do sinistro.
- Assistência em acessibilidade que prevê, entre outros serviços, a instalação gratuita de barras de adaptação para públicos sênior e PCD.



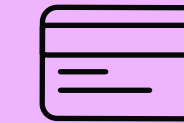
Seguro Vida e Acidentes Pessoais

- Assistências voltadas ao cuidado com a saúde e à qualidade de vida, com reforço das comunicações com clientes para estimular a utilização dos benefícios.
- Apoio psicológico, sem custo adicional, para clientes que passaram por eventos traumáticos, como morte de uma pessoa próxima ou invalidez por acidente. A iniciativa de contato parte da própria Zurich Santander.



Seguro Prestamista

- Oferta de seguro voltado ao financiamento de placas fotovoltaicas.
- Condições diferenciadas e preços reduzidos nas linhas de seguro para reorganização do crédito pessoal.



Seguro Vida Cartão-Benefício e Consignado

Ampliação da idade máxima de contratação do Seguro Vida Cartão-Benefício do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para 77 anos, acompanhando a maior longevidade do público sênior.



Energia renovável

Em parceria com a FIT Energia, empresa do Grupo Santander e gestora de energia de fontes renováveis, oferecemos aos nossos clientes um serviço de gestão de energia renovável sem custo adicional. Com adesão 100% digital, a iniciativa democratiza o acesso de pessoas e empresas à energia limpa e ainda contribui para a redução de custos na conta de luz.

Investimentos responsáveis

GRI 3-3 Cultura e conscientização sobre sustentabilidade e Investimentos ESG | 201-2 | 203-1

A integração de aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG) na gestão dos investimentos compõe o direcionamento estratégico da companhia e está formalizada no Guideline de Investimentos Sustentáveis, que abrange os recursos dos planos de previdência e a carteira de recursos próprios. Essa abordagem considera tanto o nosso dever fiduciário enquanto investidor institucional quanto os compromissos corporativos com as práticas de investimentos responsáveis.

Somado a isso, contamos com a parceria da Santander Asset Management (SAM) – primeira empresa de gestão de ativos na Espanha a integrar critérios ESG em suas atividades de análise, pesquisa, gestão e desenvolvimento de produtos de investimentos. Essa colaboração nos permite oferecer produtos que consideram os riscos e oportunidades sociais, ambientais, climáticos e de governança corporativa em suas estratégias, considerando os diferentes perfis de clientes e objetivos de longo prazo que caracterizam os planos de previdência.

Além disso, enquanto seguradora, temos a oportunidade de direcionar recursos para investimentos que contribuem para o desenvolvimento sustentável do país. O portfólio atual inclui, por exemplo, debêntures emitidas por empresas dos setores de infraestrutura (como energia e saneamento) e Green Bonds, que são títulos emitidos para o financiamento de projetos com claros benefícios ambientais.

As iniciativas em investimentos responsáveis refletem nosso alinhamento às principais agendas e compromissos globais relacionados às mudanças climáticas, financiamento sustentável e mercado de carbono. Para continuarmos avançando, participamos ativamente dos debates promovidos pela Climate Bonds Initiative (CBI) e pelas comissões do setor segurador da Confederação Nacional de Seguros (CNSeg).



Carbono Zero

Integramos o compromisso NetZero do Grupo Zurich desde 2019, pelo qual nos comprometemos a reduzir o volume e a intensidade de carbono do portfólio de investimentos da companhia e alcançar a neutralidade de emissões financiadas até 2050.

A meta global, desdobrada para cada país, é acompanhada na Zurich Santander por meio de indicadores de volume e intensidade de carbono, considerando as emissões associadas aos ativos da carteira própria. Com base nesses indicadores, definimos as estratégias para o alcance dos objetivos de longo prazo.

Com esse direcionamento, contribuimos para a meta quinquenal do Grupo, cujo próximo marco é 2030, quando se espera uma redução global de 55% na intensidade de emissões listadas e títulos corporativos, em comparação a 2019.

A gestão desses dados é realizada pela área de Investimentos, com reporte periódico ao ALMIC (Assets, Liability Management Investment Committee), comitê de assessoramento do Conselho de Administração, instância máxima da gestão de investimentos.

Fundos com contribuições sustentáveis

GRI 203-2 | 413-1

No portfólio de planos de previdência, contamos com o Fundo Ethical Ações Sustentabilidade Special IS. Constituído exclusivamente com recursos de planos previdenciários, o produto conta com a certificação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima) para enquadramento na sigla IS (Investimento Sustentável). Sua estratégia consiste em investir até 70% do seu patrimônio em empresas que apresentam desempenho reconhecido em critérios ambientais, sociais e de governança, conforme metodologia de avaliação da Santander Asset Management (SAM).

Em 2025, o total de ativos cresceu 76,6% em relação ao ano anterior.

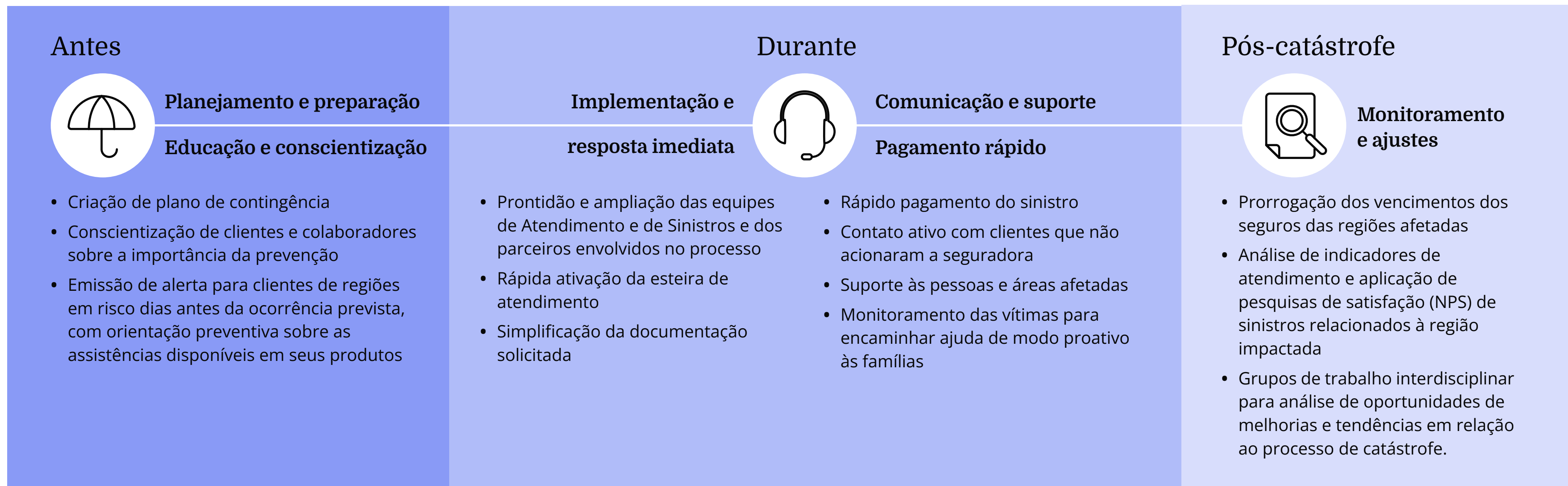
Fundos com Contribuições Sustentáveis - Ethical Brasil

	2023	2024	2025
Quantidade de certificados	1.120	3.075	2.715
Ativos totais (R\$)	19.766.540	18.538.750	32.727.798

Abordagem integrada para gestão de catástrofes

Vivenciamos em 2025 a repetição de eventos climáticos intensos que afetaram de forma dramática várias partes do país. Nesse contexto, revisamos a capacidade de prontidão da nossa abordagem integrada para esses eventos, que se mantém como um tema permanente na agenda da companhia, e atualizamos o plano de melhorias para o seu aprimoramento. Esse plano contempla avanços em processos, ações de capacitação interna e o aperfeiçoamento da avaliação de riscos, entre outras ações com execução prevista para 2026.

A consolidação da abordagem integrada nos possibilitou atuar com agilidade e senso de urgência no apoio a clientes, parceiros de negócios e comunidades impactadas por eventos climáticos. Ela abrange iniciativas a serem realizadas antes, durante e após a catástrofe, de acordo com os seguintes passos:





Carolina, colaboradora da Zurich Santander.

Fundo de Catástrofes

Concebido em parceria pela Zurich Santander e Zurich Seguros, o Fundo de Catástrofes é um mecanismo financeiro de rápida ativação para responder a tragédias climáticas e humanitárias que exigem atenção imediata. Os recursos do fundo contribuem para ações humanitárias emergenciais e de reconstrução, como a aquisição de alimentos, itens de higiene, purificadores de água, colchões e o apoio à recuperação de moradias. Ele é constituído por um aporte de R\$ 1 milhão, renovado periodicamente.

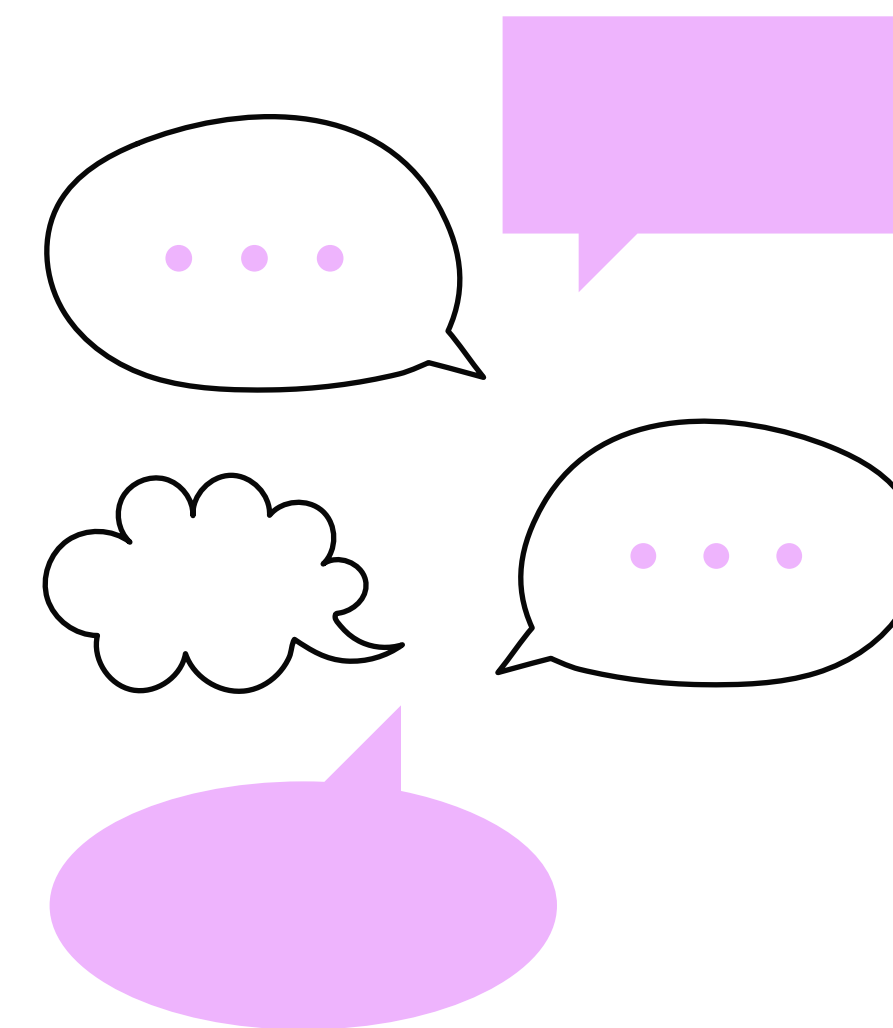
Em 2025, direcionamos recursos do fundo a diversas situações de emergência humanitária que atingiram o país. Nos eventos causados pelas cheias atípicas no Amazonas, destinamos recursos para a compra e distribuição de cestas de alimentos para quase 20 mil pessoas. No Rio Grande do Sul, que enfrentou uma nova onda de alagamentos em 2025, os recursos foram direcionados à compra de itens emergenciais, beneficiando cerca de 11 mil pessoas.

O fundo foi acionado, também, para apoiar comunidades em diversos municípios do Paraná, atingidos por um ciclone extratropical. Os recursos contribuíram para o deslocamento de unidade móvel de saúde do SUS e oferta de acompanhamento psicológico e psicossocial para as famílias atingidas, beneficiando pelo menos 15 mil pessoas. Além disso, financiou a distribuição de mais de 50 mil refeições para cerca de 4,5 mil pessoas atingidas por danos significativos.

Fóruns setoriais de sustentabilidade

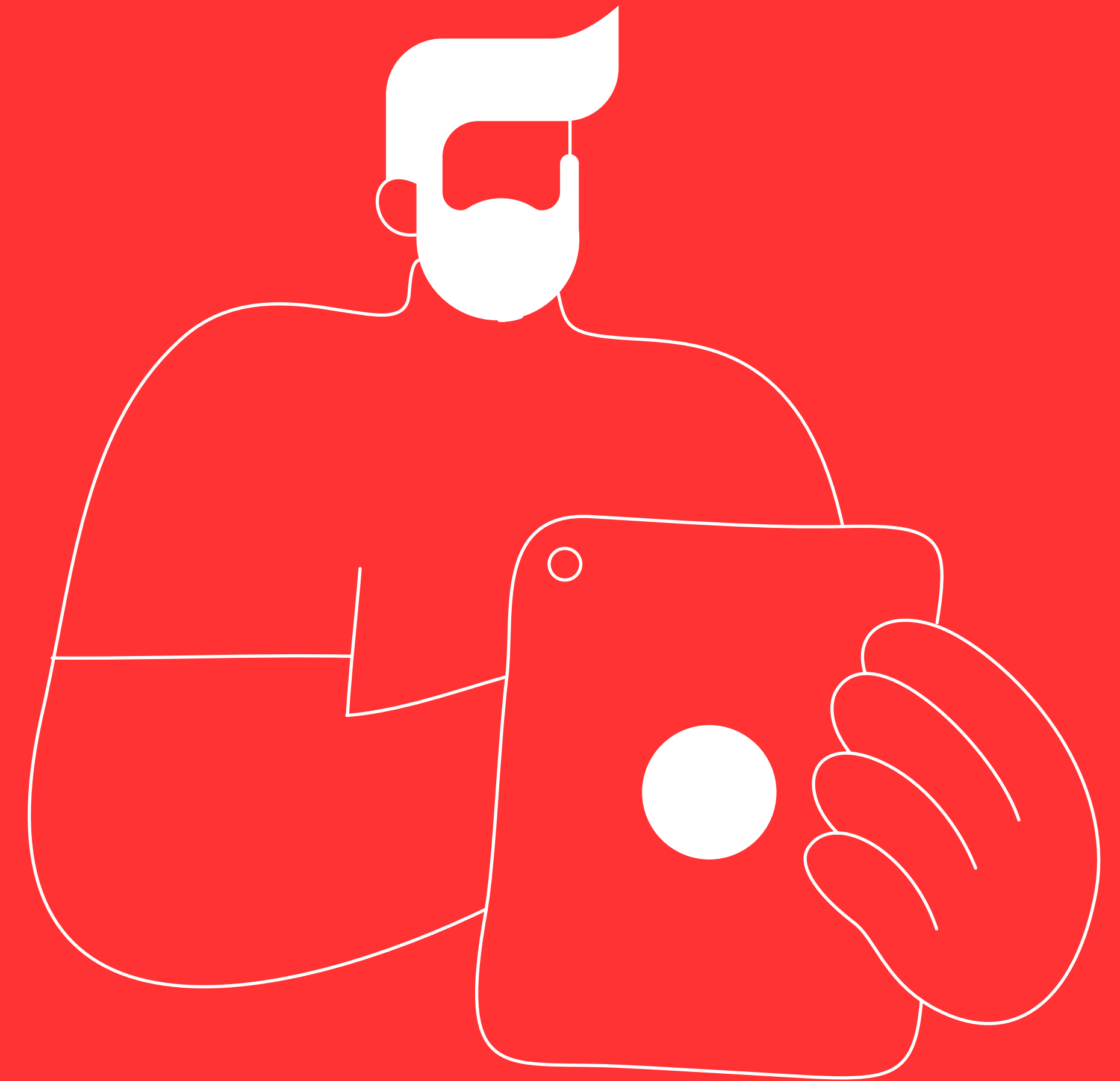
GRI 2-28

Estamos presentes nas principais agendas de discussão e estudos dedicados a acompanhar e contribuir para o desempenho ético e sustentável das instituições do setor de seguros no Brasil. Entre as iniciativas, temos participação ativa em dois fóruns temáticos coordenados pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg): a **Comissão de Integração ASG** e o **GT Hub de Riscos Climáticos**.



5.

Desempenho Econômico-Financeiro

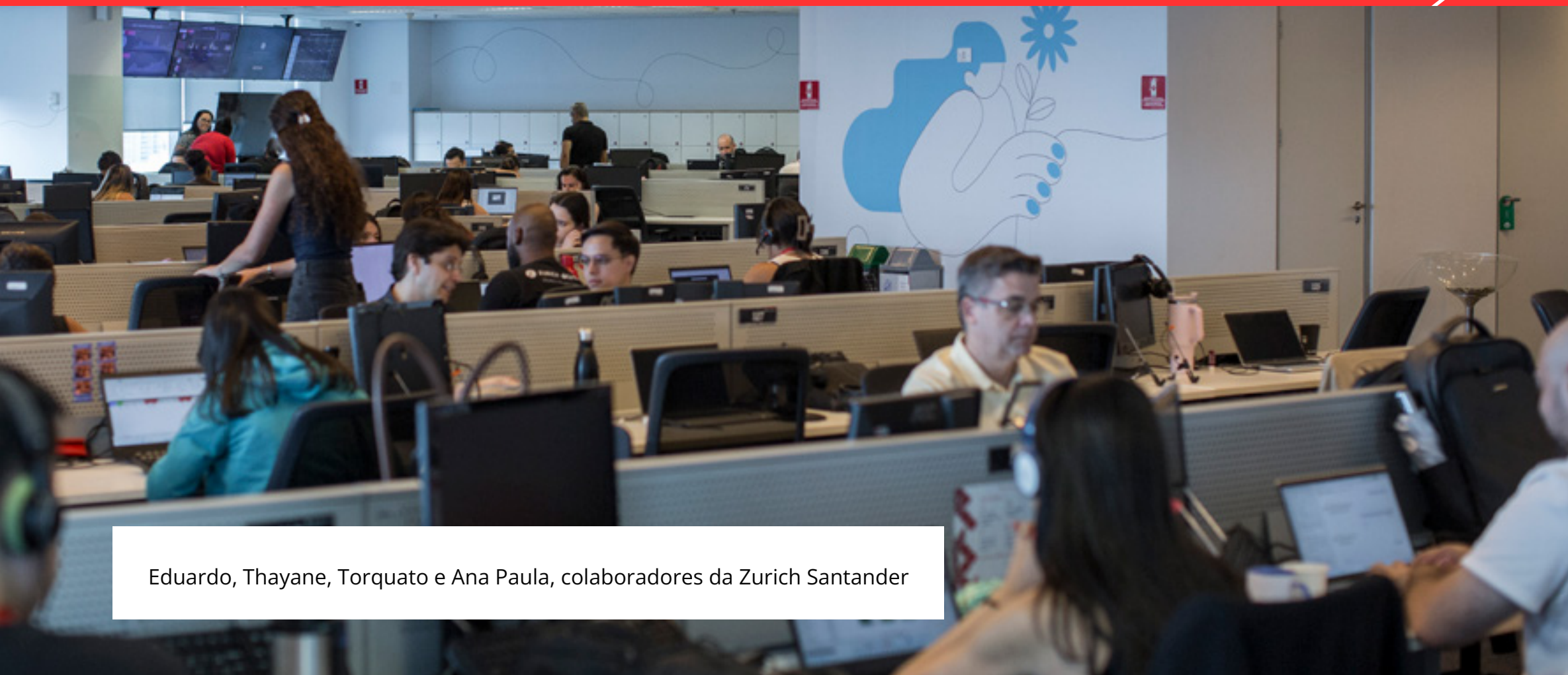




Contexto de negócios

Em 2025, o Banco Central do Brasil manteve sua política monetária restritiva, com taxas de juros elevadas, encerrando o ano com um índice Selic de 15% e inflação de 4,26%, abaixo do teto da meta estabelecida pela autoridade monetária. Como consequência direta do alto custo do crédito, observou-se uma diminuição na concessão de financiamentos bancários. Esse cenário impactou negativamente a disposição dos consumidores em contrair empréstimos e a atividade econômica geral, com o PIB projetado desacelerando para cerca de 2,4%.

Em nosso setor, o contexto macroeconômico desempenhou um papel ambivalente na dinâmica do mercado. Embora os juros altos tenham contribuído significativamente para a rentabilidade dos ativos e recursos mantidos pelas seguradoras, favorecendo o resultado financeiro final, a contração no crédito resultou em uma queda nas vendas de seguros vinculados. No ano, o setor avançou 10,1% em relação a 2024, de acordo com a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg). Medidas regulatórias e fiscais tiveram desdobramentos diretos sobre o setor, entre as quais a introdução do IOF (Imposto sobre Operações Financeiras) sobre as contribuições do plano de previdência VGBL.



Eduardo, Thayane, Torquato e Ana Paula, colaboradores da Zurich Santander



Resultados financeiros

GRI 3-3 Desempenho econômico sustentável | 201-1

Os impactos externos nas operações da companhia, em 2025, resultaram em uma flutuação de performance nas linhas de negócios. Em Seguros, tivemos uma importante reestruturação da agenda comercial, com resultados positivos no segundo semestre. Já no segmento de Previdência, os resultados mantiveram um ritmo crescente até maio, quando houve uma reversão de expectativa em razão do decreto que atualizou a alíquota do IOF sobre os aportes realizados por pessoas físicas nos planos VGBL.

Apesar do cenário desafiador, o lucro líquido da companhia foi impulsionado pela performance dos investimentos financeiros da Seguradora, que se beneficiaram da conjuntura de juros altos para rentabilizar suas reservas técnicas. As provisões de Seguros e Previdência chegaram a R\$ 120,9 bilhões.

O lucro líquido atingiu R\$ 1,7 bilhão (18% acima do ano anterior), acima das expectativas iniciais. O patrimônio líquido alcançou R\$ 3 bilhões. O controle rigoroso de gastos e a melhoria na sinistralidade em seguros garantiram a solidez do balanço final, permitindo que a empresa mantivesse seus investimentos nos projetos prioritários, incluindo as iniciativas em sustentabilidade.



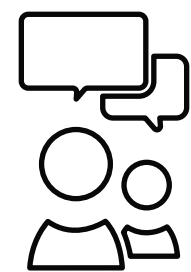
Gabriel e Laís, colaboradores da Zurich Santander.

Estratégia de crescimento

Uma série de entregas marcou o encerramento bem-sucedido do Plano Estratégico 2023-2025, estabelecido em âmbito regional, que teve o cliente como elemento definidor de nossa transformação. A implementação do plano envolveu a conclusão de mais de 60 projetos. Entre os principais avanços, destacamos:



Experiência do Cliente – Implantamos novos processos e ferramentas com os objetivos de ampliar a agilidade e segurança no relacionamento com o cliente e fortalecer a humanização do nosso atendimento. Esses avanços se concretizaram na reformulação do pós-venda, no programa de WhatsApp e na criação da esteira de sinistros.

