



Relatório de
Sustentabilidade

2024

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



1 Carolina, Juliana e Fernanda conversam com Renata, que está se preparando para sair de licença-maternidade.

2 Thayane, Fernanda e Gabriela se reúnem para falar das experiências internacionais que tiveram com o programa TraveZSia.

3 Flavia e Mario chegam ao escritório de bicicleta todos os dias, contribuindo para a redução do impacto no meio ambiente.

4 Gilberto, Marcos e Magali se encontram no Work Café para discutir novos projetos.

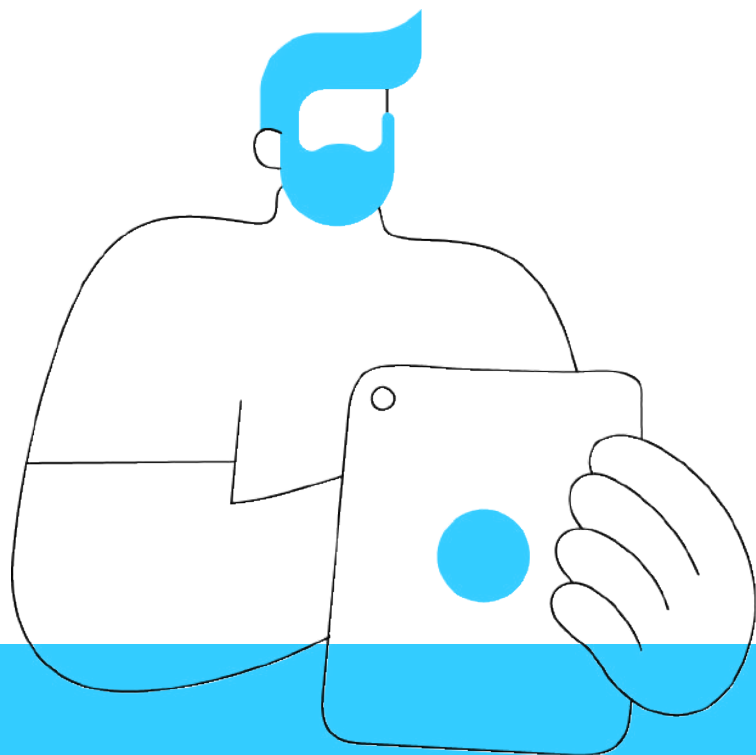
5 Pedro, Rafaella, Camila e Paloma se unem para ampliar o impacto social.

6 Rafael e Cauan conversam sobre o futuro em um dos espaços do nosso escritório.

7 Aline, Daniela e Sara compartilham objetivos de carreira e propósitos.

8 Helder, Bruna, Douglas e Maria Jacqueline celebram as conquistas e parcerias.

Sumário



1 Mensagem da Diretoria

2 Destaques do Ano

3 Sobre este Relatório
Temas Materiais

4 A Zurich Santander
Quem Somos
Onde Estamos
Identidade Corporativa
Produtos e Serviços

5 Compromisso com a Sustentabilidade
Atuação Transversal
Proposta de Valor Responsável

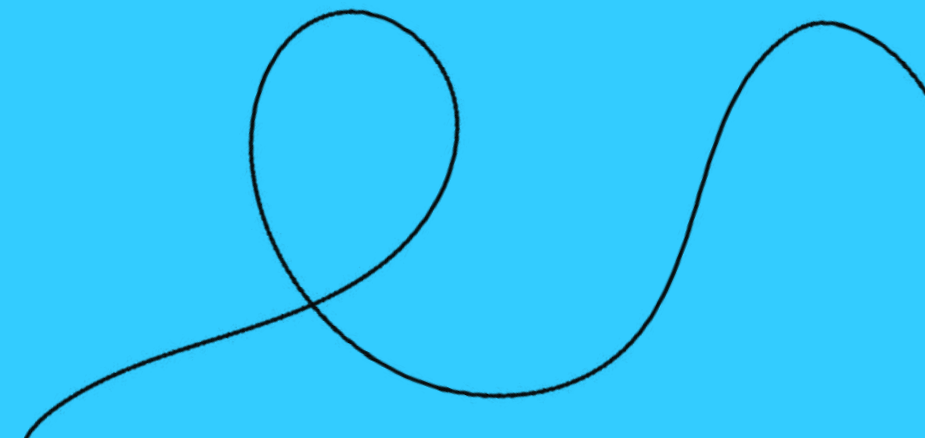
6 Governança e Gestão de Riscos
Estrutura e Práticas de Governança
Gestão de Riscos
Ética e Conduta