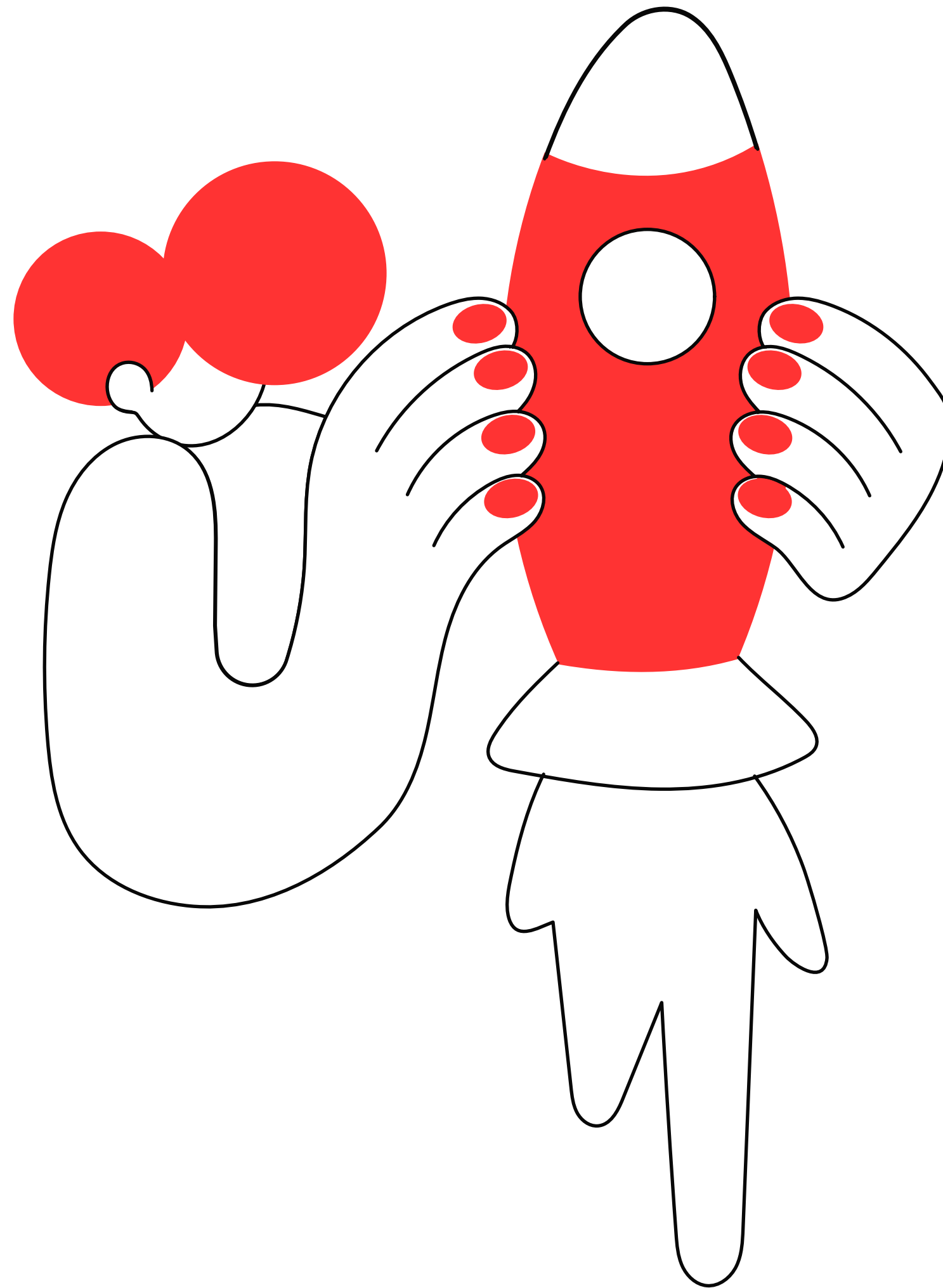


Proposta de valor personalizada – Para que o cliente se sinta mais atendido em suas expectativas e necessidades, intensificamos a customização de produtos e do atendimento. Isso envolveu a criação de novos produtos, como o Seguro Proteção Vitalícia e Temporária, e a revisão dos benefícios oferecidos e da infraestrutura tecnológica.



Uso inteligente de dados – Os investimentos em gestão de dados, Inteligência Artificial e automação possibilitaram melhorias relevantes no atendimento, aprimorando nossos recursos para retenção de clientes e implantando uma estrutura consistente de governança de dados.

Saiba mais no capítulo Clientes, na [pág. 55](#).



R\$ 1,7 bilhão
de lucro líquido



R\$ 3,08 bilhões
de patrimônio líquido



R\$ 150 milhões
de investimento em pessoal



R\$ 1,85 milhão
de investimento na comunidade



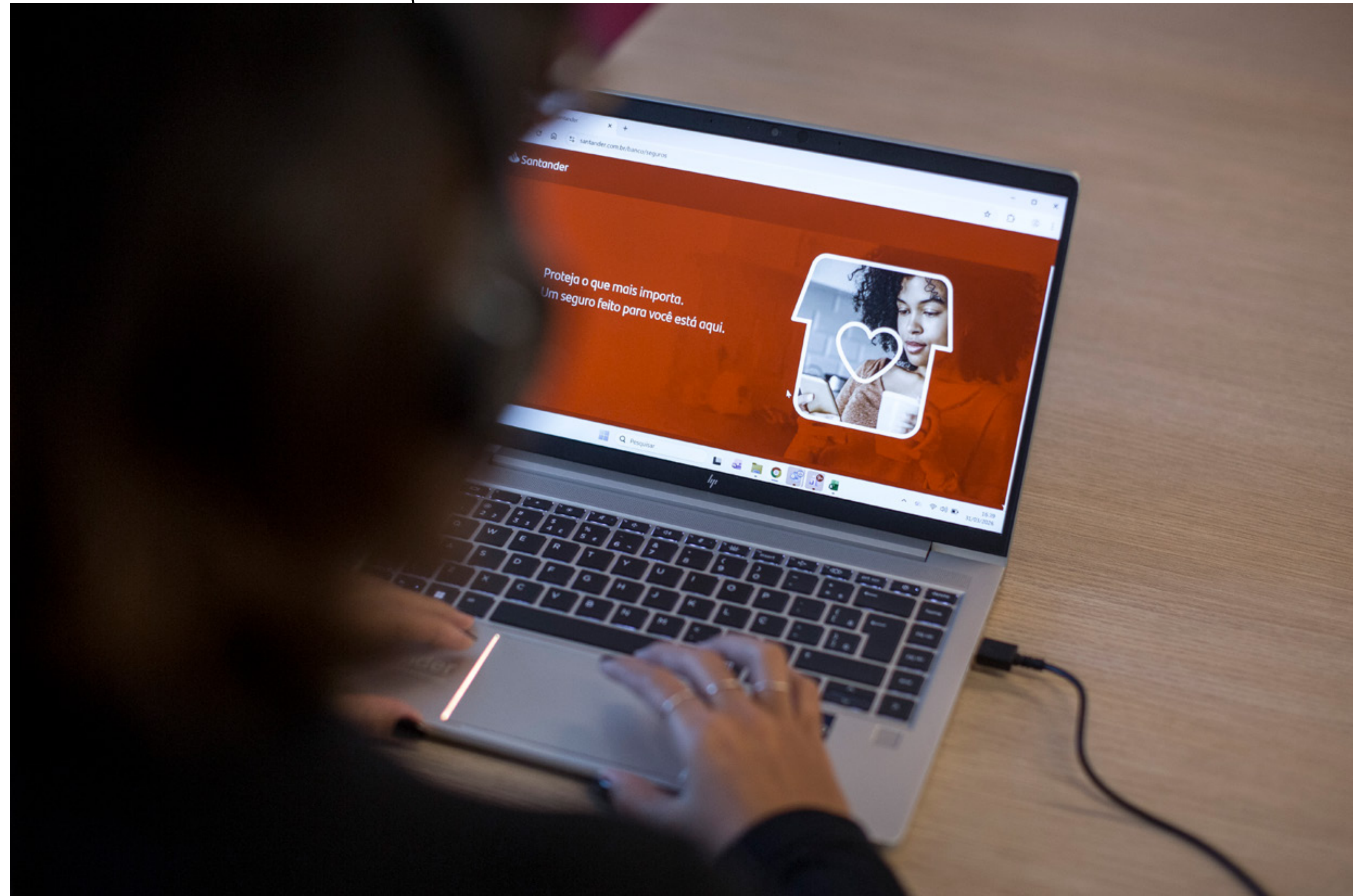
R\$ 1,7 bilhão
de retorno ao acionista

Desempenho dos produtos e serviços

GRI 2-6 | 417-1

Nossa política de Relacionamento com o Cliente norteia todo o direcionamento estratégico relacionado à experiência do cliente. Estabelece princípios para a atuação responsável e humanizada ao longo de toda a jornada, desde a comercialização até o pós-venda, garantindo atendimento de qualidade, canais acessíveis e processos orientados às necessidades reais do cliente. (Saiba mais no capítulo Clientes, [pág. 55](#))

O desenvolvimento e lançamento de produtos, incluindo materiais de apoio, seguem padrões estabelecidos em nossas políticas internas e passam por validação de fóruns colegiados e das áreas de compliance, atuarial e jurídica, visando a uma jornada de atendimento clara, transparente e fluida. Todos os regulamentos são submetidos à aprovação da Susep, garantindo a conformidade regulatória do produto.

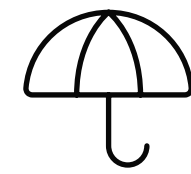


Seguros

Resiliência e inovação foram as marcas do desempenho de Seguros em 2025. Após um primeiro semestre com resultados abaixo do esperado, o segmento apresentou forte recuperação na segunda metade do ano, impulsionada pela diversificação do portfólio e pelo lançamento de soluções para diferentes perfis de clientes e necessidades de proteção.

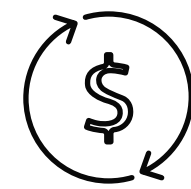
Entre os destaques do ano está o lançamento do produto Seguro Proteção Vitalícia e Temporária, direcionado ao público de média e alta renda. O produto seguiu uma estratégia cuidadosa de implantação, com a criação de uma equipe especializada para abordagem e atendimento consultivo a esse cliente, bem como um modelo específico de comercialização.

As novidades em produtos para o varejo incluem:



Seguro Proteção Vitalícia e Temporária

Com este produto, ampliamos a oferta de seguros voltados à gestão de riscos, construção de patrimônio, planejamento sucessório e diversificação de ativos, combinando proteção financeira e flexibilidade. O cliente pode definir o valor de cobertura, que pode chegar a R\$ 10 milhões, e escolher entre duas modalidades – Vitalícia ou Temporária –, de acordo com o seu momento de vida. Há ainda a possibilidade de contratar até nove coberturas e assistências, extensíveis a familiares como cônjuge, filhos, pais e sogros.



Seguro Conta e Cartão PF e PJ

Lançado como uma família de produtos, este seguro unifica ofertas que antes eram isoladas, integrando a proteção da conta e de todos os seus cartões Santander. A cobertura inclui diversas situações de transferências ou compras feitas sob coação, ameaça ou sequestro-relâmpago.



Seguro de Vida Prospera (Segmento Microfinanças do Santander)

Seguro de Vida com valor segurado mais baixo, em linha com o perfil dos clientes do segmento Prospera do Santander.



Seguro Prestamista PJ

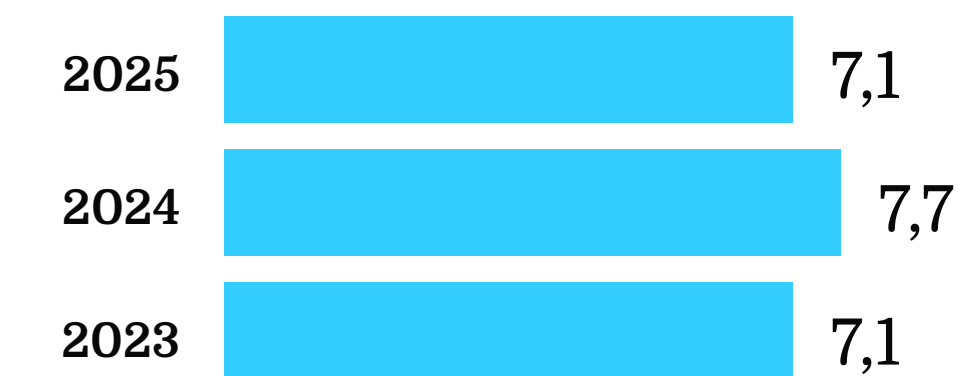
Proteção para clientes Pessoa Jurídica que adquirem um crédito com a Financeira Santander (Aymoré).

Nosso desempenho em Seguros

Total de clientes (milhões)



Volume total de prêmios (R\$ bilhões)



Total de apólices (milhões)



Previdência GRI 2-6

Em 2025, o segmento de Previdência alcançou um marco relevante ao atingir R\$ 112 bilhões de ativos sob gestão. O volume representa um crescimento de 13% em relação a 2024 e reflete uma estratégia bem-sucedida de expansão da carteira com foco em fundos orientados ao longo prazo.

Alinhados à estratégia de manter um portfólio diversificado para diferentes níveis de risco e perfis de investidores, ampliamos nossa oferta com o lançamento de cinco novos fundos. Entre os destaques estão os fundos Dividendos e Direcional, este último estruturado para capturar oportunidades associadas à queda de taxas de juros.

No campo regulatório, o ano foi marcado por duas mudanças significativas. Além da introdução da cobrança de IOF sobre as contribuições de planos VGBL³, teve início o sistema de troca de informações entre instituições financeiras e entidades administradoras de planos de previdência, permitindo o uso de recursos acumulados em planos de previdência complementar aberta, em seguro de pessoas e em títulos de capitalização como garantia de empréstimos contratados com diversas instituições financeiras.

A Zurich Santander se destacou no mercado pela agilidade com que completou a implantação do sistema com a finalidade de estimular a oferta de crédito e reduzir o custo das operações para os clientes.

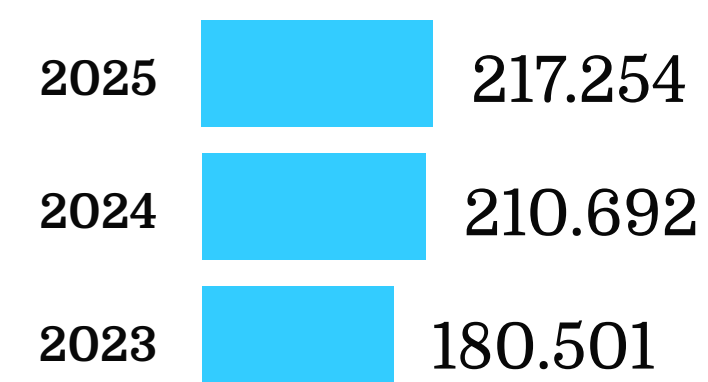
³ Com o Decreto nº 12.499/2025, passou a incidir uma alíquota de 5% de IOF sobre aportes em planos de VGBL que ultrapassem os R\$ 300 mil em uma mesma seguradora. A partir de 2026, a regra vale para aportes anuais acima de R\$ 600 mil, considerando a soma de todos os planos em diferentes entidades.

Nosso desempenho em Previdência

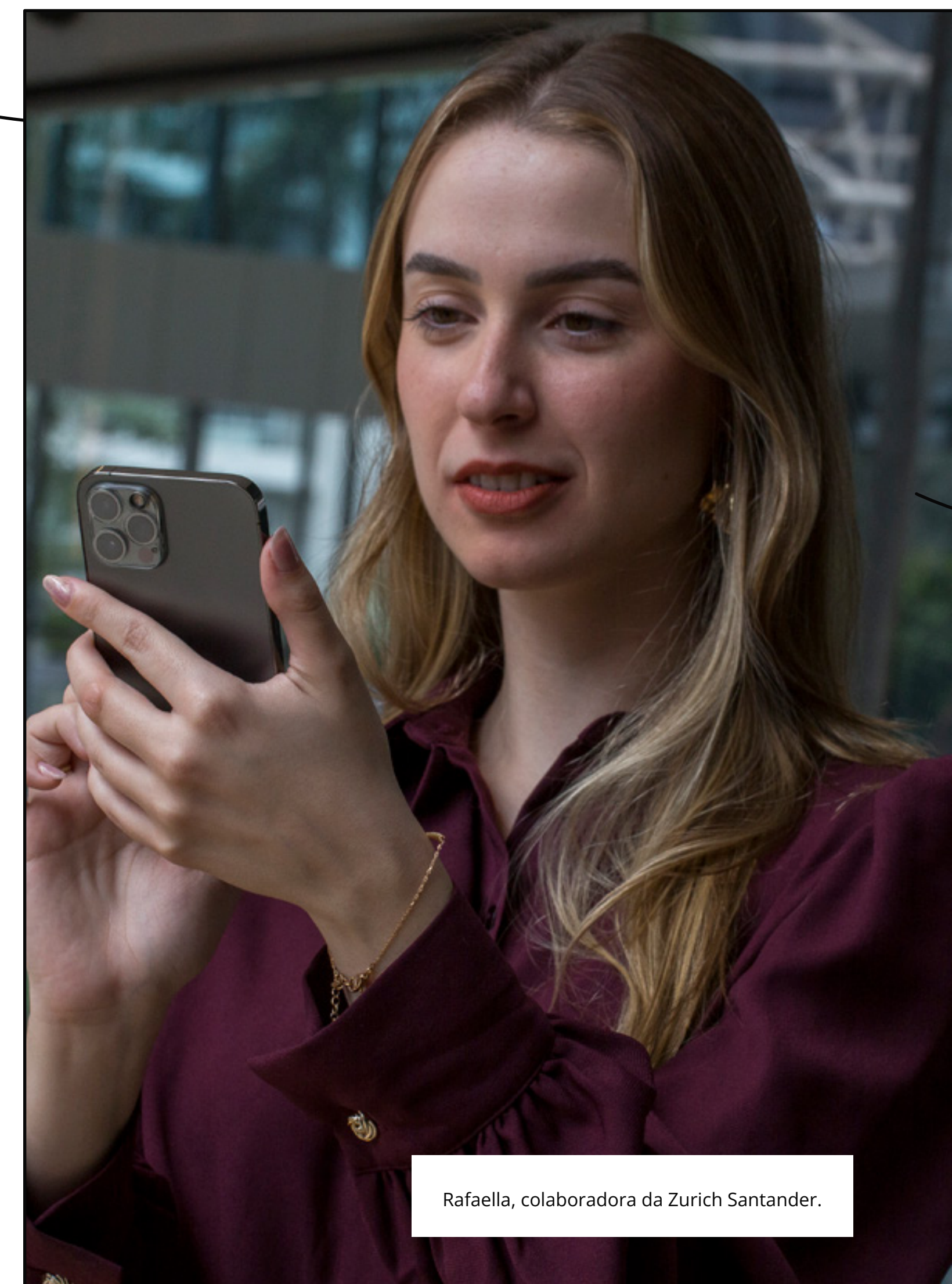
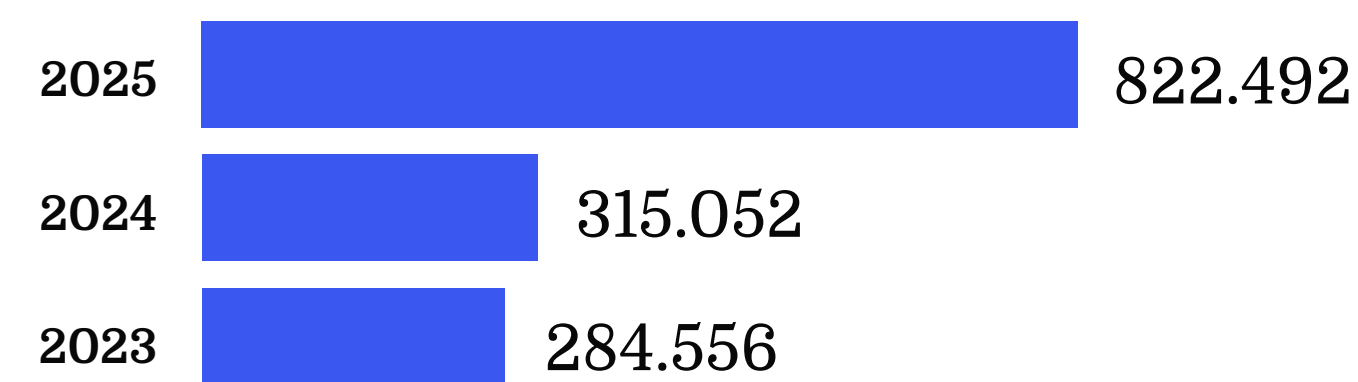
Total de certificados



Novos certificados



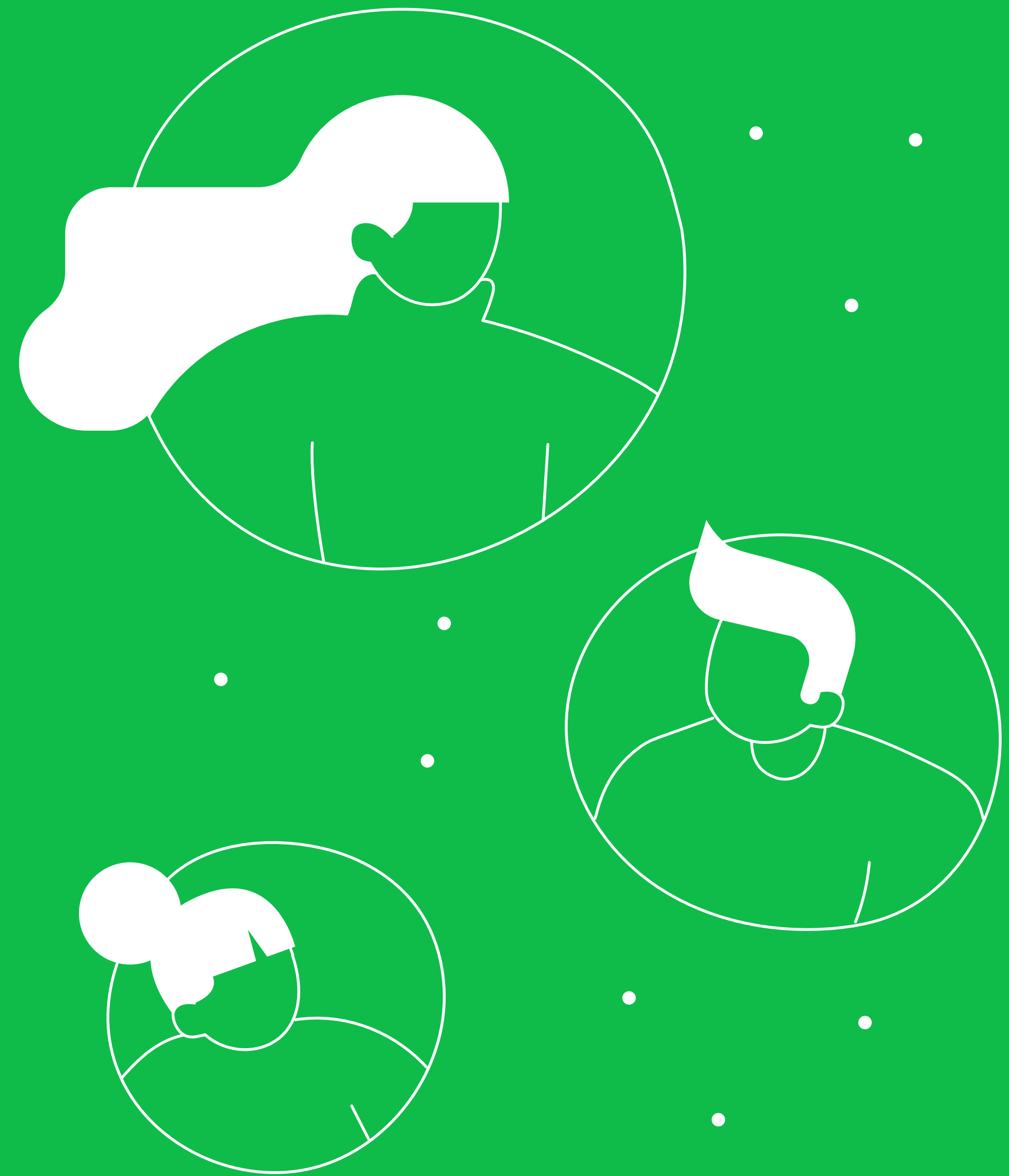
Total de clientes



Rafaella, colaboradora da Zurich Santander.