7 Diálogo com *Stakeholders*
Construção de Vínculos Efetivos
Acionistas
Clientes
Colaboradores
Comunidade
Fornecedores

8 Meio Ambiente
Princípios e Gestão Ambiental
Gestão de Recursos
Gestão de Resíduos

9 Índice de Conteúdo GRI

10 Anexos





1

Mensagem
da Diretoria

2

Destaques
do Ano

3

Sobre este
Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com
a Sustentabilidade

6

Governança e
Gestão de Riscos

7

Diálogo com
Stakeholders

8

Meio
Ambiente

9

Índice de
Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

1

Mensagem da Diretoria

GRI 2-22

Desde a sua fundação, em 2011, e por meio dos valores herdados dos seus acionistas, a **Zurich Santander traz em sua identidade o compromisso com o desenvolvimento sustentável**. Ao longo dos anos, tem evoluído continuamente na atuação diante dos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) e **acompanhado atentamente as transformações do mundo, do país e do mercado segurador**. Em 2022, esse ritmo ganhou ainda mais impulso com a definição da **Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep)**, regulação que passou a orientar as seguradoras brasileiras na gestão da sustentabilidade.



Da esquerda para a direita: Washington, Valéria, Laura, Alejandro, John, Marcelo, Marcela, João, Fernanda, diretores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Esta segunda edição do nosso Relatório de Sustentabilidade **reafirma, portanto, o nosso direcionamento público com a integração estratégica e transversal das demandas atuais e urgentes da nossa sociedade**, do nosso negócio e do nosso jeito de operar. Também visa dar transparência sobre como essa perspectiva faz parte das diversas frentes da companhia: no desenvolvimento de produtos e serviços, na análise de riscos, na proposta de valor de uma venda consultiva e na construção de relacionamentos de confiança com os nossos *stakeholders*. Trata-se de um caminho construído com **ações robustas e políticas sólidas**, desenhadas para serem duradouras e que contribuam para os resultados expressivos e consistentes, os quais temos o orgulho de apresentar ao longo das próximas páginas.

2024 foi um ano de **entregas relevantes que estão alinhadas ao nosso propósito de “inovar constantemente para proteger as pessoas e os seus projetos”**. Investimos na **automatização e no uso da inteligência artificial** e de dados em diversas frentes de trabalho, buscando gerar mais **eficiência na operação** e, especialmente, no atendimento ao nosso cliente. Ao mesmo tempo, seguimos nos **aprofundando na humanização**, desde a empatia na **resolução efetiva** de uma demanda no primeiro contato do cliente, passando **pela qualificação das nossas equipes**, aprimoramento da **jornada de comunicação**, até a **oferta de serviços adicionais**, como o suporte psicológico quando o segurado sinaliza que está enfrentando uma situação traumática.

Em paralelo, **fortalecemos nossos processos e equipes de apoio comercial**, trabalhando em uma **venda mais consultiva**, adequada aos diferentes perfis de clientes, levando à **redução de cancelamentos** e **aumento nos níveis de satisfação**. Internamente, revisamos estruturas de governança, fortalecemos relacionamentos com *stakeholders*, lançamos novos fundos e produtos adequados ao momento do país e acompanhamos as mudanças regulatórias que devem modernizar o cenário de seguros e previdência nos próximos anos.

Com isso, encerramos dezembro de 2024 com um **lucro líquido de R\$ 1,4 bilhão**, crescimento de 6,48% em relação aos R\$ 1,35 bilhão obtidos em 2023. **O nosso patrimônio líquido alcançou R\$ 3,22 bilhões**, enquanto as provisões técnicas de seguros e previdência atingiram R\$ 108,02 bilhões, indicando um aumento significativo em relação ao ano anterior. **O nosso compromisso com a sociedade também é evidenciado pela Distribuição do Valor Adicionado**. Em 2024, retornamos R\$ 120 milhões diretamente aos nossos colaboradores por meio de salários, benefícios e participação nos resultados, R\$ 20 milhões em iniciativas sociais e R\$ 1,3 bilhão aos nossos acionistas.

A **inovação e a agilidade**, características fortes da Zurich Santander, também foram **fundamentais para superar os desafios de 2024**. Um deles foi o **enfrentamento à catástrofe do Rio Grande do Sul**, em que alertamos os nossos clientes dias antes sobre a previsão climática e lembramos os serviços preventivos contratados em seu seguro. Durante o evento, ampliamos a nossa atuação para toda a cadeia de valor (clientes, parceiros, colaboradores, comunidade etc.), promovendo uma **mobilização integrada com o principal objetivo de prestar atendimento ágil e proativo aos clientes**, apoiar parceiros e a dar suporte à comunidade afetada por meio do nosso Fundo de Catástrofe.

Os mesmos valores e princípios que orientaram a nossa cultura organizacional no último ciclo, trazendo **reconhecimentos importantes como a segunda melhor empresa de seguros em nossa categoria na Great Place to Work (GPTW)**, guiarão a nossa estratégia e atuação em 2025. Seguiremos contribuindo positivamente para a **proteção**, a **prevenção** e o **planejamento financeiro** das pessoas e impulsionando o desenvolvimento de um **mercado mais humano, ético e sustentável**. Tudo isso com os olhos atentos aos impactos gerados hoje e que devem afetar o longo prazo!

A Diretoria





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Destaques do Ano

Negócios

9 milhões
de **clientes**

R\$ 1,4 bilhão
de **lucro líquido**

3º lugar
nos **ramos atuantes de seguros**, com 10% de participação

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

R\$ 7,7 bilhões
de **prêmios emitidos**

R\$ 99 bilhões
de **ativos sob gestão** em previdência

9º lugar
no **mercado geral de seguros**, com 3,82% de participação

14% de crescimento no mercado de **seguros**
17% de crescimento no mercado de **previdência**

Colaboradores

400 colaboradores

59%
de **mulheres** na liderança

50%
de **mulheres** no Comitê Executivo

2ª melhor
empresa de **seguros** de médio porte no *ranking* das instituições financeiras, segundo a *Great Place to Work* (GPTW)

5ª melhor
empresa de médio porte para **jovens** em início de carreira (Jovens Potência) segundo a *Great Place to Work* (GPTW)

Impacto Socioambiental

R\$ 20,3 milhões
investidos em **projetos sociais** por meio de leis de incentivo

+ de **87** mil
pessoas impactadas por meio de iniciativas de **negócios e ações socioambientais**

+ de **1.500** horas
de **voluntariado**

80%
dos **colaboradores engajados** em atividades de impacto para a comunidade



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

3

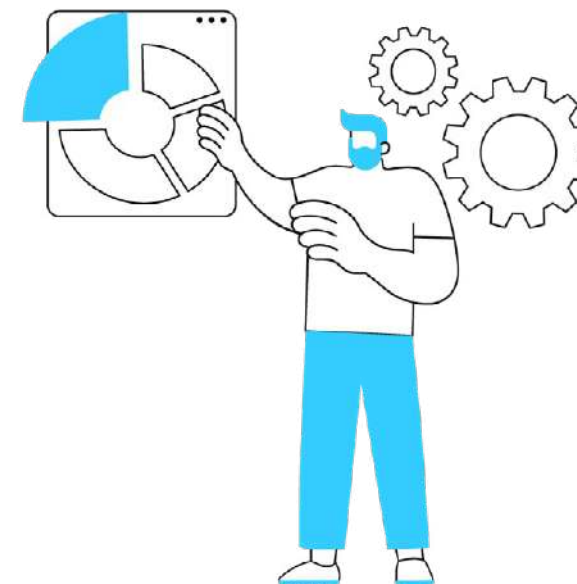
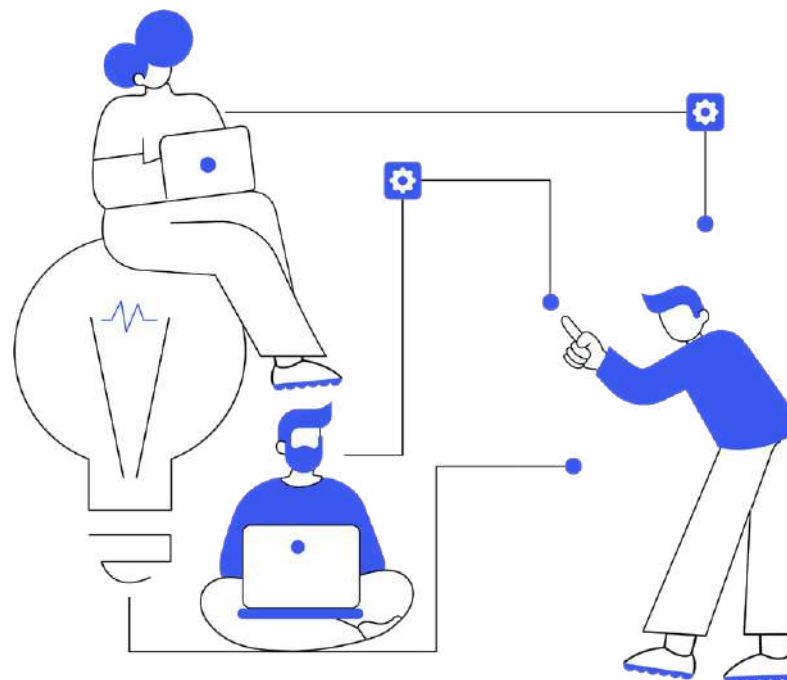
Sobre este Relatório