6.

Públicos de Relacionamento



Clientes

GRI 2-29 | 3-3 Oferta de produtos responsável, acessível e inclusiva e Experiência e satisfação do cliente

Assegurar a satisfação de nossos clientes é o objetivo primordial da companhia e ponto central de nossa cultura organizacional. Trabalhamos para garantir a tranquilidade das pessoas e seus negócios, oferecendo uma proposta de valor sólida e clara: acompanhá-las nos momentos de imprevistos e orientá-los na prevenção de riscos. Nosso relacionamento com os clientes está fundamentado na confiança e na proteção, e trabalhamos continuamente para entregar produtos e serviços com ética, excelência e inovação.

Esse compromisso está formalizado na Política de Conduta no Relacionamento com o Cliente e refletido no engajamento coletivo de todos os colaboradores com o índice de satisfação (Transactional Net Promoter Score) como parte das metas anuais.

Para a gestão do relacionamento com clientes, mantemos um processo contínuo de escuta ativa de suas necessidades e demandas e utilizamos esses dados como insumo para o aprimoramento da estrutura e dos processos de atendimento. Monitoramos de forma sistemática os principais indicadores de qualidade da jornada, buscando

a evolução constante dos canais em todas as etapas – antes, durante e após a contratação. Com base nessas informações, estruturamos ou revisamos soluções cada vez mais flexíveis, digitais e personalizadas.

Dentre os direcionamentos para esses avanços está a ampliação do autosserviço, garantindo maior agilidade nos canais digitais e permitindo que os clientes sejam atendidos como e onde quiserem.

As estruturas do Banco Santander e da Zurich Santander atuam de forma integrada e coordenada no atendimento ao cliente ao longo de toda a sua jornada. Para apoiar os gerentes na oferta de produtos, contamos com um time de Apoio Comercial, distribuído em todo o país, responsável por promover capacitações, encontros e o desenvolvimento contínuo do conhecimento em seguros e previdência.

Em 2025, iniciamos a revisão dos processos de atendimento ao cliente para a adequação ao novo Marco de Seguros (Lei 15.040/2024), que entrou em vigor no final do ano, assegurando a conformidade regulatória e o alinhamento às novas diretrizes do setor.



Betty, Aline e Jaqueline, colaboradoras da Zurich Santander.

Canais de atendimento

Oferecemos múltiplos canais para que o cliente escolha como prefere interagir, seja para contratar produtos ou obter atendimento durante a jornada de pós-venda. Essa abordagem combina soluções digitais e atendimento humano em uma estrutura multicanal:



Canais digitais

Internet Banking, aplicativo Santander, chat Santander, WhatsApp para atendimento de sinistros e assistências, Portal de Sinistros online para autosserviço e website Santander com informações específicas sobre os produtos.



Canais humanos

Central de Atendimento, SAC e Ouvidoria.



Agências físicas

Mais de **2,6 mil lojas**.

Qualidade do atendimento

Avaliamos de forma contínua a satisfação e a percepção dos clientes em relação aos nossos produtos, serviços e canais de atendimento após cada interação. Para isso, aplicamos pesquisas de satisfação em momentos relevantes da jornada, como pagamentos de sinistros, uso de assistências, resgates e portabilidade de previdência.

A análise sistemática desses resultados nos permite identificar pontos de melhoria e implementar ações concretas para aprimorar a experiência do cliente com planos de ações que envolvem times multidisciplinares.

Em 2025, realizamos cerca de 40 mil pesquisas por e-mail, SMS e telefone, atingindo um Transactional NPS (tNPS) de 62,4%.



Thayane, colaboradora da Zurich Santander.

Tratamento de reclamações GRI 2-25

As reclamações recebidas são analisadas de forma estruturada por uma equipe especializada e tratadas caso a caso para que cada demanda receba uma resolução adequada e sirva como aprendizado para melhorias contínuas, evitando recorrências. Além disso, contamos com ferramentas que permitem acompanhar o andamento das manifestações e monitorar os tempos de resposta e a efetividade das soluções adotadas.

As demandas podem ser registradas de diferentes maneiras, incluindo os canais internos – como a Central de Atendimento, SAC e Ouvidoria – e as plataformas públicas [consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br) e Banco Central.

Nossa Ouvidoria opera de forma autônoma e independente para atender às demandas não resolvidas em primeira instância. Os dados de contato estão disponíveis em materiais institucionais, sites, peças publicitárias e documentos enviados aos clientes.

Reclamações ⁴	Unidade de medida	2023	2024	2025
Reclamações a cada 10 mil apólices	Razão	4,71	3,74	4,25
Resolução de reclamações no tempo	Porcentagem (%)	91	92	92,6

⁴ Além do total de reclamações, inclui consultas gerais sobre apólices.

Resoluções efetivas

Em 2025, concentramos esforços na identificação e tratamento das causas geradoras de insatisfação no atendimento, inclusive aquelas que não foram explicitamente manifestadas.

Para isso, foram criados grupos de trabalho dedicados à análise dos problemas mais citados nas pesquisas de tNPS e mapeados por outros indicadores de percepções negativas, como reclamações e rechamadas registradas na Central de Atendimento. Os principais motivos de manifestações dos clientes, considerando todos os canais, foram: produto não solicitado, cancelamento não efetivado, sinistros e estornos.

A partir desse trabalho e do uso da inteligência artificial, foi possível aprofundar o entendimento da jornada desses clientes, identificar as causas de insatisfação e implementar soluções preventivas para tornar os canais de atendimento mais resolutivos já na primeira chamada.

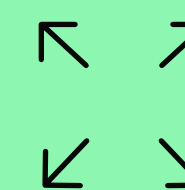
Como resultado dessa iniciativa, destacam-se os seguintes avanços:



Redução nos chamados de reanálise de sinistro, após novas capacitações e melhorias de processos.



Redução nas rechamadas relacionadas a estornos de cancelamento. Para isso, foi implementada uma ferramenta de simulação que explica, no momento do atendimento, as regras de devolução, agilizando o recebimento dos valores.



Aprimoramento da resolução de sinistros com a criação de um novo canal, que tornou a jornada do cliente mais simples e, assim, ampliou a taxa de resolução dos atendimentos.

Escuta ativa e cocriação com clientes

No último ano, realizamos uma série de iniciativas para fortalecer uma cultura centrada no cliente em todas as áreas da companhia. Para isso, promovemos encontros com clientes e consumidores de forma geral, com o objetivo de identificar experiências, expectativas e necessidades relacionadas ao nosso negócio. Os insights gerados foram sistematizados em materiais de comunicação interna, estudos de aprofundamento e direcionamentos para o desenvolvimento de soluções e novos projetos.

Criamos também o grupo **Agentes CX**, composto por colaboradores de diferentes áreas, que atuam como multiplicadores do tema e parceiros na identificação de dores, necessidades e oportunidades em toda a organização. Periodicamente, eles participam do **Café com CX**, encontros informais voltados à troca de experiências, ao compartilhamento de conhecimento e à integração das equipes.

Outra iniciativa implementada foi o **CX Reconhece**, que premia os colaboradores que propõem soluções, melhorias e iniciativas voltadas ao aprimoramento da jornada do cliente. Ao longo do ano, sete colaboradores de diferentes áreas foram reconhecidos por suas contribuições.

Valquíria, colaboradora da Zurich Santander.

Capacitação da equipe

Os cuidados com a qualidade da jornada do cliente são reforçados por um programa contínuo de capacitação das equipes internas e externas que atuam nos diversos canais de atendimento – SAC, Ouvidoria e Centrais de Atendimento. Ao longo de 2025, realizamos treinamentos teóricos e práticos, com revisão de processos e simulações reais para que os participantes vivenciassem as etapas na prática e aprofundassem o conhecimento sobre os novos produtos e serviços.

Além dos treinamentos e reciclagens recorrentes dos profissionais da Central de Atendimento, implementamos um programa intensivo de adequação à nova Lei do Seguro, que moderniza as regras anteriormente regulamentadas pelo Código Civil brasileiro e reforça a proteção ao consumidor. As capacitações abordaram os princípios da nova legislação, bem como temas como regras mais claras sobre beneficiários, período de carência, condições pré-existentes e pagamento do capital segurado, entre outros.

Dedicamos atenção especial às adequações de linguagem e cuidados na interação com clientes classificados como **vulneráveis**. Conforme diretrizes do Banco Central do Brasil (BACEN) e da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), esses públicos incluem, entre outros, pessoas idosas, pessoas com deficiência, clientes com baixa escolaridade ou em situações de fragilidade. Nosso sistema sinaliza automaticamente esses perfis, orientando o atendente sobre a

importância de uma comunicação ainda mais clara, empática e assertiva. Em 2025, 100% da equipe de atendimento em seguros e sinistros recebeu reforço sobre o tema.

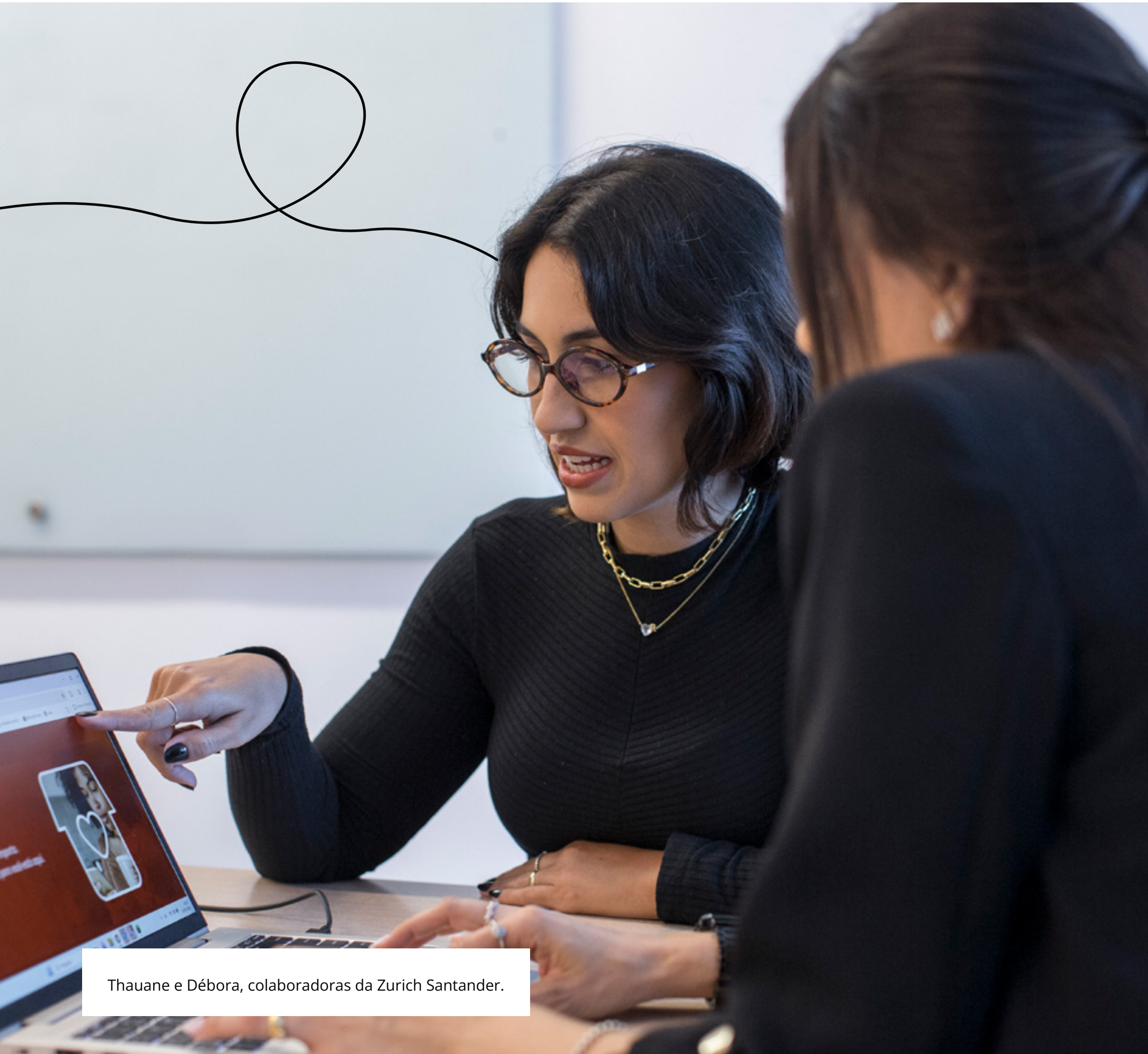
No âmbito comercial, conduzimos um programa de capacitação específico para a comercialização do novo produto Proteção Vitalícia e Temporária, que conta com uma equipe de especialistas em atendimento consultivo. Os treinamentos foram realizados nos formatos presencial e online para mais de 300 pessoas, com índice de satisfação (NPS) de 92.

Os contratos com os parceiros responsáveis pelos atendimentos estabelecem indicadores rigorosos de nível de serviço, incluindo a resposta a 80% dos chamados em até 20 segundos. Além disso, monitoramos continuamente métricas como taxa de rechamada, abandono e satisfação, acionando planos de ação quando há oscilações relevantes. Com isso, buscamos conduzir o atendimento com assertividade e domínio técnico sem perder a humanização.

Por fim, destacamos o desenvolvimento de diversos materiais sobre educação financeira destinados à equipe comercial, com o objetivo de orientar a abordagem de venda e reforçar a relevância do tema e sua conexão com nossos produtos e serviços.



Mayra, colaboradora da Zurich Santander.



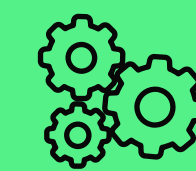
Thauane e Débora, colaboradoras da Zurich Santander.

Inovação na centralidade do cliente

GRI 2-6 | 3-3 Cibersegurança e privacidade de dados, Inovação, digitalização e automação e Experiência e satisfação do cliente

Em 2025, os investimentos em tecnologia foram direcionados à transformação e ao fortalecimento de nossas plataformas digitais, garantindo a infraestrutura, segurança e escalabilidade necessárias para a evolução do atendimento aos clientes. Sob a gestão das áreas de Tecnologia e Operações, todos os servidores e sistemas foram revisados para responder com maior eficiência às demandas do negócio e avançar na adoção de soluções baseadas em inteligência artificial.

As iniciativas de modernização da arquitetura tecnológica priorizaram:



Automação de jornadas (interna e de clientes)



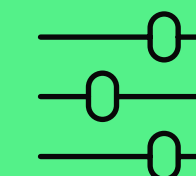
Evolução da governança de dados



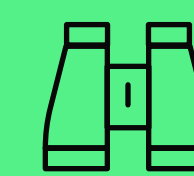
Aprimoramento dos sistemas legados



Agilidade e velocidade de resposta



Reforço dos controles preventivos



Observabilidade integral dos processos de TI

Esses avanços foram fundamentais para uma adaptação ágil às mudanças regulatórias, incluindo o novo Marco Legal do Seguro e alterações tributárias. Na implementação da Resolução nº 12/2024 da Lei nº 14.652, que trata do uso da previdência como garantia em operações de crédito, a Zurich Santander destacou-se pela rápida automação do processo, desenvolvendo uma solução que se tornou referência no setor segurador.

Mais velocidade e segurança

Em 2025, estabelecemos um processo de governança de dados, orientado por políticas e pelo Fórum de Compartilhamento de Dados. Para assegurar a integridade e a rastreabilidade das informações, as finalidades e os proprietários dos dados passaram a ser identificados formalmente. Essa estrutura ampliou a prontidão de resposta a qualquer solicitação de informações por parte de parceiros, acionistas ou órgãos externos (saiba mais sobre proteção de dados e cibersegurança na [pág. 29](#)).

Na frente de segurança operacional, a implementação de um sistema de monitoramento aprimorou o acompanhamento proativo dos processos de negócio. O sistema agora conta com alertas automáticos em casos de atrasos em etapas críticas, como registro de sinistros ou atendimentos via WhatsApp, possibilitando a atuação preventiva das equipes técnicas antes que impactos sejam percebidos pelos clientes.

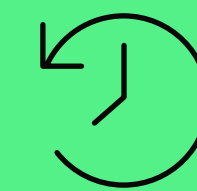
O uso de inteligência artificial é conduzido sob uma governança robusta alinhada às diretrizes do Banco Santander e do Grupo Zurich. Como etapa preparatória para a adoção da tecnologia em maior escala, foram elaborados guias internos e políticas para orientar os

colaboradores sobre o uso seguro da IA, além da aplicação em um perímetro controlado para mitigar riscos.

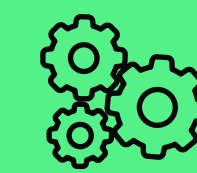
Por meio do projeto Jarvis, desenvolvemos uma IA generativa própria, utilizada inicialmente para otimizar a análise de documentos de sinistros. O agente fornece recomendações inteligentes que auxiliam os analistas na tomada de decisão, reduzindo o tempo de processamento. Em 2025, a ferramenta validou mais de 100 mil documentos em cerca de 15 mil processos de sinistros, viabilizando uma redução no prazo de análise.

Alinhados aos avanços da área de tecnologia, ampliamos as iniciativas para engajar os colaboradores na utilização e governança de dados. Além de ações recorrentes de conscientização e da disseminação de políticas, criamos um fórum para compartilhar conhecimento, o **Café com Dados**, e promovemos sessões de curadoria para orientar as áreas na organização de suas informações. Também criamos uma página e uma comunidade internas dedicadas a Dados e Inteligência Artificial, voltadas à divulgação de novidades e à troca de experiências. Ao longo do ano, realizamos ainda workshops abertos a todos os colaboradores sobre o uso de ferramentas como Power BI e Databricks.

Melhorias implementadas nos canais de atendimento ao cliente



Acesso mais rápido, ágil e flexível a ofertas



Automação do uso da previdência como garantia



Digitalização da jornada de sinistro:

- Implantação do autosserviço para solicitação de assistência e abertura de processo.
- Criação de canal exclusivo via WhatsApp.
- Automação da análise de documentos.
- Transparência no acompanhamento do status dos processos pelo aplicativo.
- Upload de documentos pelo aplicativo ou WhatsApp.

Incentivo à inovação

Em 2025, as três equipes brasileiras finalistas do programa **Thinksurance** participaram de uma agenda internacional de treinamentos, ao lado de outras sete equipes selecionadas. O programa, promovido pela Zurich Santander em nível regional, tem o objetivo de incentivar ideias inovadoras com potencial de impactar positivamente a transformação dos negócios e do setor. Os vencedores têm a oportunidade de testar suas propostas em uma ou mais regiões cobertas pela seguradora.

Colaboradores

GRI 2-29 | 3-3 Oferta de produtos responsável, acessível e inclusiva e Experiência e satisfação do cliente

As pessoas estão no centro do nosso propósito e são a principal força que impulsiona os resultados da Zurich Santander. É por meio delas que construímos conexões genuínas com os nossos públicos e **fortalecemos uma cultura baseada em colaboração, respeito e senso de comunidade.**

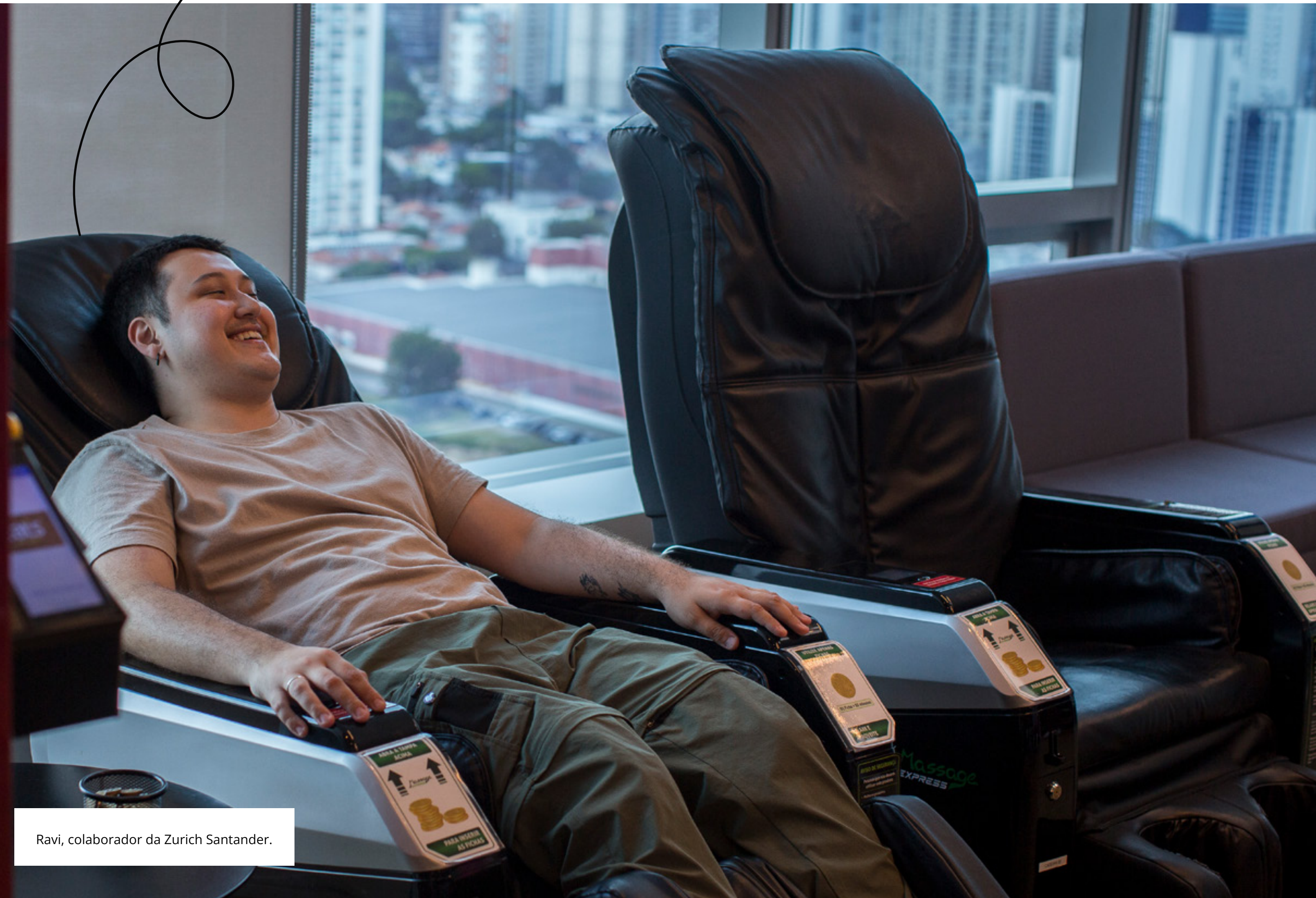
Nossa estratégia de gestão de pessoas valoriza a pluralidade, a diversidade de perfis e o respeito às diferentes formas de expressão e perspectivas, e busca propiciar um ambiente onde cada profissional possa exercer seu pleno potencial.

Estamos comprometidos em promover a equidade de oportunidades, o diálogo aberto e o equilíbrio entre vida profissional e pessoal, e investimos em práticas que estimulam o desenvolvimento profissional, o aprendizado contínuo e o bem-estar dos colaboradores e de suas famílias.

Encerramos 2025 com uma força de trabalho de 379 colaboradores, composta por 56% de mulheres e 44% de homens, além de aprendizes, estagiários e equipes de fornecedores externos que atuam em atividades de suporte e atendimento (veja o perfil completo do corpo funcional na [pág. 104](#)).



Jailton, Priscila, Renato, Leonardo e Amanda, colaboradores da Zurich Santander.



Ravi, colaborador da Zurich Santander.

Ambiente e cultura GRI 2-29

A cultura da Zurich Santander – objetiva, calorosa e diversa – se expressa por meio de um programa contínuo de estímulo ao engajamento, ao desenvolvimento e ao fortalecimento da performance das equipes. As iniciativas incluem ambientes de trabalho colaborativos; programas de desenvolvimento profissional e de reconhecimento; comunicação interna transparente; ações de engajamento que disseminam o nosso Jeito de Ser; campanhas e eventos que reforçam nossos valores e apoiam a melhoria contínua de tudo o que fazemos.