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

O nosso Relatório de Sustentabilidade foi construído com base no direcionamento da *Global Report Initiative* (GRI) e observando os temas apontados em nossa Matriz de Materialidade, revisada no primeiro semestre de 2023. Também está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU),

e considera as definições da Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados (Susep), norma que visa integrar aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês) nas operações de sociedades seguradoras, de capitalização e resseguradores locais e entidades abertas de previdência complementar (EAPCs).

A publicação também apresenta os fatos mais relevantes do período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024, considerando as empresas Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A., Zurich Santander Brasil Seguros S.A. e Zurich Santander Brasil Odonto LTDA. Ela tem periodicidade anual e passou pela aprovação do mais alto órgão de governança local. Não foi adotada a verificação externa.



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



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

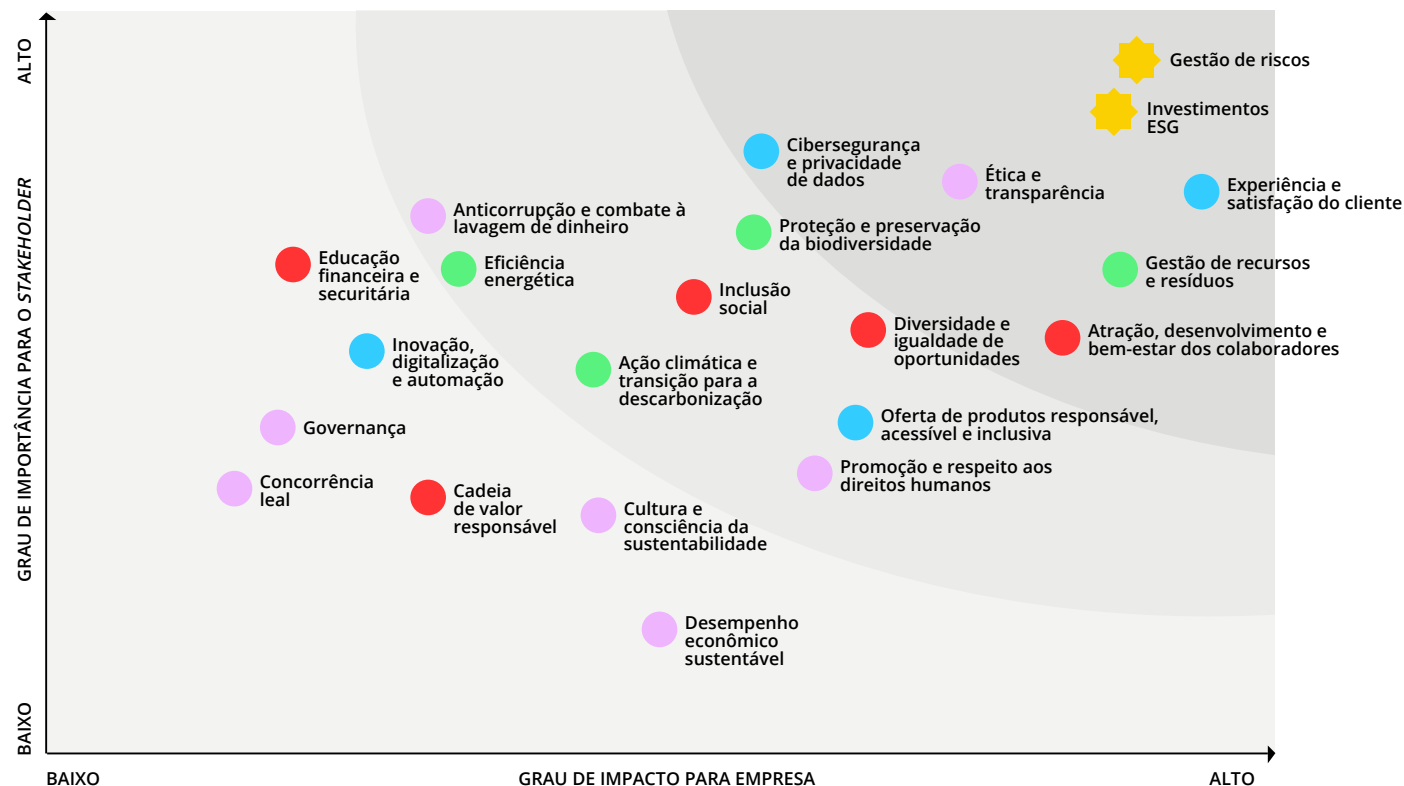
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Temas Materiais