Periodicamente, realizamos pesquisas de clima e momentos de escuta interna para seguir evoluindo na meta de ser, cada vez mais, um excelente ambiente para trabalhar. Em 2025, mantivemos elevados índices de satisfação. No levantamento do Great Place to Work (GPTW), alcançamos 88 pontos (veja detalhes na [pág. 17](#)). Já na Zurich Experience Survey (ZES), o índice de favorabilidade foi de 94 pontos, mantendo o mesmo resultado do ano anterior e registrando o melhor desempenho entre as operações da Zurich Santander na América Latina.

Após a apresentação dos resultados para toda a companhia, cada líder compartilha os indicadores específicos de suas áreas com as equipes e promove conversas sobre pontos fortes e oportunidades de melhoria, fortalecendo o diálogo e a evolução contínua da cultura organizacional.

Essas práticas contribuem para consolidar a Zurich Santander como uma marca empregadora comprometida com o desenvolvimento das pessoas e com a geração de resultados sustentáveis.

Comunicação eficiente

Com a criação de novos canais de comunicação e a ampliação do alcance dos já existentes, fortalecemos a estratégia de comunicação interna, aprofundando a nossa cultura de proximidade, colaboração e transparência. A consolidação desses canais em espaços completos de informação contribuiu para maior agilidade e efetividade no fluxo de diálogo com os colaboradores.

Estreitamente alinhada às prioridades estratégicas da companhia, a comunicação interna cumpre o papel de informar, envolver e engajar as equipes, além de promover momentos de celebração, reconhecimento e desenvolvimento. O planejamento das pautas considera os assuntos de maior interesse e as necessidades das equipes, mapeados por meio da análise de engajamento nos canais, feedbacks dos **Embaixadores de Comunicação**, interações nas publicações, pesquisas, conversas com gestores e demandas identificadas pelas áreas.

Além dos canais formais, como Intranet, Portal ZS (rede social corporativa), e-mail, Rádio ZS, Embaixadores de Comunicação e Leadership Team (canal específico para a liderança), reforçamos as oportunidades de conversas diretas e os programas de interação contínua, que disponibilizam respostas às principais dúvidas e temas do dia a dia.

Engajamento e conexão

Em 2025, a Lojinha ZS, e-commerce para venda de itens com a nossa marca, foi revitalizada e ampliou o seu portfólio de produtos, oferecendo ainda mais itens de vestuário e utilidades.

Também lançamos o Clube de Pontos – Conexão ZS, programa de engajamento com o objetivo de aprimorar a experiência dos colaboradores e promover o estilo ZS de ser. Estruturado em uma jornada gamificada, a iniciativa permite que o colaborador acumule pontos ao participar de atividades propostas pela companhia, como a atuação em grupos e comunidades, presença em eventos, aniversário, tempo de casa, participação em programas de desenvolvimento, indicações de talentos, adesão a campanhas e outras iniciativas internas. Os pontos podem ser trocados por prêmios e experiências.

O desenvolvimento do programa contou com o envolvimento dos **Embaixadores de Comunicação**, que contribuíram com suas perspectivas, testaram a dinâmica e apoiaram o aprimoramento da proposta. Disponível em um site, a plataforma reúne as experiências disponíveis para resgate e armazena as informações sobre a jornada e a pontuação de cada participante.

Campanhas e eventos de engajamento



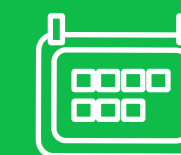
Semanas temáticas de conscientização

Meio Ambiente, Clientes, Riscos, Controles Internos e Compliance e SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho).



Reuniões gerais

Encontros corporativos que reúnem todos os colaboradores da Zurich Santander Brasil para alinhamento de temas estratégicos e integração.



Eventos internos

Celebração dos 14 anos de Zurich Santander, reconhecimento do GPTW Nacional, 1ª Corrida KidZS (voltado para crianças de 0 a 12 anos), *happy hours* temáticos, Natal no Escritório, festa de confraternização, entre outros.



ZScast

Podcast corporativo, com quatro edições em 2025.



Lives sobre educação financeira

Realizadas em parceria com especialistas, abordam temas de interesse dos colaboradores.

Atração e retenção de talentos

Ao recrutar colaboradores, priorizamos a valorização da equipe por meio da movimentação interna. Consideramos essa uma das melhores práticas em nossa estratégia de retenção de talentos, que também prevê uma sólida agenda de desenvolvimento, benefícios e reconhecimentos e um ambiente de trabalho que preza pelo bem-estar físico e emocional de todos.

Todas as vagas são divulgadas interna e externamente, assegurando transparência e igualdade de acesso às oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional. Quando há igualdade de condições entre candidatos internos e externos, damos preferência à seleção interna. Em 2025, cerca de 70% das vagas foram ocupadas por profissionais da casa, sendo 67% delas posições de analista júnior preenchidas por nossos estagiários.

Aprofundamos essa visão em setembro do último ano, com a criação do Programa de Indicação, que passou a estimular os colaboradores a indicarem talentos alinhados à cultura corporativa. Em poucos meses, a iniciativa resultou em 59 indicações. Além de maior agilidade nos processos seletivos, essas práticas melhoram a satisfação interna e aumentam a diversidade e a representatividade do nosso quadro de pessoas. Como estímulo adicional, a participação é reconhecida por uma recompensa vinculada ao Clube de Pontos – Conexão ZS.

Para garantir processos seletivos justos e inclusivos, adotamos práticas que previnem qualquer forma de discriminação por raça, gênero, idade ou deficiência (saiba mais em Diversidade e Inclusão, na [pág. 71](#)).



Richard, colaborador da Zurich Santander.

Avaliação e desenvolvimento

GRI 404-2 | 404-3

Na Zurich Santander, os colaboradores são protagonistas de suas trajetórias profissionais e contam com o apoio da liderança, acesso a conhecimento e ferramentas estruturadas para impulsionar seu desenvolvimento.

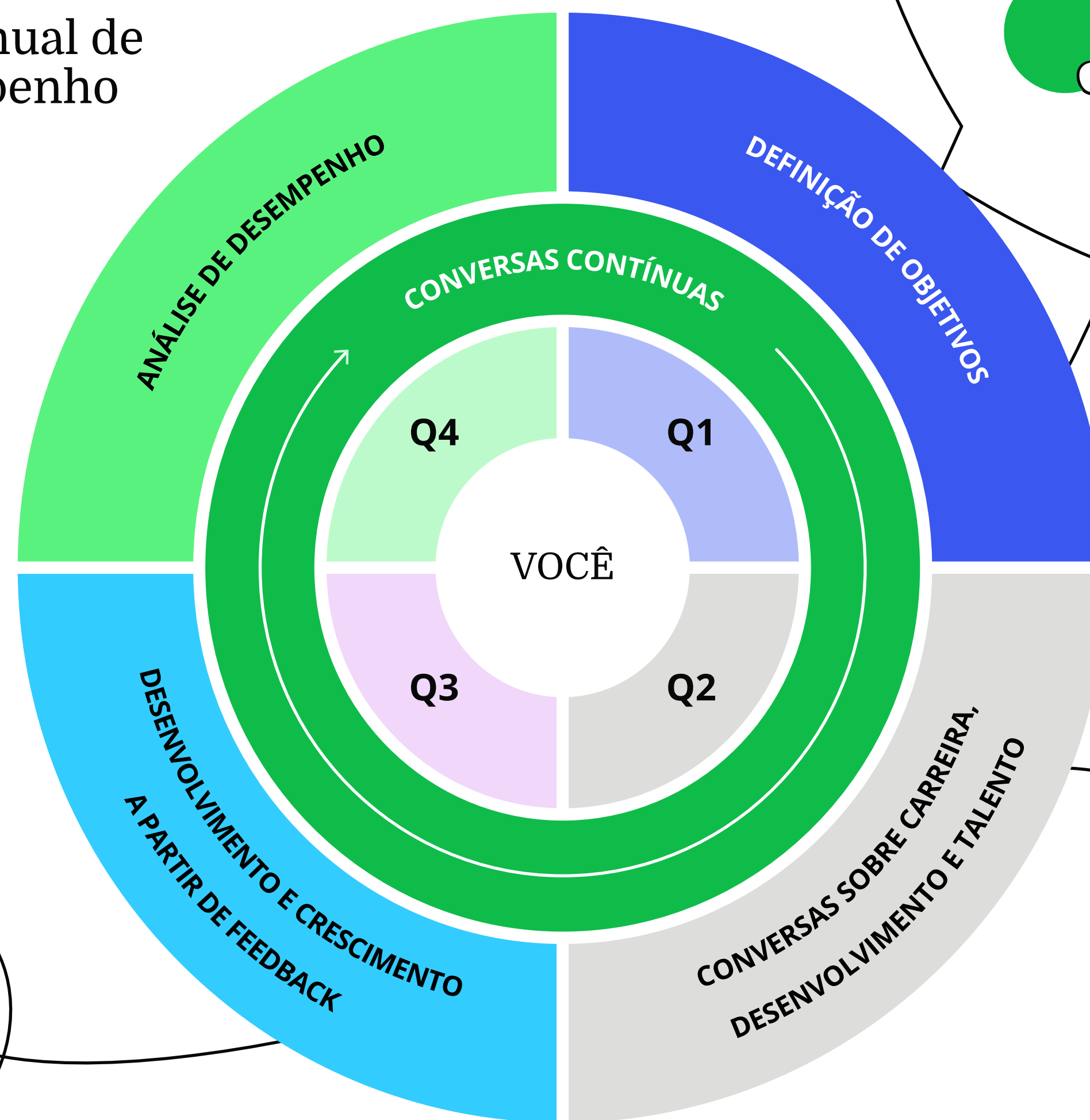
O **Ciclo Anual de Desempenho** inicia-se com a definição de objetivos, momento em que líderes e colaboradores alinham expectativas, entregas e metas individuais alinhadas às prioridades estratégicas da companhia.

Paralelamente, cada profissional elabora o seu **Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)** em parceria com o gestor, registrando os conhecimentos e habilidades que precisam ser desenvolvidos para o alcance dos objetivos estabelecidos. O plano é acompanhado por meio de conversas contínuas sobre desempenho, carreira e desenvolvimento, incluindo trocas regulares de feedback.

Ao final do ciclo, a Análise de Desempenho é realizada em reuniões colegiadas entre o RH e as lideranças, que avaliam juntos a performance dos colaboradores. Em 2025, as avaliações passaram a contar com quatro novos pilares – agilidade de aprendizagem, inteligência emocional, resiliência e resolução de problemas – com o objetivo de fortalecer o processo de identificação e avaliação de talentos, bem como o direcionamento do crescimento profissional.

Todos os colaboradores recebem avaliação regular de desempenho

Ciclo Anual de Desempenho





Amanda, Adriano, Rafaella e Jailton, colaboradores da Zurich Santander.

Remuneração GRI 2-19 | 2-20

Nossas políticas de remuneração e benefícios estão atreladas ao Ciclo de Desempenho e respeitam o Acordo Coletivo dos Funcionários de Seguros do Brasil. Adotamos no Brasil os parâmetros de remuneração do Grupo Zurich, balizados por referências do mercado segurador.

Para dar mais transparência à estratégia de remuneração – tema recorrente nas pesquisas de clima –, desde 2022 o CEO e a liderança de Recursos Humanos realizam encontros com as diferentes áreas da companhia. Nessas reuniões, são apresentados os critérios do processo decisório, incluindo a distribuição de méritos e promoções, os investimentos em desenvolvimento por colaborador, os valores alocados por perfil demográfico e tempo de casa, bem como a relação desses dados com as práticas de diversidade. Os encontros também propiciam um momento de diálogo aberto, no qual os colaboradores podem esclarecer dúvidas e apresentar sugestões aos executivos.

A sustentabilidade integra a avaliação anual de desempenho de todos os colaboradores e está diretamente associada à remuneração variável. Os indicadores avaliados abrangem três frentes: **iniciativas transversais de transformação em stakeholders, compromisso com ações sociais e impacto geral nas pessoas por meio das iniciativas.**

Ecosystema de aprendizagem GRI 404-2 | 401-2

O processo de desenvolvimento tem início no Onboarding, etapa de integração desenhada para agilizar a conexão de novos colaboradores ao propósito da companhia. Com duração de três meses, o programa inclui uma imersão completa nas seguintes frentes:

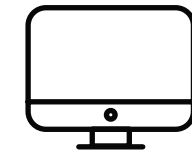
- Imersão no negócio e na estratégia da companhia, incluindo nosso posicionamento dentro do mercado segurador.
- Capacitações sobre sustentabilidade, diversidade, tecnologia, segurança da informação e outros temas estratégicos para o dia a dia dos novos colaboradores.
- Experiências de escuta na Central de Atendimento para aproximar o novo colaborador da jornada do cliente.
- Acompanhamento contínuo da integração por meio de pesquisas de experiência realizadas aos três e seis meses de casa, visando sanar pontos de atenção precocemente.

Os colaboradores contam com diversas oportunidades de aprendizagem para fortalecer e cumprir o seu PDI. A estrutura prevê iniciativas de autodesenvolvimento, programas de formação de liderança, subsídios para cursos, treinamentos externos e intercâmbio internacional, como detalhado a seguir:



ZS University

Plataforma corporativa que reúne conteúdos produzidos pelas diferentes operações da Zurich Santander, oferecendo capacitações em *hard* e *soft skills*, como negócios, tecnologia, liderança e comunicação.



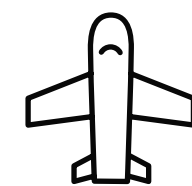
My Development

Plataforma global do Grupo Zurich que dá acesso a conteúdos externos como o LinkedIn Learning e soluções gamificadas, como o Hacker Rangers, voltado ao fortalecimento de competências em cibersegurança.



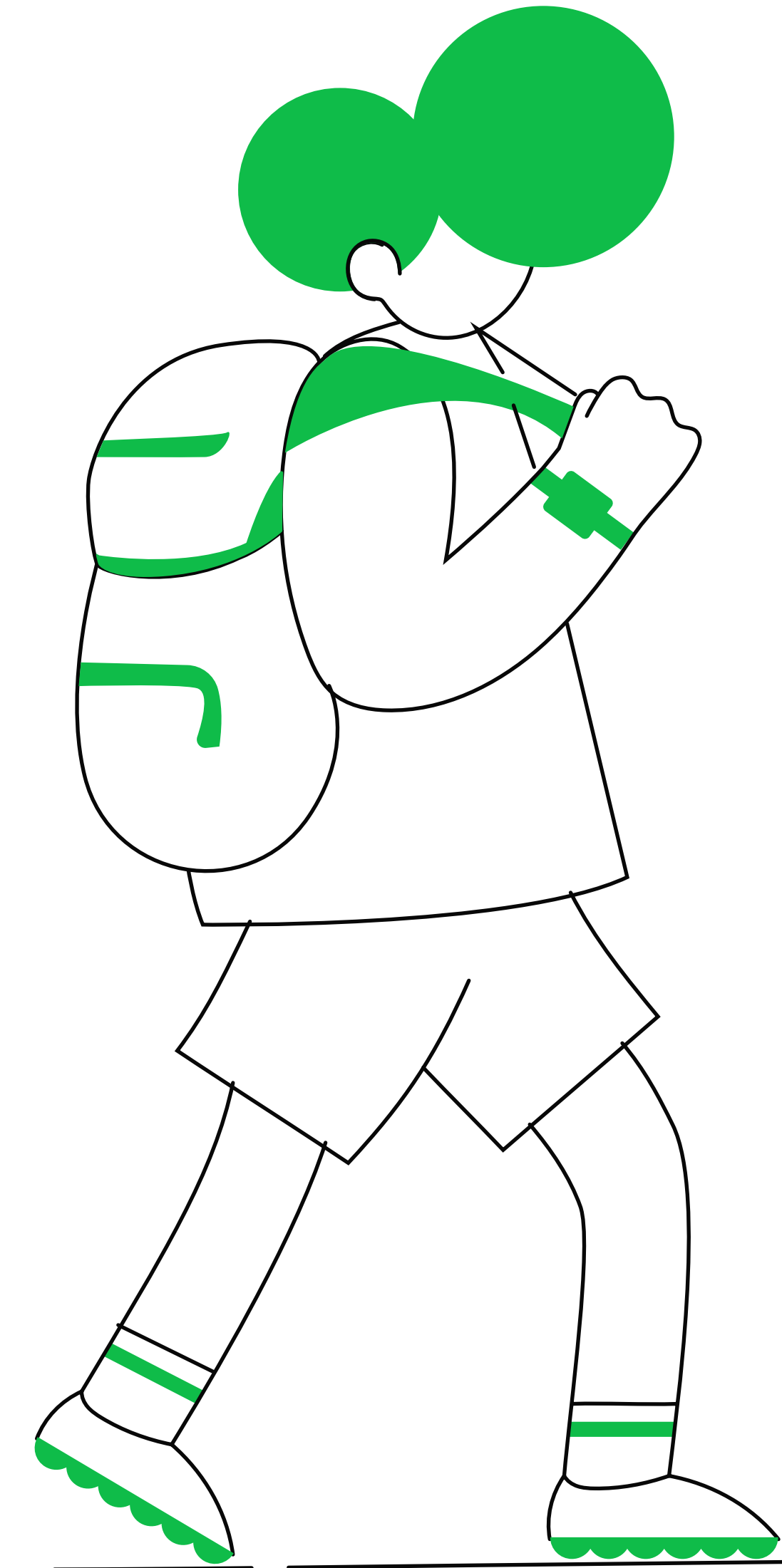
Academia de ExpertoZS

Trilhas personalizadas de autodesenvolvimento em gestão de pessoas, sustentabilidade e comunicação, com o objetivo de oferecer conhecimento aprofundado e formar especialistas nestas áreas de atuação.



TraveZSia

Programa de intercâmbio internacional para rotação de talentos, que permite que colaboradores brasileiros atuem em projetos no Chile, México, Uruguai, Espanha e Argentina.





Acelera ZS

Programa de subsídio para cursos externos e eventos profissionais que estejam alinhados ao PDI do colaborador. Em 2025, foram aprovadas 54 bolsas de estudo para cursos técnicos, de idiomas, graduação, pós-graduação, certificações, congressos e feiras nacionais e internacionais.

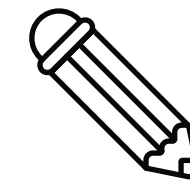
Concessão de bolsas de Graduação, Pós/MBA e Programa Acelera

	Investimento (R\$)	Participantes
2024	95 mil	33
2025	173,7 mil	54



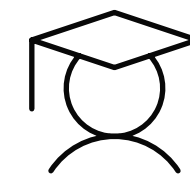
Feitos de Argentum

Programa de valorização e reconhecimento dos colaboradores com mais de dez anos de casa. Eles participam de uma agenda semestral sobre temas como intergeracionalidade, *life long learning*, comunicação e marca pessoal, conduzida por executivos de diferentes áreas e convidados externos.



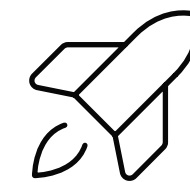
Programas de mentoria

Promovem a troca intergeracional, o desenvolvimento da carreira e o aprimoramento de habilidades socioemocionais, contribuindo para a preparação de jovens talentos.



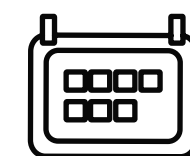
Santander Open Academy

Plataforma global do Banco Santander que oferece programas de bolsas e oportunidades educacionais voltadas à formação profissional e ao empreendedorismo.



Techknowledge

Plataforma de tecnologia e inovação do Banco Santander.



Atividades pontuais

Semanas temáticas sobre temas estratégicos para a companhia – entre eles riscos e compliance, clientes, qualidade, saúde e segurança do trabalho e meio ambiente – e mentorias técnicas, de carreira e social (voltadas ao público atendido por nossos projetos sociais).

Formação de liderança

Em 2025, avançamos de forma significativa na formação de lideranças com o **Executive Leadership Program**, que foi estendido para os executivos de nível N3, beneficiando aproximadamente 50 pessoas. Implantado em 2023, o programa visa aprofundar as competências de lideranças, abordando temas como comunicação efetiva, evolução das práticas de gestão de pessoas, cultura de feedback e sucessão. O conteúdo é aplicado de forma prática, por meio de estudos de caso e exercícios que simulam desafios reais de liderança e desenvolvimento de equipes.

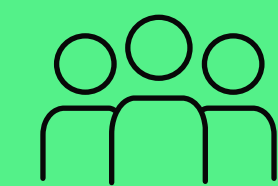
O programa foi desenvolvido em parceria com a Headspring, uma joint venture entre o Financial Times e a escola de negócios IE Business School, especializada em formação executiva. Desde a sua criação, já foram formados 88 líderes nos três níveis mais altos da companhia, abrangendo todas as unidades de negócios e o escritório regional.

Outras duas iniciativas completam a estratégia de formação de lideranças:



Líderes do Amanhã

Voltada para colaboradores com potencial de liderança, a iniciativa é desenvolvida ao longo de seis meses e engloba processos essenciais de gestão de pessoas, como recrutamento e seleção, performance e desenvolvimento, liderança inspiradora, além de conversas difíceis e felicidade corporativa.



Young Leaders

Direcionada a novos gerentes e coordenadores, esta jornada de desenvolvimento aborda as nossas práticas de gestão de pessoas por meio de situações reais.

Iniciação profissional

Anualmente, selecionamos cerca de 40 participantes para o programa Jovens Talentos, destinado a estagiários e jovens aprendizes e estruturado em um ciclo de dois anos. No primeiro, eles participam de workshops de desenvolvimento com temas como autoconhecimento, solução de problemas, inteligência emocional, pensamento crítico, entre outros. Nesse período, têm a oportunidade de conviver com líderes da companhia em encontros para troca de experiências e de exercitar técnicas de apresentação e oratória sobre temas de seu interesse. No segundo ano, participam de um processo de mentoria junto a colaboradores com mais de dez anos de casa.

Diversidade no primeiro emprego

O cuidado com a pluralidade está presente nos principais programas de oportunidades de entrada na companhia, como forma de ampliar a inclusão.



Jovem Aprendiz

Damos preferência a jovens pretos e pardos, com prioridade para os participantes do programa social Habilidades para o Futuro, realizado em parceria com a Z Zurich Foundation, Fundação Forge e Instituto Aliança (saiba mais na [pág. 82](#)).



Programa de Estágio

Aplicamos critérios de representatividade étnica e racial para o preenchimento das vagas, em parceria com a Universia, empresa de recrutamento do Grupo Santander Brasil.



Programa de Indicação

Incentivamos os nossos colaboradores a indicarem perfis diversos para as oportunidades abertas na empresa.



Banco de Talentos Afirmativo

Mantemos um espaço permanente no LinkedIn para recrutamento.



Ana Cláudia e Natalia, colaboradoras da Zurich Santander.

Diversidade e inclusão

GRI 3-3 Diversidade e igualdade de oportunidades | 405-2

Acreditamos que um ambiente onde predomina a equidade de oportunidades não apenas impulsiona o crescimento dos colaboradores, como também contribui para o sucesso dos nossos negócios e de parceiros. Fomentamos um ambiente de trabalho inclusivo e adotamos iniciativas claras que incentivam o respeito, a diversidade e o fortalecimento das relações humanas de forma genuína em todas as áreas da companhia.

Seguimos princípios formalizados no Código de Conduta e em nossas políticas internas que determinam intolerância a qualquer forma de discriminação ou assédio no local de trabalho, incluindo aqueles baseados em idade, deficiência, etnia, nacionalidade, gênero, raça, cor, religião, estado civil, orientação sexual ou qualquer outra característica pessoal.

Nossa estratégia de DEIP (Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertencimento) prevê a incorporação desses princípios a todos os processos e práticas da Zurich Santander. A gestão cabe à área de Comunicação Corporativa e Diversidade, em conjunto com o Comitê Regional de Diversidade.

Alcançamos em 2025 a marca de 55% de mulheres em cargos de liderança e 56% do total de colaboradores. Atuamos em diversas frentes para acelerar a redução da diferença salarial por gênero e utilizamos o Relatório de Igualdade Salarial do Ministério do Trabalho como uma ferramenta de monitoramento e evolução. Com as nossas práticas voltadas para a equidade de gênero, obtivemos, pelo oitavo ano consecutivo, o reconhecimento como uma das 16 melhores empresas de médio porte para as mulheres trabalharem, de acordo com a consultoria Great Place to Work (GPTW).

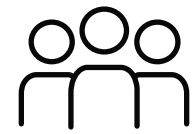


Giulia, Fabiana, Guilherme e Marcílio, colaboradores da Zurich Santander.

Cultura inclusiva

Incentivamos e promovemos a diversidade no dia a dia da companhia. Os colaboradores têm contato constante com o tema em treinamentos (Trilha de Diversidade), nas Rodas de Diversidade, nos informes de Comunicação Interna, nas conversas dos Grupos de Afinidades, em palestras e eventos. Entre a liderança, é um tema recorrente nas reuniões e programas de formação, além do envolvimento na formulação e implantação das políticas e programas.

Como forma de intensificar essa cultura, a companhia conta com práticas e ferramentas de diversidade e inclusão, entre elas:



Rodas da Diversidade

Já realizamos sete encontros, que abordaram temas como equidade de gênero, questões étnico-raciais, LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência e neurodivergência. Em 2025, contamos com a presença de personalidades públicas para trazer perspectivas externas para o debate.



Guia de Linguagem Inclusiva

O documento oferece orientações para evitar vieses inconscientes e termos discriminatórios na expressão oral e escrita, com recomendações práticas para aprimorarmos o repertório.



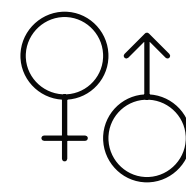
Política de Parentalidade

Amplia a concessão de direitos de licença de parentalidade normalmente oferecidos no nascimento ou adoção, estendidos também a casais homoafetivos. Também prevê benefícios para pais ou responsáveis pelos cuidados permanentes com filhos neurodivergentes ou com deficiência física (saiba mais na [pág. 73](#)).



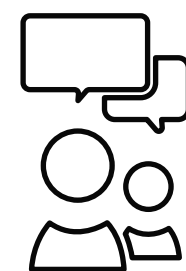
Feitos de Argentum

Programa de desenvolvimento para os colaboradores com mais de 10 anos de casa, que incentiva novos aprendizados e a convivência geracional.



Apoio à redesignação sexual (ou transgenitalização)

A iniciativa inclui o acompanhamento psicológico e o procedimento cirúrgico.



Atuação em fóruns

Desde 2018, somos signatários e temos participação ativa no Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+. Além disso, contribuimos com o debate e a difusão de conhecimento no Comitê de Diversidade da CNSeg.



Rafaella, Laís, Thauane e Débora, colaboradoras da Zurich Santander.

Saúde, segurança e bem-estar

GRI 3-3 Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores | 403-1 | 403-2 | 403-3

O fomento ao estilo de vida saudável, ao cuidado e à proteção com as pessoas faz parte da cultura da Zurich Santander. A estratégia **Estação Pulsar** reúne e organiza todas as oportunidades oferecidas pela companhia, evidenciando como a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores são prioritários e parte integral da nossa proposta de valor.

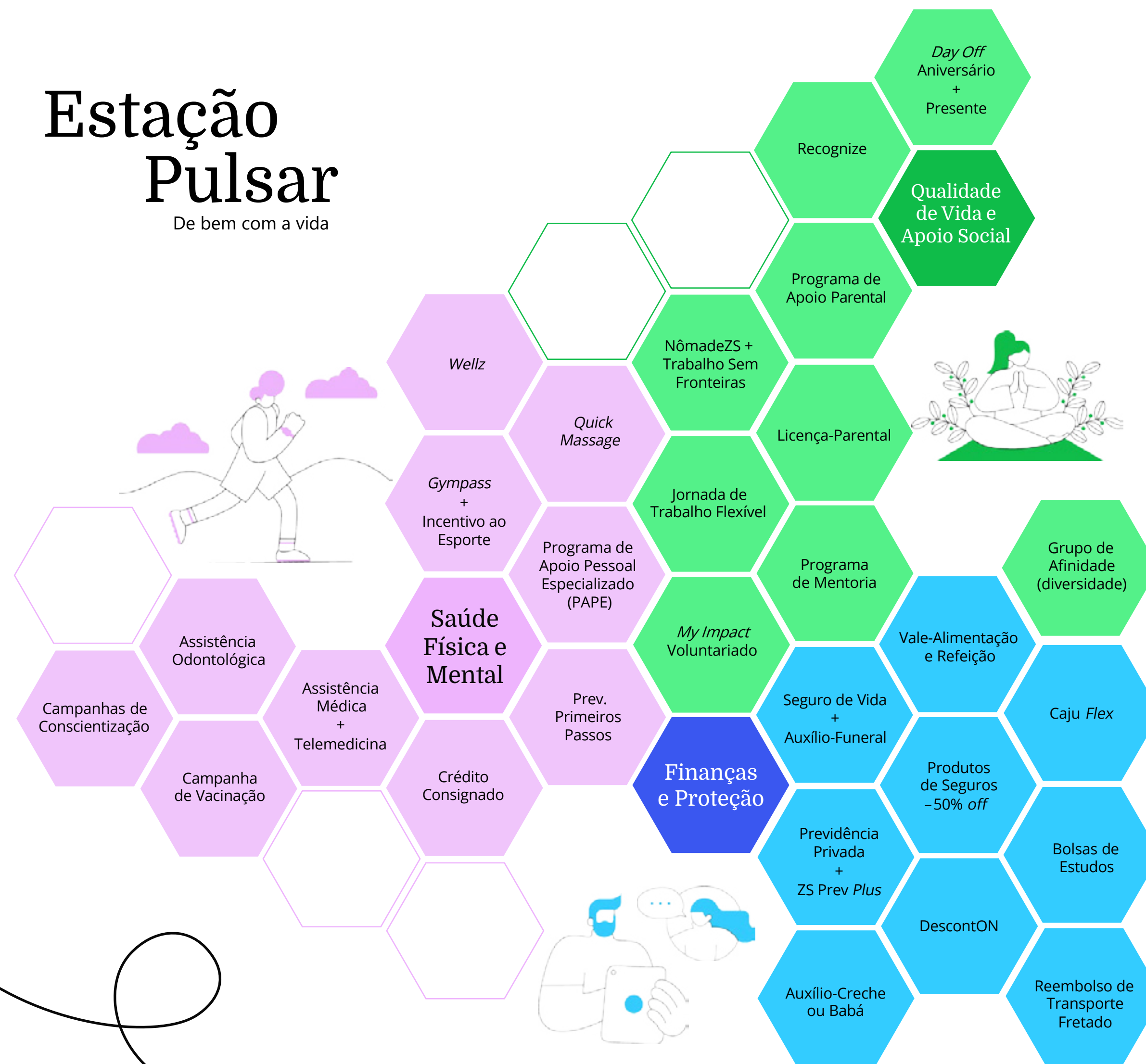
Consideramos a promoção de um ambiente de trabalho equilibrado, saudável e motivador essencial para o desenvolvimento integral das pessoas e a sustentabilidade do negócio. A companhia atua de forma preventiva e estruturada para garantir condições seguras de trabalho, o diálogo aberto e a qualidade de vida dos colaboradores.

A gestão de Saúde e Segurança na Zurich Santander está alinhada às diretrizes das Normas Regulamentadoras (NRs) e abrange todos os empregados, incluindo estagiários e jovens aprendizes. Esse sistema é apoiado por uma governança formal, que inclui a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), e é executado conforme exigências legais.

Em 2025, em cumprimento à NR-01 e em parceria com uma consultoria externa e com base no Health Safety Executive (HSE), foi realizada uma pesquisa com os nossos colaboradores, para identificar fatores de riscos psicossociais e de estresse relacionados ao trabalho apontados pelos próprios colaboradores. A pesquisa atingiu uma adesão de 87% do total de nosso quadro.

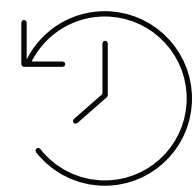
Estação Pulsar

De bem com a vida



Bem-estar e equilíbrio GRI 401-2 | 403-6

Nossa política de benefícios abrange um conjunto de práticas integradas voltadas à saúde física, mental e emocional e ao equilíbrio entre vida profissional e pessoal. As iniciativas são centralizadas e comunicadas por meio da Estação Pulsar, acessada por todos os colaboradores. Definidas para apoiar as diferentes fases da vida, essas iniciativas se tornaram um forte componente da atratividade da companhia no mercado de trabalho.



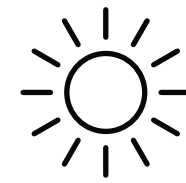
Uso flexível do tempo

Os colaboradores podem optar por modelo híbrido de trabalho, horário flexível, banco de horas e home office integral durante as férias de filhos de 0 a 14 anos. No programa NômadeZS, oferecemos a oportunidade de trabalhar de qualquer lugar do mundo por até 25 dias úteis ao ano.



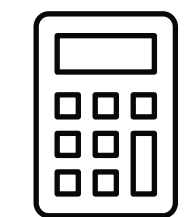
Política de parentalidade

Com o objetivo de reforçar a corresponsabilidade no cuidado com o bebê, oferecemos licença-paternidade de até 42 dias e licença-maternidade de 180 dias. O benefício é estendido a casais homoafetivos. Há, também, apoio durante a gestação, com direito a home office para a mãe a partir da 27ª semana de gestação e isenção de coparticipação na assistência médica no primeiro ano do recém-nascido, além de mentoria para mães, suporte a cuidadores e reembolso parcial de creches.



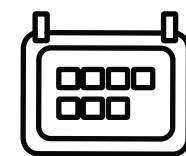
Saúde mental

Por meio da plataforma Wellz, o colaborador tem acesso a sessões de terapia, meditação guiada, rodas de conversa, conteúdos e eventos focados no bem-estar psíquico. Em 2025, aumentamos o número de sessões de terapia para 52 por ano e estendemos o benefício para dependentes e familiares.



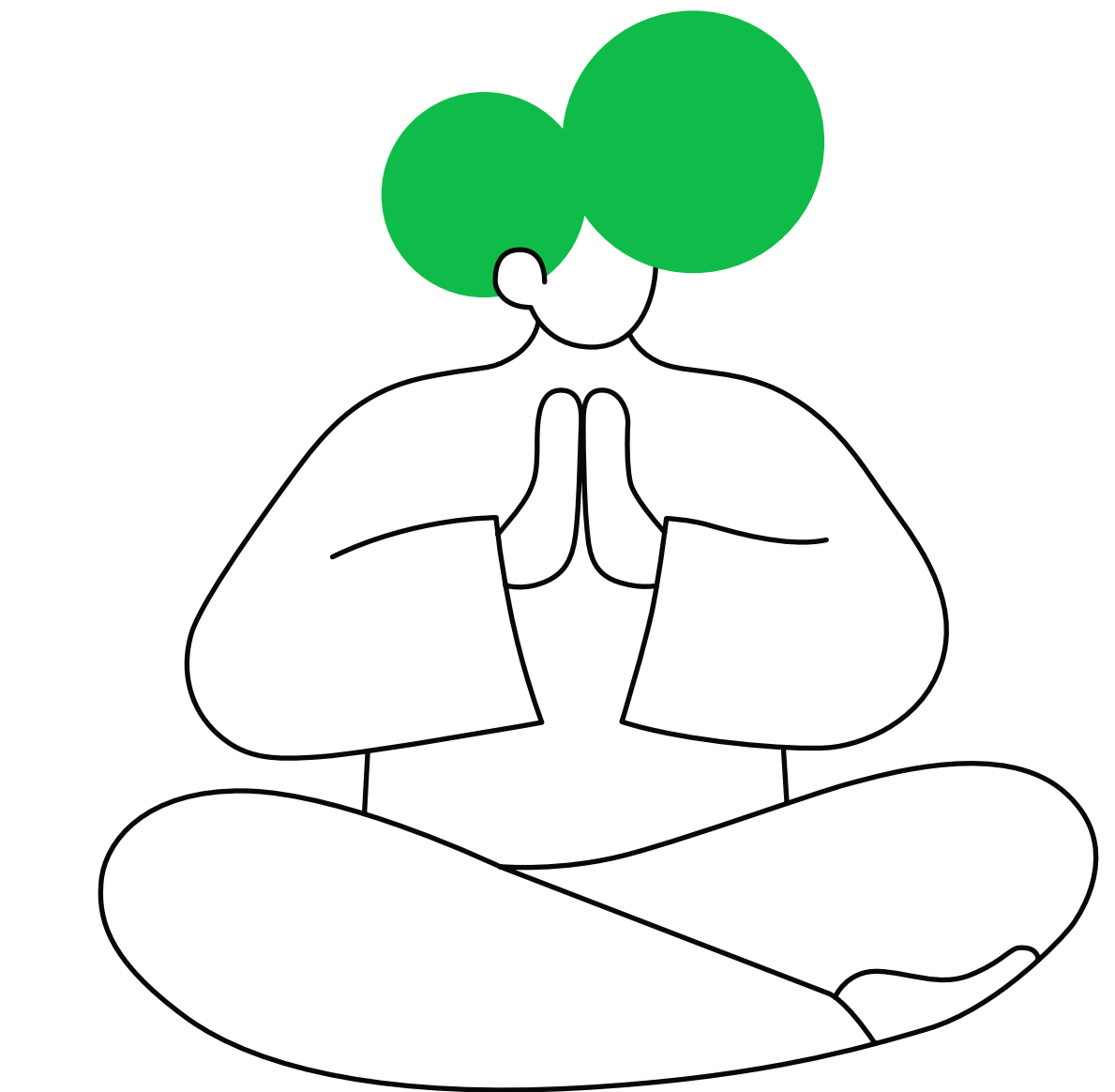
Plano de previdência corporativo

Aliado a iniciativas de educação financeira, o plano tem um papel relevante na segurança financeira e bem-estar dos colaboradores no longo prazo. O ZS Prev funciona no modelo de contrapartida: o beneficiário define um valor de contribuição, que pode ser entre 3% e 12,5% do salário, e a organização realiza aportes que variam de acordo com o tempo de contribuição, podendo chegar a 150% do valor investido pelo colaborador.



Atividades extras

O cuidado com o bem-estar também se reflete nos espaços físicos e nas iniciativas de convivência promovidas pela companhia. Em 2025, realizamos a 1ª Corrida Kid ZS, reunindo colaboradores e familiares, incentivamos a participação em corridas de ruas e apoiamos as aulas de dança promovidas por colaboradores. A sede da companhia mantém ambientes voltados ao descanso, à interação e ao acolhimento, além de promover eventos internos, como happy hours mensais. Nesse espaço, conhecido como Sorriso da Lu, a companhia oferece para os colaboradores dois almoços por semana, mediante doações a instituições sociais parceiras. As refeições são preparadas por dois restaurantes parceiros da companhia. (Saiba mais na [pág. 70](#)).





Ambiente seguro

A participação dos trabalhadores nas medidas de saúde e segurança é constantemente incentivada. Além da eleição anual dos membros da CIPA, há um programa de capacitação sistemática e uma comunicação interna contínua sobre as ações em andamento. Mensalmente, os eventos do Calendário Colorido promovem a conscientização sobre temas como saúde mental e prevenção de doenças. A equipe da CIPA, por sua vez, aborda temas obrigatórios de prevenção ao assédio sexual e outras formas de violência no trabalho para garantir a segurança psicológica. **GRI 403-4 | 403-5**

Também estimulamos a manifestação de preocupações por meio da cultura de diálogo aberto (Speak Up), prevista no Código de Conduta do Grupo Zurich. Situações de risco ou questões relacionadas à integridade podem ser relatadas por meio do Zurich Ethics Line (saiba mais na [pág. 27](#)).

A gestão de saúde e segurança estende-se à cadeia de fornecedores, por meio de recomendações, fiscalização da documentação trabalhista e da utilização de EPIs por prestadores de serviço, quando aplicável. Os profissionais terceirizados que atuam no escritório são convidados a participar da Brigada de Incêndio e das ações educativas. **GRI 403-7 | 403-8**

Fornecedores

GRI 3-3 Cadeia de valor responsável

Valorizamos laços sólidos e de longo prazo com nossa cadeia de suprimentos, com quem partilhamos o compromisso com as práticas responsáveis nos negócios. Transparência, confiança e respeito mútuo constituem a base desse relacionamento, que ocupa um lugar essencial em nosso modelo de negócios. Esses parceiros atuam em diversos processos de negócios, incluindo a Central de Atendimento, analistas e reguladores de sinistros e a rede de assistência.

Em 2025, internalizamos os processos de concorrência e negociação, que antes eram feitos por uma empresa terceirizada, trazendo mais facilidade, proximidade e eficiência à operação de compras, que integra a estrutura de Procurement. Nesse novo contexto, implantamos a função de Procurement Partners (Parceiros de Compras), pontos focais que orientam as áreas para assegurar as melhores condições de compra, de acordo com critérios técnicos e em conformidade com nossos processos e políticas.

A base de fornecedores concentra-se principalmente nos setores de tecnologia (software, desenvolvimento e cibersegurança), consultoria, serviços de atendimento ao cliente e regulação de sinistros e serviços gerais de apoio, como facilities. Também integram essa rede as empresas dos segmentos de resseguro e cosseguro, contabilidade, realocação, viagens e comunicação e marketing. Como parte do apoio ao desenvolvimento econômico das comunidades onde estamos presentes, priorizamos, sempre que possível, fornecedores locais. Ao fim de 2025, contabilizamos 193 empresas contratadas, com 96,5% dos investimentos direcionados a prestadores da própria região. **GRI 2-6 | 204-1**



Rafaella e Gabriel, colaboradores da Zurich Santander.



Gestão responsável

GRI 3-3 Respeito e promoção dos direitos humanos | 308-1 | 308-2 | 408-1 | 409-1 | 414-1 | 414-2

A gestão da cadeia de fornecimento segue as diretrizes estabelecidas no Código de Conduta e no Guideline de Solicitação de Compras, assegurando a transparência nos processos e a conformidade com as normas do Grupo Zurich e as legislações locais. Esses instrumentos estabelecem critérios técnicos, éticos e de qualidade para a seleção e o acompanhamento de fornecedores, incluindo a avaliação de aspectos ambientais, sociais e de governança.

Nossos contratos possuem cláusulas obrigatórias alinhadas à Circular nº 666/2022 da Susep e à Declaração Universal dos Direitos Humanos, que estabelecem o cumprimento de obrigações relacionadas à garantia de direitos trabalhistas, condições de saúde e segurança, prevenção ao trabalho escravo e infantil e respeito ao meio ambiente. As cláusulas também abrangem práticas antissuborno e anticorrupção.

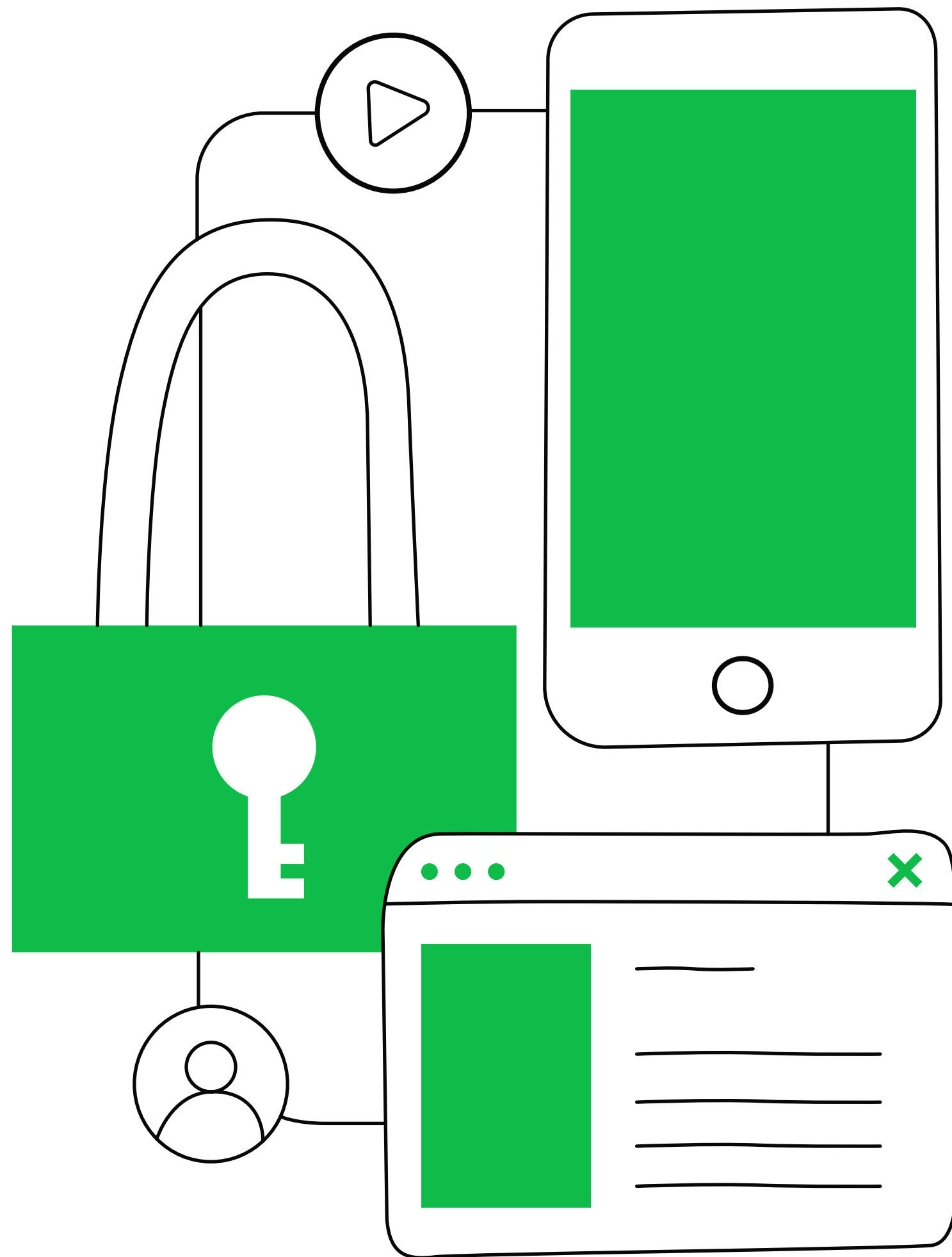
Para mitigar riscos, todos os novos contratos ou renovações passam por um processo de homologação que inclui pesquisas reputacionais em mídias e consultas a listas restritivas globais. Essas análises avaliam potenciais apontamentos relacionados a

governança, saúde financeira, segurança da informação e riscos de sustentabilidade (neste caso, a verificação é feita para todos os fornecedores com contratos anuais superiores a R\$ 15 mil).

No último ano, o processo foi aprimorado com a implementação de questionários para a avaliação dos aspectos sociais, ambientais e climáticos, bem como para a verificação de boas práticas em temas como diversidade, combate à discriminação, gestão ambiental e medidas de enfrentamento às mudanças climáticas. Em 2025, 100% de nossos fornecedores foram avaliados em aspectos sociais de acordo com as regras de criticidade estabelecidas na Política de Solicitação de Compras.

Os fornecedores classificados como críticos são submetidos a revisões anuais de asseguarção da qualidade, incluindo a avaliação de critérios de sustentabilidade. Em 2025, o monitoramento concentrou-se em 13 parceiros estratégicos, que são avaliados a partir de indicadores de desempenho, infraestrutura, recursos humanos e comunicação envolvidos na prestação dos serviços.