GRI 3-1, 3-2

A Matriz de Materialidade que pauta os temas deste relatório utiliza o método de **dupla materialidade**, que consiste em avaliar os temas mais relevantes para a **companhia com base nas perspectivas de impacto financeiro e socioambiental**, reforçando a importância dessas duas áreas para a construção de uma **estratégia de sustentabilidade que seja efetiva**.

Além dos temas priorizados pelos públicos interno e externo, foram destacados dois temas como relevantes para a companhia, considerando especialmente o contexto regulatório e mercadológico brasileiro: gestão de riscos e investimentos ESG.



Proposta responsável

Governança responsável

Tema priorizado em função da relevância para a empresa

Impacto positivo na comunidade

Gestão ambiental

Proposta responsável

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

Impacto positivo na comunidade

- Educação financeira e securitária
- Cadeia de valor responsável
- Inclusão social
- Diversidade e igualdade de oportunidades
- Atracção, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores
- Governança responsável
- Concorrência leal

Governança responsável

- Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro
- Cultura e consciência da sustentabilidade
- Desempenho econômico sustentável
- Promoção e respeito aos direitos humanos
- Ética e transparência

Gestão ambiental

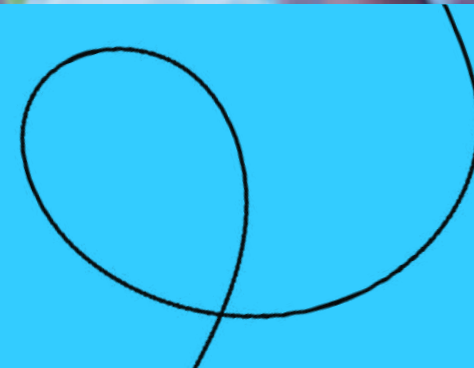
- Eficiência energética
- Ação climática e transição para a descarbonização
- Proteção e preservação da biodiversidade
- Gestão de recursos e resíduos

Tema priorizado em função da relevância para a empresa

- Gestão de riscos
- Investimentos ESG



A Zurich
Santander





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Quem Somos

GRI 2-1, 2-6

A Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência nasceu em 2011, com a união do conhecimento e da força de dois dos maiores conglomerados do mundo: o Grupo Zurich e o Banco Santander.

Assim, a expertise global em seguros do Grupo Zurich somada à ampla rede de distribuição do Santander deu origem a uma das maiores seguradoras da América Latina, com presença em cinco países: **Brasil, Argentina, Chile, México e Uruguai**, além da sua sede na Espanha.

São 13 anos de história, em que a companhia cresceu de forma significativa, impulsionada pela **inovação constante**, com uma **proposta de valor diferenciada**, mas, acima de tudo, entregando **proteção para a vida das pessoas e seus projetos**. Proporcionar tranquilidade financeira aos clientes, assim como valor crescente para os acionistas e bem-estar e perspectivas futuras aos colaboradores, é o que move a Zurich Santander. E, para além das fronteiras da organização, em um mundo repleto de grandes desafios, buscamos **gerar impacto positivo para a sociedade e para o planeta**.

No Brasil, os nossos **400 colaboradores** atuam com base em uma cultura de desenvolvimento constante, que fomenta o **compromisso, a excelência e o serviço**, como principais valores do seu dia a dia, buscando sempre ter o cliente como o centro de suas decisões.