Critérios de seleção de fornecedores



	Conformidade com a Política de Compras, o Código de Conduta e demais normas do Grupo Zurich
	Melhor relação preço/qualidade e prazos de entrega
	Aderência ao Acordo de Nível de Serviço (SLA) da área solicitante
	Conformidade com os critérios de sustentabilidade
	Atendimento aos requisitos técnicos e/ou níveis de serviços

Também realizamos um esforço adicional para atualizar procedimentos e alinhar a gestão de fornecedores da companhia às novas diretrizes globais do Third Party Governance Framework (TPGF) do Grupo Zurich. Outros cuidados adotados na gestão da rede de fornecedores incluem:

- **Verificações de segurança** – Realizamos avaliações periódicas junto aos principais parceiros, com foco em controles de segurança da informação e conformidade regulatória.
- **Contingência e crise** – Fornecedores críticos participam, até duas vezes por ano, de exercícios do Plano de Continuidade de Negócios (PCN) e simulações de cenários de crise.
- **Responsabilidade de marca** – Considerando nossa responsabilidade pela percepção de qualidade e segurança do serviço prestado, também avaliamos a conduta do fornecedor na ponta.

Dentro do plano de melhorias para avaliação e monitoramento de riscos de sustentabilidade, em Gestão de Fornecedores, além de mapear oportunidades, promovemos uma agenda de aculturação da equipe de fornecedores sobre sustentabilidade. O conteúdo abordou o uso de critérios ESG na avaliação de fornecedores e a relevância desse tipo de análise para mitigação de potenciais riscos reputacionais, operacionais e financeiros, além da oportunidade de aprimorar o relacionamento com nossa cadeia de valor.

O diálogo com os fornecedores ocorre principalmente por meio de reuniões virtuais e presenciais, além de recorrentes contatos por e-mail e telefone. **GRI 2-29**

Sociedade

GRI 3-3 Inclusão social, Promoção e respeito aos direitos humanos, Educação financeira e securitária

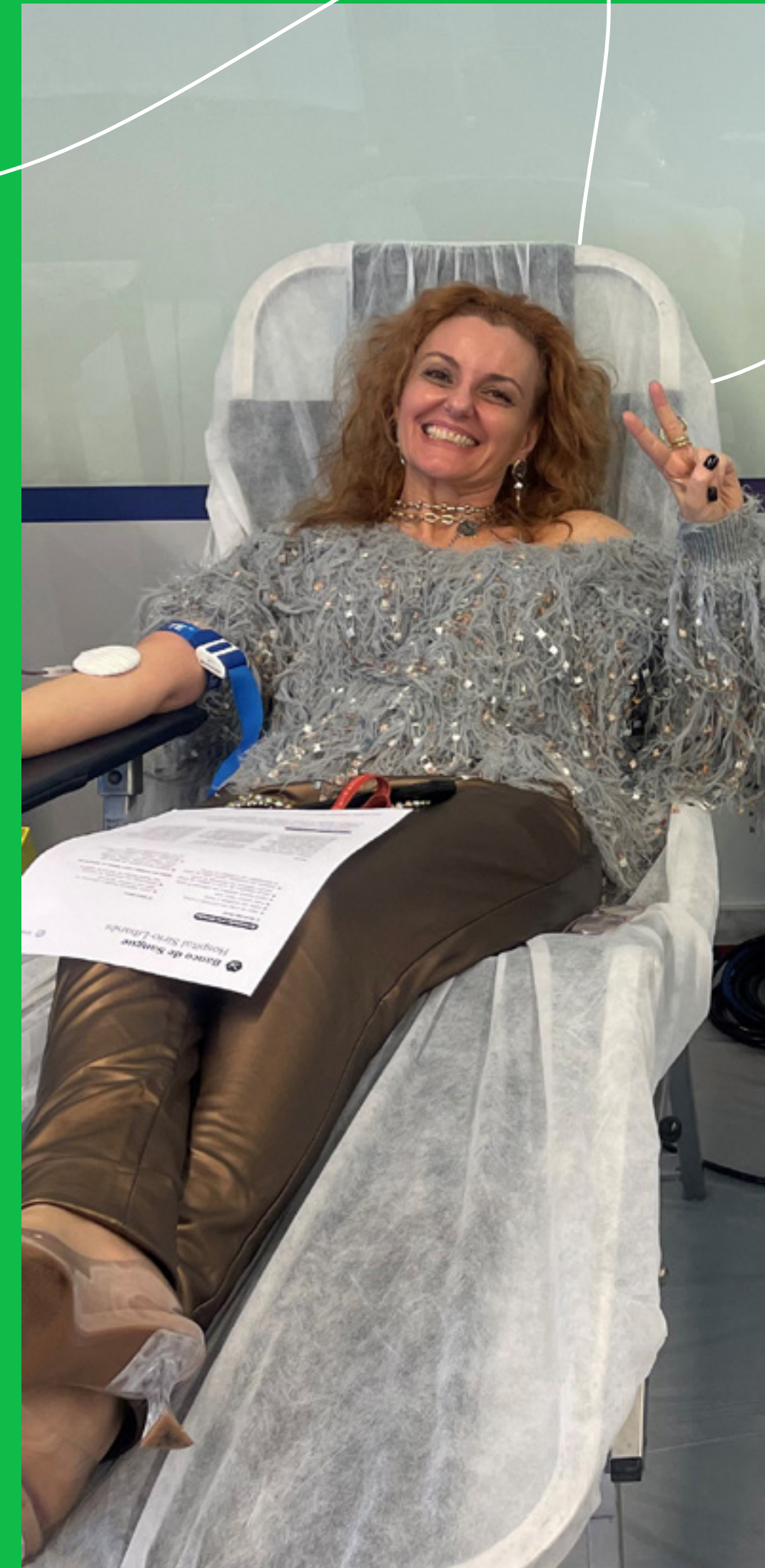
Por meio de nossa **Política de Sustentabilidade**, assumimos o compromisso de impactar positivamente a sociedade, utilizando nossos conhecimentos e recursos para promover oportunidades e relações sociais mais justas e equitativas. Definimos como setores prioritários de atuação a **cultura, esporte, educação (básica e profissional), garantia dos direitos da criança e do adolescente e saúde e qualidade de vida**, por meio dos quais promovemos o diálogo com as comunidades onde estamos presentes.

A partir do engajamento dos nossos colaboradores, desenvolvemos projetos e apoiamos causas relevantes da sociedade em parceria com organizações não governamentais e outros atores locais. Nosso apoio pode ser aportado por meio de ações de voluntariado, investimento social privado ou direcionamento de recursos via incentivos fiscais. Além disso, contamos com o suporte da **Z Zurich Foundation (ZZF)**, instituição global com larga experiência em voluntariado corporativo, mobilização social e financiamento de iniciativas de impacto social.

O relacionamento com organizações não governamentais, bem como o apoio a projetos e doações, são orientados pelo Código de Ética e Conduta do Grupo Zurich. Todas as instituições parceiras passam por processos de due diligence conduzidos pela área de Compliance, assegurando o cumprimento de critérios de reputação, integridade e conformidade.

Na definição de projetos, doações e ações de voluntariado, priorizamos o apoio a grupos mais vulneráveis a violações dos direitos humanos, considerando recortes como origem étnico-racial, gênero, idade, renda e território.

Entre os temas trabalhados, dedicamos atenção especial à educação financeira, promovida por meio de palestras e atividades em que colaboradores voluntários compartilham sua experiência com diferentes públicos dos projetos selecionados.



Cristiane, Mariana, Ana Cláudia e Wlissys, colaboradores da Zurich Santander.



Michele, Carolina, Fernanda e Lila, colaboradoras e voluntárias da Zurich Santander.

Voluntariado GRI 413-1

O engajamento dos colaboradores em ações de voluntariado compõe uma parte significativa de nossa cultura. A Política de Voluntariado prevê que todos os colaboradores possam dedicar até **três dias úteis da jornada de trabalho** a causas ou iniciativas vinculadas ao Programa de Voluntariado Corporativo.

Esse incentivo é potencializado com o uso da plataforma **My Impact**, ferramenta digital desenvolvida pela Z Zurich Foundation com o objetivo de centralizar e facilitar o envolvimento em ações voluntárias. A plataforma permite a seleção de oportunidades de voluntariado online e presencial, a indicação de organizações sociais para aportes financeiros da companhia e a participação em campanhas de doação. Nesse último caso, a fundação realiza a **contrapartida financeira no mesmo valor doado**, ampliando o impacto das contribuições.



310 voluntários
engajados em 2025
(82% de todos os colaboradores)



71 mil pessoas
impactadas por iniciativas
socioambientais



2.110 itens doados
(ovos de Páscoa, resíduos eletrônicos,
brinquedos e peças de roupas)

Principais ações de voluntariado em 2025

Capacitação profissional

Participação nas iniciativas dos projetos Habilidades para o Futuro e Programa de Verão (veja mais detalhes na [pág. 82](#)).

Educação financeira

Realização de palestras sobre educação financeira para jovens e adultos atendidos por instituições parceiras como United Way Brasil, Instituto Aliança e ACER Brasil.

Saúde e bem-estar

Campanhas de doação de sangue, em parceria com o Instituto Sírio-Libanês. Oferta de atendimento odontológico para 122 crianças da Associação Fraternidade, em parceria com a ONG Amigo da Vez.

Engajamento social

Série de ações de voluntariado em creches de organizações sociais atendidas pela United Way Brasil, com atividades de recreação, reforma de espaços, manutenção de horta e aconselhamento jurídico.

Campanhas de doação

Ações de arrecadação de ovos de Páscoa para as organizações ACER Brasil, Fraternidade, Aldeias Infantis e CAJEC. Arrecadação de brinquedos e produção de festa de Dia das Crianças para a Associação Fraternidade. Coleta de resíduos eletrônicos para doação à ONG Santos Mártires.

Parceria solidária com fornecedor

Reforma integral do Lar de Idosos São Francisco de Assis, em Embu Guaçu (SP), em parceria com o escritório de arquitetura Space Plan. A iniciativa foi financiada por doações dos colaboradores por meio da plataforma My Impact, com contrapartida da Z Zurich Foundation. Os voluntários se encarregaram da pintura e da organização final da obra. A iniciativa teve origem nos almoços gratuitos chamados de CoZSinha UAU e CoZSinha UAI, oferecidos para os colaboradores na sede da companhia duas vezes por semana. Eles foram incentivados a doar 2,58 dólares (R\$ 15,00) por almoço na plataforma My Impact. No total, os recursos destinados à reforma do Lar de Idosos alcançaram mais de R\$ 300 mil.



Voluntários da Zurich Santander.

Formação de futuros profissionais

Criado em 2020, o programa **Habilidades para o Futuro** prepara jovens de baixa renda, entre 17 e 24 anos, para a entrada no mercado de trabalho. Em 2025, a iniciativa alcançou cerca de 22 mil jovens nos estados de São Paulo, Bahia, Pernambuco, Ceará e Pará. Desenvolvido em parceria com a Z Zurich Foundation, a Fundação Forge e o Instituto Aliança, o programa promove o desenvolvimento de competências socioemocionais e amplia o conhecimento sobre ambiente corporativo e tecnologia, contando com a participação ativa de colaboradores voluntários em ações de mentoria, educação financeira e orientação profissional.

A iniciativa também incluiu a formação de professores da rede pública, por meio de uma imersão em metodologias voltadas ao desenvolvimento de projetos de vida, nos quais eles se habilitam a replicar o conhecimento para outros alunos.

Os resultados do programa inspiraram a companhia a criar um projeto de extensão aprofundada das capacitações, o **Programa de Verão**, financiado com recursos próprios.

Programa de Verão

Em 2025, dez jovens egressos do projeto Habilidades para o Futuro foram selecionados para participar do **Programa de Verão**, uma imersão corporativa dentro da sede da Zurich Santander em São Paulo. O processo seletivo, que envolveu mais de 130 jovens, resultou na escolha de sete mulheres e três homens oriundos de São Paulo, Bahia e Pernambuco.

A experiência teve duração de três semanas e reuniu mais de 40 colaboradores voluntários, de diferentes áreas, engajados no compartilhamento de conhecimento. Os participantes de outros estados foram trazidos para São Paulo, e todos receberam hospedagem, ajuda de custo e laptop para o desenvolvimento das atividades. Ao final do programa, os candidatos **foram contratados como estagiários ou jovens aprendizes**, reforçando o compromisso da companhia com a formação e a empregabilidade de novos talentos.



Da esquerda para a direita, começando de baixo para cima, Michele, Matheus, Wlissys, Michelline, Nicole, Kananda, Ana Luiza, Rhiwllarhy, Benji e Lucas, participantes do Programa de Verão e colaboradores da Zurich Santander.

Investimento Social Privado GRI 413-2

Na definição das ações e projetos apoiados com recursos de investimento social, consideramos os valores institucionais da companhia, os potenciais impactos no desenvolvimento das comunidades e a conformidade com boas práticas de compliance e governança. Em 2025, a destinação de recursos por meio de incentivos fiscais totalizou R\$ 20,98 milhões, direcionados a projetos culturais, esportivos e de atendimento a públicos em situação de vulnerabilidade. Os projetos contemplados receberam os recursos em 2025 e serão executados a partir de 2026.

Destinação de recursos incentivados

	2023		2024		2025	
	Número de Projetos	Valor total destinado (R\$)	Número de Projetos	Valor total destinado (R\$)	Número de Projetos	Valor total destinado (R\$)
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad)	9	2.683.183,64	17	2.846.225,02	10	2.098.934,99
Fundo do Idoso	8	2.683.183,64	12	2.846.225,02	10	2.098.934,99
Lei Federal de Incentivo ao Esporte	7	5.366.367,28	5	4.075.253,40	3	4.197.870,07
Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)	13	10.732.732,56	8	8.130.000,00	10	8.395.739,95
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas)	6	2.683.183,64	4	1.229.376,90	2	2.098.934,99
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	1	2.683.183,64	1	1.229.376,90	1	2.098.934,99
Total	44	26.831.834,40	47	20.356.457,24	36	20.989.349,98

Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad)

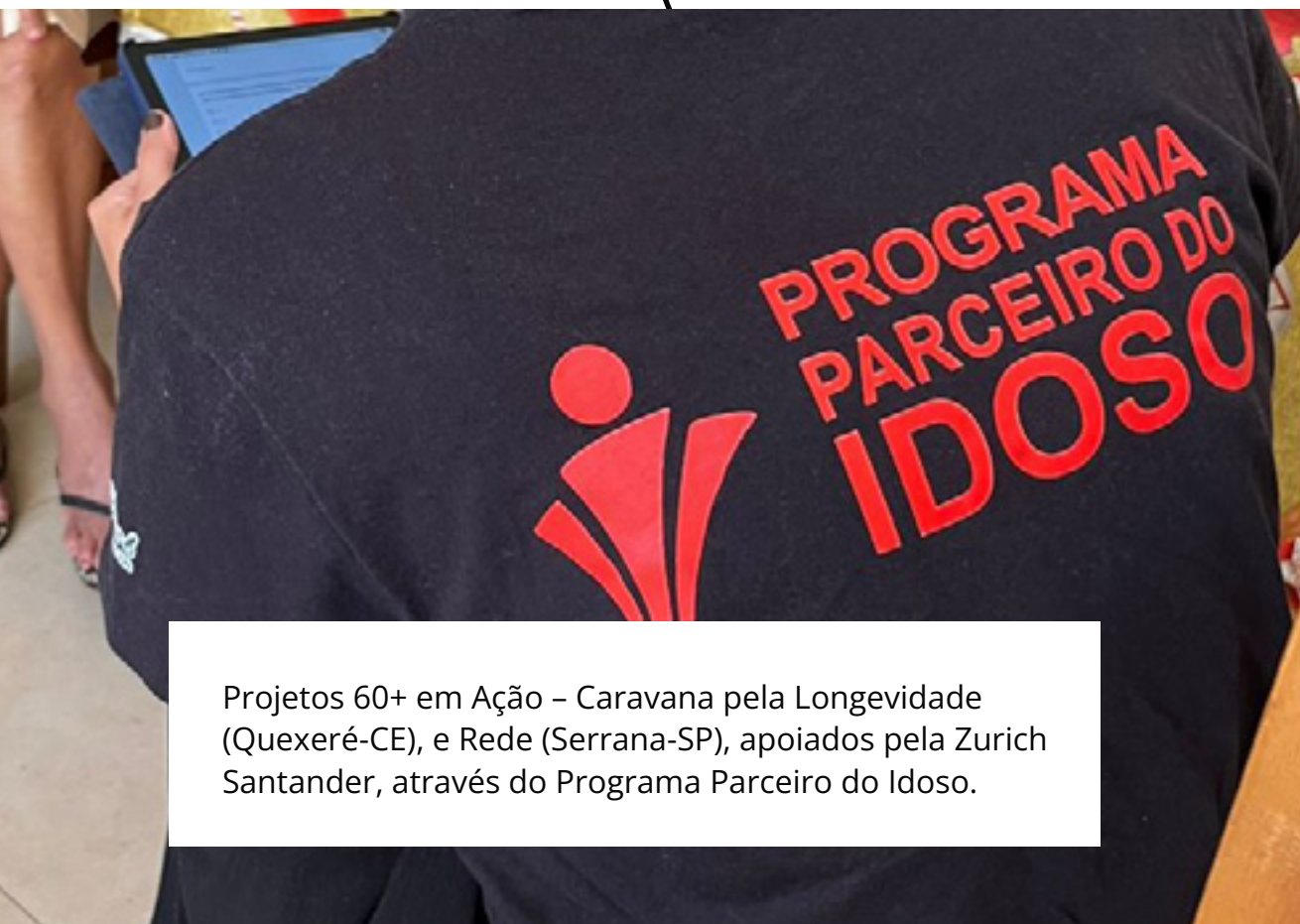
Entre nossos apoios prioritários, destaca-se o programa **Amigo de Valor** do Banco Santander, uma das maiores iniciativas do país voltadas à captação de recursos incentivados para os Conselhos Municipais dos Direitos de Crianças e Adolescentes. Criado em 2002, o programa mobiliza clientes, colaboradores e fornecedores para a destinação de recursos de incentivo fiscal para a proteção e garantia de direitos de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade. Em 2025, apoiamos a execução de dois projetos, incluindo recursos da companhia e da doação voluntária de colaboradores.

Um deles é o **Estudar e Viver – Trabalhar Só Quando Crescer**, desenvolvido em Jequitinhonha (MG) pela Associação de Promoção do Adolescente e da Criança. Com capacidade de atendimento para 280 crianças e adolescentes, a iniciativa atua na prevenção ao trabalho infantil, no engajamento escolar e na promoção da segurança alimentar, oferecendo refeições, reforço escolar e oficinas culturais, esportivas e socioemocionais.

Já em Triunfo (PE), o projeto **Caravana Adolescência sem Gravidez**, executado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, alcançou cerca de mil adolescentes com ações itinerantes de prevenção à gravidez na adolescência. Foram realizadas atividades educativas em escolas, comunidades quilombolas e unidades de saúde, além de grupos de apoio e encaminhamentos para serviços de saúde e benefícios sociais, fortalecendo a rede local de proteção.



Projetos Estudar e Viver – Trabalhar Só Quando Crescer (Jequitinhonha-MG), e Caravana Adolescência sem Gravidez (Triunfo-PE), apoiados pela Zurich Santander, através do Programa Amigo de Valor.



Projetos 60+ em Ação - Caravana pela Longevidade (Quixeré-CE), e Rede (Serrana-SP), apoiados pela Zurich Santander, através do Programa Parceiro do Idoso.



Fundo Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa

Contribuímos com o programa **Parceiro do Idoso** do banco Santander, que destina parte do Imposto de Renda devido (IR) para reforçar a rede de proteção aos direitos do público idoso. A iniciativa apoia e financia projetos que atuam com inclusão social e financeira, proteção contra maus-tratos e cuidado e atendimento a pessoas idosas em vulnerabilidade.

Em 2025, apoiamos a execução de dois projetos. Em Quixeré (CE), o **60+ em Ação - Caravana pela Longevidade**, conduzido pela Secretaria Municipal da Saúde, atendeu cerca de 800 idosos por meio de ações itinerantes de cuidado domiciliar. Uma equipe multiprofissional realizou avaliações motoras, nutricionais, psicossociais e de enfermagem, além de atividades de fisioterapia, vacinação, triagem bucal e orientações de saúde, ampliando o acesso a cuidados preventivos, especialmente para pessoas acamadas ou em situação de isolamento.

Já em Serrana (SP), o projeto **Rede**, executado pela Associação Casa dos Velhinhos de Serrana, atendeu 61 idosos com alto grau de dependência, por meio de atendimento domiciliar e capacitação de cuidadores. A iniciativa também contribuiu para identificar e encaminhar situações de insegurança alimentar, violência e abandono à rede local de proteção.

Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas/PCD)

Na área de saúde, destinamos recursos para organizações dedicadas a apoiar crianças e adolescentes com deficiência e centros de saúde de atendimento a pacientes com câncer.

No âmbito do Pronon, apoiamos a Funfarme (Fundação Faculdade Regional de Medicina de São José do Rio Preto) na aquisição de um equipamento PET-CT, ampliando em 105% a capacidade de realização de exames — cerca de 1.800 por ano — e reduzindo o tempo médio de espera para aproximadamente 30 dias. O investimento contribui para expandir o acesso ao diagnóstico oncológico de alta complexidade na rede pública de saúde.

Já por meio do Pronas/PCD, apoiamos o projeto **Juntos Pela Equidade**, da APAE de São Manuel (SP), voltado ao diagnóstico precoce e à reabilitação de crianças e adolescentes com atraso no desenvolvimento e síndromes genéticas ou neurológicas. A iniciativa oferece atendimento interdisciplinar e orientação a familiares, ampliando o acesso à avaliação especializada e reduzindo a demanda reprimida.

Lei do Esporte

Destinamos recursos para projetos que promovem o acesso ao esporte, a qualidade de vida e o bem-estar, entre outros benefícios sociais.

Em 2025, apoiamos o projeto **Skate Rajas – 2025**, em São Paulo (SP), que atendeu 200 crianças e adolescentes de 10 a 14 anos. A iniciativa combinou formação prática e teórica em skate, incluindo orientações sobre técnicas, uso de equipamentos de segurança e atividades educativas. O projeto contribuiu para o desenvolvimento integral dos participantes, fortalecendo habilidades socioemocionais e incentivando o esporte como instrumento de lazer, convivência e cidadania.

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Destinamos recursos para projetos culturais, como exposições, espetáculos musicais e atividades imersivas que ampliam o acesso à produção cultural e valorizam a diversidade nos territórios onde atuamos.

Em 2025, apoiamos a **Orquestra Sinfônica Chiquinha Gonzaga**, primeira orquestra formada exclusivamente por meninas e mulheres da rede pública de ensino. Ao longo do ano, foram realizados oito grandes concertos — incluindo apresentações no Teatro Municipal do Rio de Janeiro, no Teatro Santander (SP) e no Carnegie Hall (Nova Iorque) —, além de 14 master classes. O projeto envolveu 815 meninas e jovens, ampliando as oportunidades de formação artística e projeção profissional.



7.

Meio Ambiente





Tatiane, colaboradora da Zurich Santander.

Gestão Ambiental

GRI 2-23 | 2-24 | 2-25 | 3-3⁵

Buscamos mitigar o impacto ambiental de nossas atividades por meio de práticas responsáveis e da oferta de soluções e produtos que auxiliem nossos clientes a proteger o meio ambiente e a lidar com os riscos climáticos. Promovemos o uso eficiente dos recursos naturais e incentivamos nossos colaboradores e fornecedores a adotarem estilos de vida mais sustentáveis e ambientalmente responsáveis.

A governança do tema é orientada pela Política de Sustentabilidade e pela Política de Facilities. Alinhados aos requisitos da Circular Susep nº 666/2022, desde 2023 evoluímos com a implementação de um conjunto de medidas de Gestão Ambiental, entre as quais o mapeamento de riscos ambientais e climáticos mais relevantes para a nossa operação.

Em 2025, priorizamos a mensuração e o monitoramento mensal dos seguintes indicadores: consumo de água, consumo de energia, geração de resíduos recicláveis e não recicláveis, uso de papel em impressões, viagens aéreas e consumo de diesel, gás natural e gases refrigerantes. O controle desses dados serviu como base para a elaboração do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) de nossas operações no Brasil.

Internamente, mantemos um plano contínuo de aculturação de nossos colaboradores para incorporar esses princípios às suas rotinas. Nossa preparação institucional para avançar nesse campo inclui a participação no grupo de trabalho Hub de Riscos Climáticos da Confederação Nacional das Seguradoras (CNSEG).

⁵ Considera os temas materiais: Proteção e preservação da biodiversidade; Ação climática e transição para a descarbonização; Gestão de recursos e resíduos; e, Eficiência energética.

Emissões de GEE GRI 3-3 Ação climática e transição para a descarbonização

Em 2025, aprimoramos a metodologia de cálculo de emissões de gases de efeito estufa, em especial no que tange às métricas de viagens aéreas e deslocamento de colaboradores ao escritório, com reflexos em nosso Inventário de Emissões de GEE.

Trabalhando para reduzir e mitigar nossos impactos, demos continuidade ao monitoramento dos indicadores definidos no plano de ação de 2024.

O cálculo do inventário segue a metodologia Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Em 2025, foi registrado um total de 1.042,35 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂eq) referente às atividades que estão sob nosso controle operacional, classificados da seguinte forma:

Escopo 1

Emissões provenientes dos geradores de energia utilizados em nosso escritório (fonte de combustão estacionária).

Escopo 2

Emissões decorrentes do consumo de energia do prédio, que são 100% neutralizadas por terem origem em fontes renováveis com Certificado de Energia Renovável Internacional (I-REC, sigla em inglês).

Escopo 3

Abrange as principais fontes de emissões da companhia: deslocamento dos colaboradores entre casa e escritório, viagens aéreas, hospedagens e geração interna de resíduos. Em menor escala, tivemos emissões relacionadas ao tratamento de efluentes e bens adquiridos.

Emissões totais de GEE (tCO₂) GRI 305-1 | 305-2 | 305-3

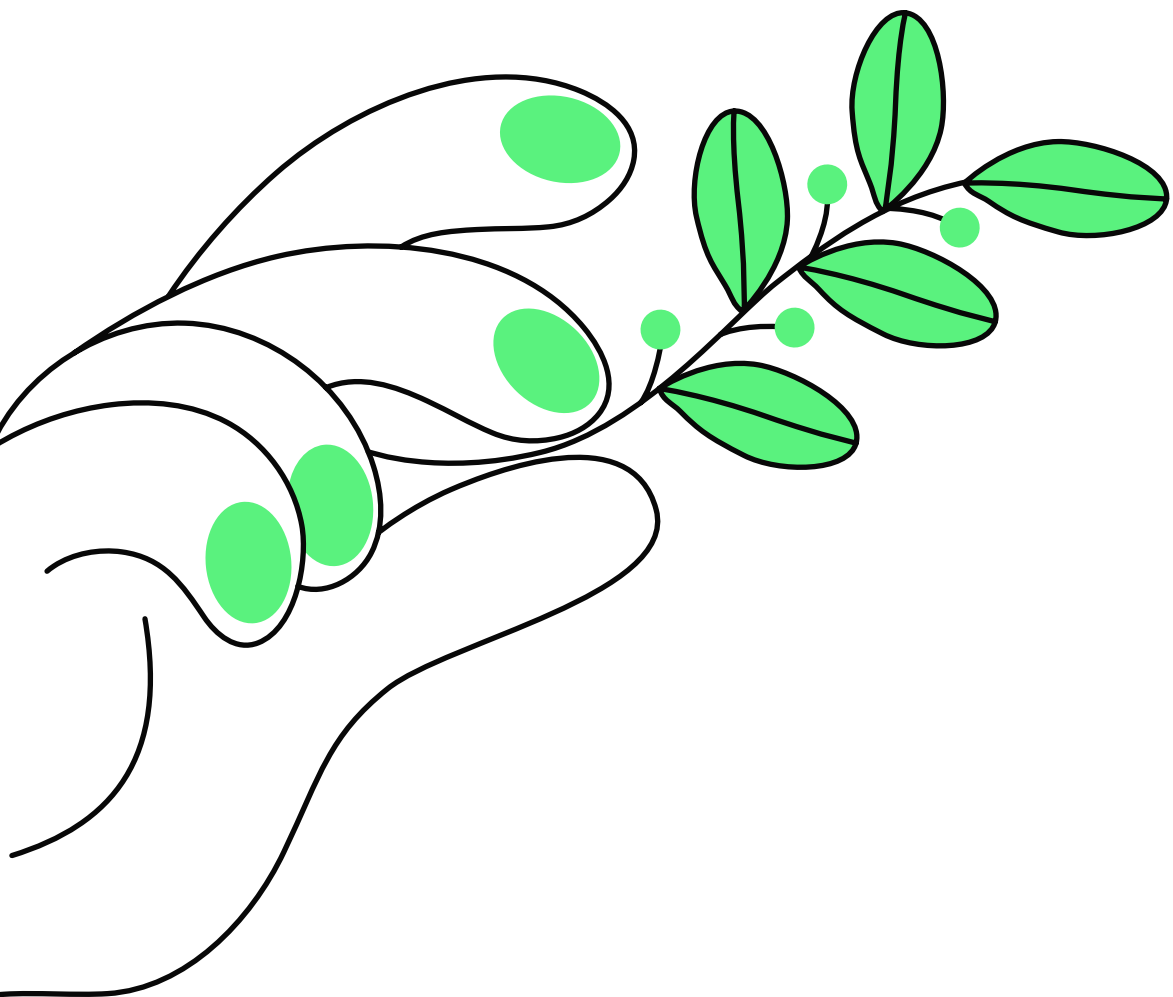
Tipo	2023	2024	2025
Combustão estacionária	0,55	1,01	0,46
Emissão fugitiva	0	0,01	0,01
Total de emissões Escopo 1	0,55	1,02	0,47
Energia elétrica - <i>location-based</i>	0 ⁶	21,77	19,97
Energia elétrica - <i>market-based</i>	0	0	0
Total de emissões Escopo 2 (market-based)	0	0	0
Resíduos Sólidos	-	1,5	2,78
Efluentes	-	0,15	0,14
Viagens a negócios	-	129,44	106,51
Emissões casa-trabalho	-	923,15	932,45
Total de emissões Escopo 3	311,48	1.054,24	1.041,88

Emissões de GEE (tCO₂) por funcionário⁷

Tipo	2023	2024	2025
Total de emissões por ano	312,10	1.055,26	1.042,35
Intensidade de emissões	0,92	2,93	2,75

⁶ O valor de emissões de Escopo 2 (abordagem location-based) referente à 2023, foi originalmente reportado como zero em função de uma inconsistência metodológica posteriormente identificada em revisão interna. Os dados de 2024 e 2025 já incorporam o ajuste realizado. Todos os dados foram calculados em conformidade com o GHG Protocol.

⁷ O índice de intensidade de emissões é calculado com base no total consolidado de emissões de GEE (Escopos 1, 2 e 3), dividido pelo número total de colaboradores efetivos ao final de cada exercício. Para o Escopo 2, foi adotada a abordagem market-based. As emissões são expressas em Toneladas métricas de CO₂ equivalente (tCO₂e) e o índice em tCO₂e/colaborador.



Gestão de recursos

GRI 3-3 Gestão de recursos e resíduos



A gestão dos recursos naturais prioriza a busca da eficiência e a destinação racional de resíduos. Estamos instalados em um edifício certificado pela Leadership in Energy & Environmental Design (LEED), cujos requisitos incluem a incorporação de práticas sustentáveis, como reutilização de águas pluviais e subterrâneas, aquisição de energia por meio do Mercado Livre de Energia e utilização de materiais mais eficientes em sua estrutura.

Os dados de consumo de água e energia utilizados em nosso escritório são fornecidos pela administração do condomínio e, desde 2023, acompanhamos mensalmente essas métricas.

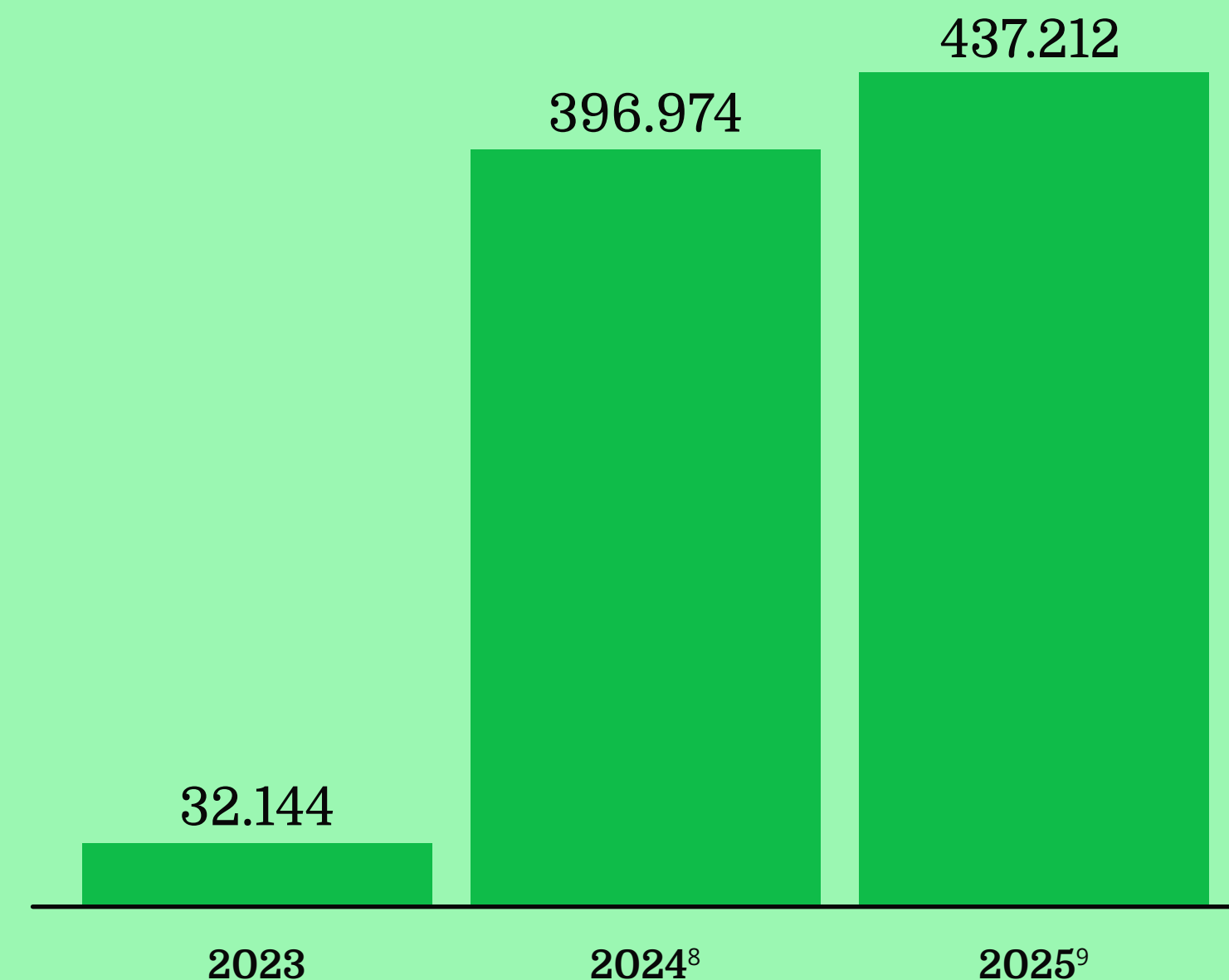
Eficiência energética GRI 3-3 Eficiência energética

O monitoramento mensal do indicador de eficiência energética foi expandido para incluir o consumo de óleo diesel e gás natural dos geradores de energia do condomínio e a reposição de gases refrigerantes na manutenção do ar-condicionado. Para atingir a meta de uso de 100% de iluminação LED, demos continuidade à substituição gradual de luminárias queimadas, pela qual estimamos obter maior economia no consumo de energia.

A adoção da iniciativa Hora da Terra consolidou-se como uma prática diária em nossas instalações. Consiste no desligamento das luzes do escritório em horários de menor circulação de colaboradores – durante o almoço e após as 20h – e redução do funcionamento do ar-condicionado nas primeiras horas da manhã e no final da noite.

Consumo de energia elétrica (kWh)

GRI 302-1



⁸ O aumento do consumo em 2024 em relação a 2023 faz parte de uma revisão de dados realizada pelo condomínio em seus medidores de energia ao longo do ano

⁹ O aumento no consumo de energia em 2025, de cerca de 10%, está associado ao início do funcionamento de novas cozinhas, com maior utilização de equipamentos elétricos em horário de pico (fornos, exaustão, réchaud, micro-ondas e refrigeração) para oferta de refeições aos colaboradores.

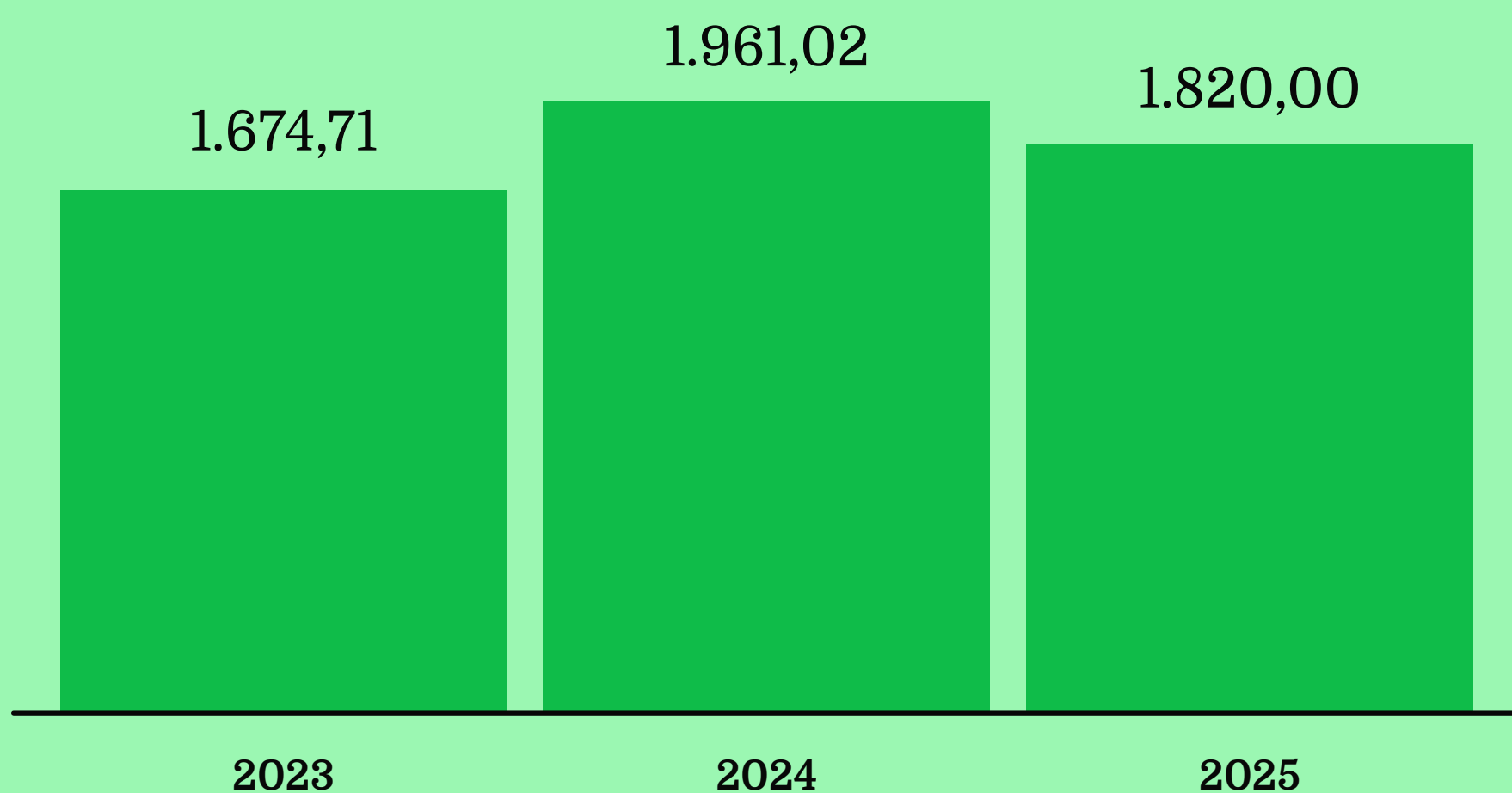
Água GRI 303-1 | 303-2 | 303-5

No prédio em que está instalada nossa sede, o abastecimento de água é realizado pela rede pública e há, também, um sistema de reutilização de águas pluviais para sanitários e irrigação de jardins. O monitoramento do consumo de água faz parte da nossa estrutura de indicadores ambientais, com base em dados de rateio enviados pela administração do condomínio.

Em 2025, registramos uma queda de 7% no consumo em relação a 2024.

A gestão de recursos hídricos que utilizamos permanece a cargo do condomínio do edifício, assim como seu descarte, com práticas voltadas ao uso responsável e à destinação adequada, alinhadas aos padrões sanitários vigentes.

Consumo de água (m³) GRI 303-5



Gestão de resíduos GRI 301-1 | 306-1 | 306-2 | 306-3 | 306-4 | 306-5

Em 2025, demos continuidade às iniciativas de melhoria da coleta seletiva dos resíduos gerados em nosso escritório e à pesagem de resíduos recicláveis e não recicláveis, com o descarte apartado de pilhas, baterias e lâmpadas. Doamos os equipamentos eletrônicos de uso descontinuado.

Recomendamos evitar o consumo de plástico de uso único. No kit de boas-vindas para os novos colaboradores, tornou-se uma tradição incluir uma garrafa reutilizável e uma caneca para consumo de bebidas. Orientamos nossos prestadores de serviços a não utilizar materiais de plástico de uso único, priorizando descartáveis ecológicos para embalar alimentos e itens de uso em eventos.

Chegamos ao índice de 97% das comunicações da Zurich Santander com os clientes feita por meio digital, demonstrando o esforço de utilizar menos papel. Esse percentual tem se mantido em um nível próximo a 100% ao longo dos últimos anos.

A disposição final dos resíduos não recicláveis é feita por uma empresa contratada pelo condomínio, que segue os padrões do Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), fazendo o encaminhamento para aterros sanitários.

Total de resíduos gerados (t) GRI 306-3

Tipo	2023	2024	2025
Resíduos gerados ¹⁰	2,67	2,31	3,91 ¹¹
Resíduos para reciclagem	1,36	1,09	1,65
Resíduos descartados e destinados à disposição final	1,31	1,22	2,26



¹⁰ A empresa não gera resíduos perigosos

¹¹ O aumento na geração de resíduos em 2025, em 69%, está associado ao início do funcionamento de novas cozinhas, com a oferta de refeições aos colaboradores, o que resultou em maior volume de resíduos orgânicos e descartáveis em relação ao ano anterior.

Cultura ambiental e climática

Reforçamos a comunicação interna sobre as questões ambientais e climáticas com a finalidade de disseminar o tema nas práticas corporativas e no comportamento dos colaboradores e lideranças. Durante o ano, seguimos uma agenda temática que reforça esse objetivo, promovendo a mudança de mentalidade.

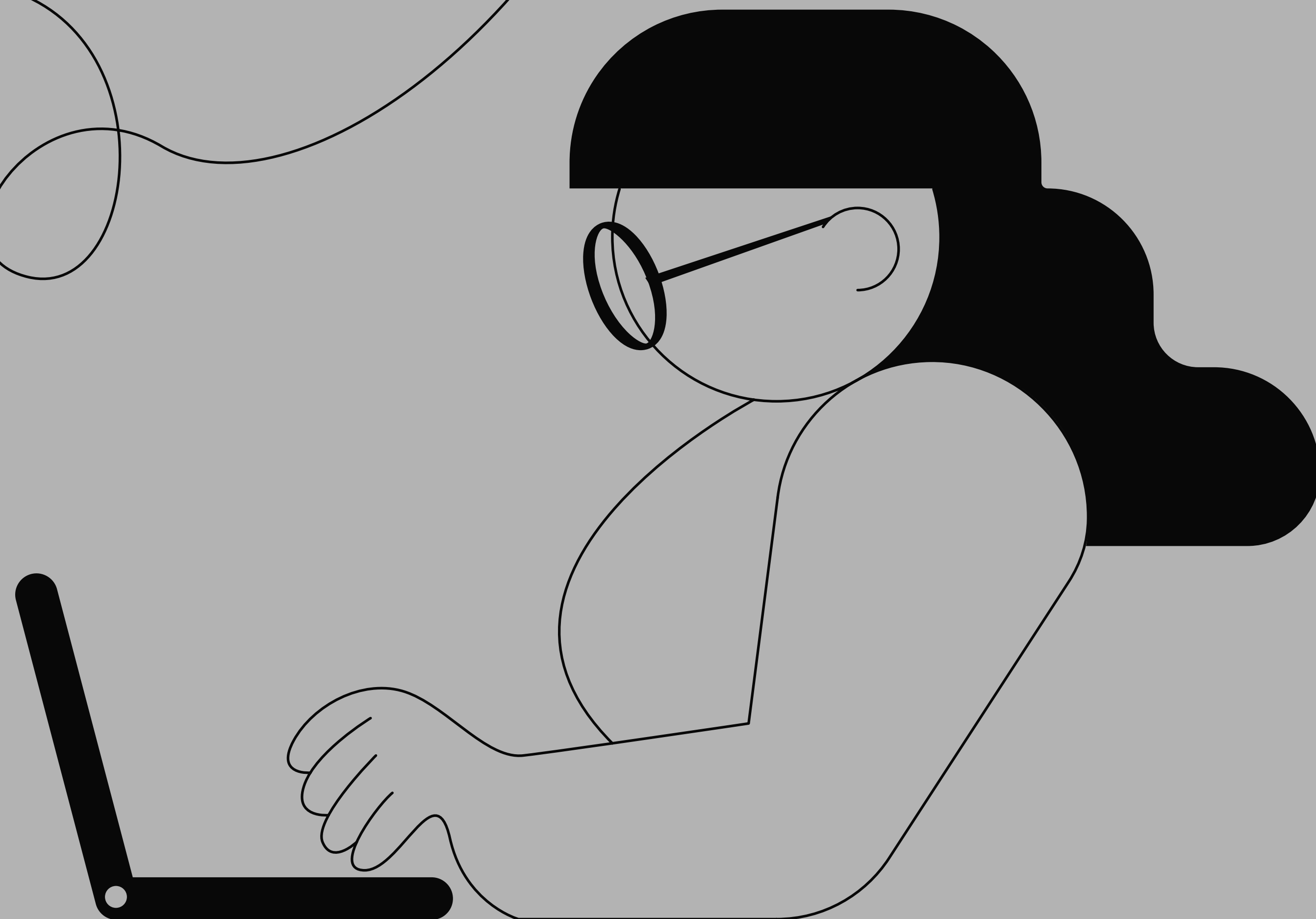
Dentro dessa agenda, celebramos o Dia Mundial do Meio Ambiente com uma programação dedicada a falar sobre os impactos cotidianos, positivos e negativos, sobre o meio ambiente. As iniciativas buscaram estimular os participantes a conhecer mais sobre o tema, repensar hábitos e ampliar a consciência sobre o impacto ambiental no dia a dia e no negócio. Além de uma série de rodas de conversa e palestras com ambientalistas, as atividades incluíram a coleta de resíduos eletrônicos, posteriormente doados, e uma ação lúdica com ecobikes para reforçar a conscientização sobre o uso dos recursos naturais.

Promovemos também a ação Descarte Consciente, para incentivar a prática do descarte correto de resíduos no escritório, que passou a pontuar no programa de bonificação do Clube de Pontos - Conexão ZS.

Renato, colaborador da Zurich Santander.

8.

Anexos



Riscos de sustentabilidade GRI 201-2

Informações para atendimento à Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

A integração dos riscos de sustentabilidade aos processos de gestão de riscos da Zurich Santander teve início em 2023, com a publicação da Política de Sustentabilidade, e avançou em 2024 com a conclusão do nosso estudo de materialidade, que permitiu identificar, avaliar e classificar essas vulnerabilidades.

Tratamos os riscos de sustentabilidade de forma transversal, integrados aos riscos tradicionais e aos processos operacionais da companhia. Sua gestão, assim como a construção de uma estratégia resiliente, seguem as mesmas políticas, metodologias e processos definidos na Estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos.

Governança dos riscos de sustentabilidade (GVR) GRI 2-12 | 2-13

A supervisão dos riscos de sustentabilidade – que incluem os riscos sociais, ambientais e climáticos – é tratada de forma integrada à gestão geral de riscos da companhia. Essa gestão se realiza na mesma estrutura, processos e instâncias de governança já adotados para os demais riscos corporativos.

No nível estratégico, o Conselho de Administração tem a responsabilidade de zelar pelo adequado funcionamento da Estrutura de Gestão de Riscos e Sistema de Controles Internos, bem como aprovar e assegurar o cumprimento das diretrizes definidas em nossas políticas – incluindo as Políticas de Gestão de Riscos, de Sustentabilidade e outras regulatórias, além de ter ciência do Relatório de Gestão de Riscos e do Relatório de Sustentabilidade.

Nesta atribuição, o colegiado conta com o auxílio do Comitê de Risco (Audit & Risk), que atua em nível tático para garantir um sistema eficaz de identificação e mitigação de riscos, a manutenção de sólidos controles internos e a governança, observando leis e regulamentos locais.

Já no nível operacional, segue a estrutura das três linhas de defesa que sustentam a gestão de riscos na Zurich Santander, incluindo os fóruns de discussão e reportes já estabelecidos (veja mais informações em Gestão de Riscos, na [pág. 30](#)).

Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade (EST)

O primeiro exercício completo de identificação e classificação de riscos de sustentabilidade, englobando aspectos ambientais, climáticos e sociais, foi concluído em 2024. Esse estudo de materialidade foi conduzido de acordo com a metodologia interna de Gestão de Riscos e considerou referências setoriais para riscos ESG, como os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), o Princípio para o Investimento Responsável (PRI) e a Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI).

Na etapa inicial, realizamos um amplo mapeamento de riscos de sustentabilidade potenciais ao nosso negócio, considerando suas conexões com as categorias tradicionais de riscos – subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional. Esse processo avaliou potenciais impactos nos processos de subscrição e gestão de investimento, bem como nas diversas atividades internas – desde a gestão do edifício administrativo até o relacionamento com fornecedores, parceiros e colaboradores.

Após o mapeamento inicial, os riscos foram avaliados e classificados utilizando critérios qualitativos e quantitativos de probabilidade de materialização, impacto potencial e efetividade dos controles. A avaliação

considerou três horizontes temporais: curto prazo (1 a 3 anos), médio prazo (3 a 5 anos) e longo prazo (5/6 a 10 anos).

Ao final, foram identificados sete riscos relevantes de sustentabilidade, com impactos reais ou potenciais:

- Quatro riscos sociais relacionados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao interesse comum.
- Três riscos climáticos físicos associados a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo.
- Nenhum risco ambiental material associado à degradação ambiental, incluindo o uso excessivo de recursos naturais.

A gestão dos riscos de sustentabilidade e a construção de uma estratégia de resiliência são transversais aos demais riscos mapeados pela companhia e seguem as mesmas políticas e processos definidos na Estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos. Esse processo envolve exercícios periódicos que passam pelos fóruns de decisão da companhia e as áreas de negócio, considerando eventos históricos e tendências (saiba mais em Gestão de Riscos, na [pág. 30](#)).

No relacionamento com clientes, adotamos uma abordagem preventiva ao incentivar o uso de serviços de assistência voltados à manutenção, especialmente em regiões com previsão de eventos climáticos extremos, bem como a contratação de coberturas específicas para esses riscos. A companhia conta ainda com uma abordagem integrada para a gestão dessas ocorrências, que permite uma atuação ágil e humanizada (saiba mais em Abordagem Integrada para Gestão de Catástrofes, na [pág. 45](#)). Além disso, enquanto investidor institucional, direcionamos recursos financeiros para setores que fomentam uma economia de baixo carbono.

Internamente, monitoramos as emissões de gases de efeito estufa (GEE) geradas no cotidiano da companhia, como compra de energia, viagens e gestão de resíduos, e trabalhamos continuamente para sua redução por meio de ganhos de eficiência (saiba mais em Meio Ambiente, na [pág. 88](#)).

Para nos mantermos continuamente atualizados no tema e garantirmos o alinhamento interno, capacitamos nossas equipes, participamos de fóruns e grupos de trabalho setoriais e acompanhamos estudos, tendências e novas regulações, bem como os desdobramentos que possam impactar os

nossos negócios e públicos de relacionamento. Para garantir um alinhamento permanente às demandas do regulador e às melhores práticas do setor, em julho de 2025 respondemos ao Questionário de Supervisão da Susep para a Circular no 666/22, que mediu a maturidade das seguradoras em relação aos temas ESG e sua aderência à regulação.

Além de toda construção de conhecimento desenvolvida desde o início da implementação da Circular 666, englobando diversas áreas da companhia, em 2025 reforçamos o acultramento sobre os riscos de sustentabilidade e seus potenciais impactos sobre as atividades de negócios. O movimento envolveu os Embaixadores de Riscos (Risk Partners), que foram capacitados para identificar, em suas rotinas, eventos e exposições com potenciais impactos sociais, ambientais e climáticos e reportá-los periodicamente.

Os potenciais impactos, tendências mundiais e locais e mudanças regulatórias também integram as discussões estratégicas de gestão de riscos nos fóruns de governança corporativa da companhia.

Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade (GER) GRI 201-2

O estudo de materialidade foi realizado com base na metodologia interna de avaliação de riscos e em referências de estudos externos. Com esse trabalho, os riscos de sustentabilidade foram identificados, avaliados e classificados de acordo com sua criticidade.

Em 2025, iniciamos a coleta estruturada de dados sobre eventos climáticos em processos internos, como a regulação de sinistros. Esse trabalho compôs o estudo setorial [Radar de Eventos Climáticos e Seguros no Brasil](#), organizado pela CNSeg. Além disso, ao longo do ano evoluímos na construção de indicadores de riscos de sustentabilidade com a primeira linha de defesa, abrangendo temas de subscrição, investimentos, fornecedores e ações trabalhistas. A iniciativa reforçou nossa capacidade de identificar, monitorar e gerir riscos ambientais, sociais e climáticos em diferentes frentes do negócio.

Nos negócios, as ações adotadas atualmente para o gerenciamento e a mitigação desses riscos incluem:

Avaliação da oferta para clientes: a oferta dos nossos produtos passa por análises específicas aplicáveis a todos os produtos financeiros do Banco Santander e das empresas que fazem parte do seu ecossistema, responsáveis pelos canais de distribuição.

Processos de subscrição: analisamos de maneira mais aprofundada as contratações com maior exposição a riscos, de acordo com os parâmetros definidos em nossas políticas internas e decisões de negócio.

Geração de impactos positivos: desenvolvemos coberturas e assistências que contribuem para a geração de impactos sociais e ambientais positivos, considerando aspectos como longevidade, públicos vulneráveis e fomento ao uso de energia renovável, entre outros (saiba mais em Proposta de Valor Responsável, na [pág. 42](#)).

Fomento à transição para uma economia de baixo carbono: enquanto investidores institucionais, direcionamos recursos financeiros para setores e iniciativas alinhados à transição para uma economia de baixo carbono, contribuindo para a descarbonização do nosso portfólio (saiba mais na [pág. 89](#)).

Gestão de investimentos: a seguradora integra aspectos ambientais, sociais e de governança, observando os requisitos estabelecidos pelos órgãos reguladores, os compromissos públicos relacionados a esse tema (como os Princípios para Investimentos Responsáveis – PRI), políticas internas e as boas práticas de sustentabilidade.

Relacionamento com fornecedores: nosso processo de homologação inclui pesquisas sobre reputação, trabalho escravo, trabalho infantil, penalizações, sanções globais, mídias adversas e pessoas politicamente expostas (PEP), entre outros apontamentos relevantes para a companhia (saiba mais em Fornecedores, na [pág. 77](#)).

Sumário de Conteúdo GRI

Declaração de uso: Zurich Santander Insurance America relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período 01/01 a 31/12/2025 com base nas Normas GRI. | **GRI 1 usada:** GRI 1: Fundamentos 2021

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
	2-1 Detalhes da organização	10, 12, 19	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4, 110	-
	2-4 Reformulações de informações	105, 106, 108	-
	2-5 Verificação externa	4	-
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	12, 13, 42, 51, 53, 60, 76	-
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-7 Empregados	104	8 e 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	104	-
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	20	5 e 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	20	5 e 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	20	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	26, 36, 40, 94	-

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	36, 40, 94	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	4	-
	2-15 Conflitos de interesse	20	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	20	-
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	O Conselho de Administração acompanha os resultados das principais iniciativas de sustentabilidade, mas em 2025 não realizamos treinamentos específicos sobre a temática.	-
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	A Diretoria-Executiva é avaliada anualmente com base em KPIs, valores da companhia e métricas de sustentabilidade. Não há, contudo, avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança.	-
	2-19 Políticas de remuneração	67	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	67	-

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	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 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 melhor paga da organização.	-
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6	-
	2-23 Compromissos de política	26, 88	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	26, 88	16
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	57, 88	16
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	26, 28	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	25, 37, 46	-
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	55, 62, 63, 78	8

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos funcionários da Zurich Santander Brasil estão cobertos por acordos coletivos.	-
	3-1 Processo de definição de temas materiais	5	-
	3-2 Lista de temas materiais	5	-
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Inovação, digitalização e automação (60); Cibersegurança e privacidade de dados (26, 29, 36, 60); Oferta de produtos responsável, acessível e inclusiva (13, 55, 62); Experiência e satisfação do cliente (55, 60, 62); Educação financeira e securitária (79); Cadeia de valor responsável (76); Inclusão social (79); Diversidade e igualdade de oportunidades (71); Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores (73); Governança responsável (20); Concorrência leal (28); Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro (26, 27); Cultura e consciência da sustentabilidade (41, 43); Desempenho econômico sustentável (49); Promoção e respeito aos direitos humanos (77, 79); Ética e transparência (26); Eficiência energética (88, 90); Ação climática e transição para a descarbonização (88, 89); Proteção e preservação da biodiversidade (88); Gestão de recursos e resíduos (88, 90); Gestão de riscos (30); e Investimentos ESG (43).	-

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	49, 103	8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	43, 94, 96	13
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	Todos os colaboradores podem contratar seguros com desconto e têm acesso ao ZS Prev, plano de previdência privada exclusivo, que conta com contribuição do colaborador (que varia de 3% a 12,5%) e da organização.	-
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	20	-
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	O salário mais baixo pago pela companhia, tanto para homens como para mulheres, equivale a 2 vezes o valor do salário-mínimo estadual de São Paulo (valor do salário mínimo estadual em 2025 foi de R\$ 1.806,00).	1, 5 e 8
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100% dos membros do Comitê Executivo são da comunidade local, residentes em São Paulo.	8
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	43	5, 9 e 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	42, 44	1, 3 e 8
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	76	8

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	26, 27	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	100% dos colaboradores e membros dos órgãos de governança são comunicados e treinados em procedimentos anticorrupção. Não houve comunicação ou treinamentos com fornecedores. Leia mais na página 26 e 27.	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos de conflito com corrupção no período de relato. Também não há processos judiciais relacionados ao tema. Leia mais nas páginas 26 e 28.	16
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Durante 2025, não registramos ações judiciais relacionadas à concorrência desleal e às práticas monopolistas e contra a livre concorrência.	16
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	91	8 e 12
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	90	7, 8, 12 e 13
	302-4 Redução do consumo de energia	Não houve reduções em 2025.	7, 8, 12 e 13
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	91	6 e 12
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	91	6
	303-5 Consumo de água	91	6

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 101: Biodiversidade 2024	101-1 Políticas para deter e reverter a perda de biodiversidade	A Política de Sustentabilidade formaliza o compromisso da Zurich Santander com a sustentabilidade e estabelece os princípios e as diretrizes para a gestão do tema na companhia. O tema de Biodiversidade na companhia necessita de maior evolução para conseguirmos realizar o reporte.	6, 14 e 15
	101-5 Locais com impactos na biodiversidade	Não temos unidades operacionais dentro ou próximas a áreas de proteção ambiental ou de alto valor de biodiversidade.	6, 14 e 15
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	89	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	89	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	89	3, 12, 13, 14 e 15
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	91	3, 6, 11 e 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	91	3, 6, 11 e 12
	306-3 Resíduos gerados	91	3, 11 e 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	91	3, 11 e 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	91	3, 11 e 12

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	77, 109	-
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	77	-
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	105	5, 8 e 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	68, 74	3, 5 e 8
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	401-3 Licença-maternidade/paternidade	106	5 e 8
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	73	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	73	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	73	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes à saúde e segurança do trabalho	75	8 e 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	75	8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	74	3

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	75	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	75	8
	403-9 Acidentes de trabalho	Não houve registros de acidente de trabalho nem doenças profissionais em 2025.	3, 8 e 16
	403-10 Doenças profissionais	Não houve registros de acidente de trabalho nem doenças profissionais em 2025.	3, 8 e 16
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	107	4, 5, 8 e 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	66, 68	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	66	5, 8 e 10
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	22, 108	5 e 8

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-2 Proporção entre a remuneração recebida pelas mulheres e aquela recebida pelos homens	O relatório de igualdade salarial está disponível em: https://www.zurich-santander.com.br/wp-content/uploads/2025/09/RelatorioIgualdadeSalarialLote_2025_2_87376109000106.pdf . Leia mais na página 71.	5 e 8
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	26, 28	5 e 8
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 2025, 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 foram identificados fornecedores com riscos de casos de trabalho infantil ou forçado. Leia mais na página 77.	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	Não foram identificados fornecedores com riscos de casos de trabalho infantil ou forçado. Leia mais na página 77.	8
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Contamos com empresa contratada para a segurança no escritório que realiza anualmente a capacitação dos seus funcionários de acordo com as melhores práticas de gestão, conforme as regras firmadas em contrato.	16

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	44, 80	-
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	83	1 e 2
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	77, 109	5, 8 e 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	77	5, 8 e 16
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	Não houve contribuições para partidos e/ou representantes políticos, tendo em vista que a prática é proibida conforme política interna.	16

Norma GRI	Conteúdo	Localização / Resposta	ODS
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	51	12
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não registramos casos de não conformidade relacionados à informação e rotulagem de produtos e serviços.	16
	417-3 Casos de não conformidade em relação à comunicação de marketing	Durante 2025, 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	No ano de 2025 não tivemos reclamações comprovadas referente a violação de privacidade, vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.	16

Complemento ao conteúdo GRI

Desempenho econômico

Valor Econômico Gerado e Distribuído (VEGD) **GRI 201-1**

	2023 (R\$)	2024 (R\$)	2025 (R\$)
Valor econômico gerado	7.868.443.738,57	8.616.179.217,03	8.188.998.420,45
Receitas	7.868.443.738,57	8.616.179.217,03	8.188.998.420,45
Valor econômico distribuído	6.599,193,674.39	7.232.978.888,30	8.316.467.910,13
Custos de operações	4.286.992.023,25	4.630.650.147,86	4.899.452.120,81
Salários e benefícios	130.359.652,99	120.968.529,27	138.724.343,92
Pagamentos a fornecedores de capital	1.150.000.000,00	1.320.000.000,00	2.010.000.000,00
Impostos	1.005.075.582,31	1.141.003.754,17	1.247.302.095,42
Investimento na comunidade	26.766.415,84	20.356.457,00	20.989.349,98
Valor econômico retido (valor gerado menos valor distribuído)	1.269.250.064,18	1.383.200.328,73	-127.469.489,68¹²

¹² Em 2025 o Valor Econômico Retido (valor econômico gerado menos valor econômico distribuído) está negativo devido a maior distribuição de dividendos aos acionistas em 2025.

Colaboradores

Total de empregados por contrato de trabalho e gênero¹³ **GRI 2-7**

	2023	2024	2025
Mulheres	195	206	213
Homens	146	154	166
Total	341	360	379

¹³ Todos os contratos são permanentes e em regime integral, não havendo contratos temporários nem em regime parcial ou sem carga horária definida.

Trabalhadores que não são empregados **GRI 2-8**

	2023	2024	2025
Aprendizes	9	7	4
Estagiários	38	40	45
Total	47	47	49

Total de empregados por região **GRI 2-7**

	2023			2024			2025		
	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total	Mulheres	Homens	Total
Norte	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Nordeste	3	1	4	2	1	3	1	2	3
Centro-Oeste	1	0	1	1	1	2	1	1	2
Sul	7	3	10	5	4	9	5	4	9
Sudeste	183	142	325	197	148	345	205	159	364
Total	195	146	341	206	154	360	213	166	379

Novas contratações e rotatividade de empregados¹⁴ **GRI 401-1**

	Contratações		Turnover ¹⁵
	Total	Taxas (%) ¹⁶	%
Por gênero			
Homens	43	26%	22%
Mulheres	33	15%	14%
Total	76	20%	18%
Por faixa etária			
Abaixo de 30 anos	37	32%	24%
De 30 a 50 anos	39	16%	15%
Seniores (+50 anos)	0	-	1%
Total	76	20%	18%
Por região			
Norte	0	0%	0%
Nordeste	1	33%	33%
Centro-oeste	0	0%	0%
Sudeste	74	20%	18%
Sul	1	11%	11%
Total	76	20%	18%

	Contratações		Turnover ¹⁵
	Total	Taxas (%) ¹⁶	%
Por categorias de diversidade			
Mulheres na liderança	4	8%	9%
Pessoas negras (pretos e pardos)	18	18%	15%
Pessoas negras (pretos e pardos) na liderança	3	20%	13%
LGBTQIAPN+	-	-	-
Pessoas com deficiência	2	17%	25%

¹⁴ Pelos ajustes na metodologia de cálculo, não é possível comparar as informações com os resultados dos anos anteriores **GRI 2-4**.

¹⁵ A taxa de rotatividade foi calculada pela seguinte fórmula: (número de colaboradores contratados + número de colaboradores desligados) ÷ 2, o resultado dividido pelo total de colaboradores da respectiva categoria no período reportado. Foram considerados no cálculo os desligamentos voluntários e involuntários de colaboradores sob regime CLT. Não foram incluídos estagiários nem Jovens Aprendizes.

¹⁶ A taxa de contratação considerou: contratados/total de colaboradores para cada categoria retratada.

Licença parental **GRI 401-3**

	2023		2024		2025	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número total de colaboradores com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	195	146	227	173	213	166
Número total de colaboradores que tiraram licença maternidade/paternidade	9	7	6	4	13	4
Número de colaboradores que retornaram da licença no período	9	7	7	4	9	4
Número de colaboradores ainda em licença no encerramento do período	0	0	3	0	7	0
Número de colaboradores que permaneceram no emprego por pelo menos 12 meses após o retorno da licença	9	7	7	4	6	3
Taxa de retorno (%) ¹⁷	n.d	n.d	117%	100%	69%	100%
Taxa de retenção (%) ¹⁷	n.d	n.d	78%	57%	86%	75%

¹⁷ Metodologias utilizadas:

Taxa de retorno: nº de colaboradores que retornaram de licença-maternidade/paternidade dividido pelo nº dos que saíram de licença x 100;

Taxa de retenção: nº de colaboradores que permaneceram na companhia por pelo menos 12 meses após o retorno da licença-maternidade/paternidade, dividido pelo nº de colaboradores que retornaram no período de relato anterior x 100. Para manter a comparabilidade e melhor aderência à metodologia de cálculo da GRI, os resultados de 2024 foram recalculados, pois incluíam estagiários. Não foi possível recalcular as taxas de 2023. **GRI 2-4**

Média de horas de capacitação por ano, por empregado **GRI 404-1**

	2023		2024		2025	
	Total	Média	Total	Média	Total	Média
Total de horas de formação por gênero						
Mulheres	7.367	38	8.053	39	4.566	22
Homens	4.654	32	4.871	32	4.504	29
Total	12.021	35	12.924	36	9.070	25
Total de horas de formação por categoria profissional						
Diretores	303	33	362	36	146	16
Superintendentes	425	28	544	42	205	15
Gerentes/ gerentes seniores	2.422	41	1.279	33	1.981	44
Coordenadores	4.193	25	5.941	36	1.867	25
Operacionais	4.676	35	4.798	36	4.871	22
Total	12.021	32	12.924	36	9.070	25

Diversidade em órgãos de governança e empregados

GRI 405-1

Em 2025, as mulheres representaram 56% do total de colaboradores, com maior participação feminina na maioria dos níveis hierárquicos. A presença de mulheres é predominante entre superintendentes (71%), coordenadores (59%) e posições operacionais (57%). Nos cargos de gerência observa-se maior equilíbrio de gênero (51% mulheres e 49% homens). Entre diretores, a participação masculina é majoritária (63%).

Na análise por cor/etnia/raça, 69% dos colaboradores se autodeclararam brancos e 26% pretos ou pardos. Não há colaboradores indígenas registrados no período, e a autodeclaração como amarelo representa 4% do total.

Ainda formam o quadro funcional 3% de colaboradores com deficiência.

% de colaboradores por gênero e cargo funcional ¹⁸	2025	
	Mulher	Homem
Diretores	38%	63%
Superintendentes	71%	29%
Gerentes/gerentes seniores	51%	49%
Coordenadores	59%	41%
Operacionais	57%	43%
Total	56%	44%

% de colaboradores por cargo funcional e faixa etária ¹⁸	2025		
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Seniores (+50)
Diretores	0%	75%	25%
Superintendentes	0%	71%	29%
Gerentes/gerentes seniores	0%	91%	9%
Coordenadores	9%	91%	0%
Operacionais	40%	56%	5%
Total	31%	63%	6%

% de colaboradores por raça/etnia/cor ¹⁸	2025				
	Branco	Pretos / Pardos	Indígenas	Amarelos	Não Informado
Diretores	88%	0%	0%	13%	0%
Superintendentes	79%	7%	0%	14%	0%
Gerentes/gerentes seniores	80%	20%	0%	0%	0%
Coordenadores	73%	23%	0%	5%	0%
Operacionais	67%	29%	0%	4%	0%
Total	69%	26%	0%	4%	0%

¹⁸ A metodologia do indicador foi ajustada para ter mais aderência ao solicitado pela GRI. Não foi possível recalcular as informações dos anos anteriores. GRI 2-4

Fornecedores

Avaliação socioambiental de fornecedores GRI 308-1 | 414-1

	2023	2024	2025
Total de fornecedores	254	197	193
Total de fornecedores avaliados com relação aos impactos ambientais	n/i	11	16
Total de fornecedores avaliados com relação aos impactos sociais	254	197	193
Total de fornecedores identificados como causadores de impactos sociais negativos reais e potenciais	0	0	0
Total de fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais negativos reais e potenciais	0	0	0

Novos fornecedores

	2025
Total de novos fornecedores (contratos a partir de 2025)	25
Percentual de novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais	8%
Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	100%

Créditos

Coordenação-geral

Zurich Santander Brasil

Gerência de Sustentabilidade

Fotos

Pisco del Gaiso

Sergio Barzaghi

Acervo da Zurich Santander

Redação, consultoria de indicadores, design e revisão

Casa Azul Conteúdo e Design para Sustentabilidade

Data de publicação: Abril de 2026

GRI 2-3