Zurich Santander
é uma *joint venture*
entre os Grupos
Zurich (51%) e
Santander (49%)

Malcolm, Natan, Mablia, Juliana, Elias e Thayane,
colaboradores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH

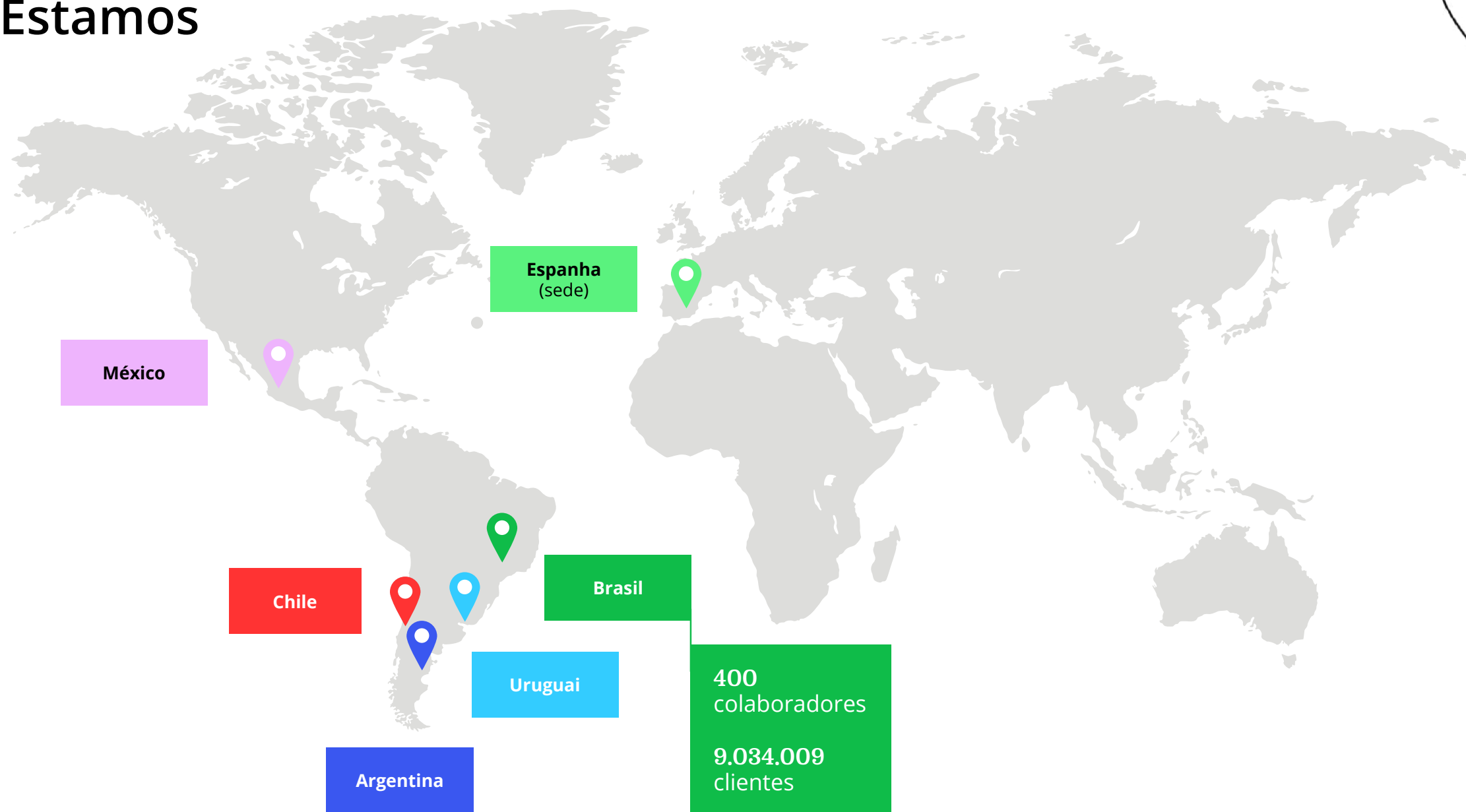


Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Onde Estamos

GRI 2-1, 2-6





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Identidade Corporativa

GRI 2-24

Ao longo de 2024, trabalhamos para **consolidar o acultramento** de todos os colaboradores em relação a nossa identidade corporativa lançada em 2023, após um processo de **construção coletiva e colaborativa**.

Combinando o melhor do legado dos nossos acionistas e, ao mesmo tempo, valorizando a **multiculturalidade e a diversidade**, contamos com pilares sólidos, transparentes, tangíveis e alinhados ao que buscamos oferecer aos públicos com os quais nos relacionamos. E são esses princípios que nos orientam nas atividades do dia a dia.

Sabemos que **trabalhar com propósito faz toda a diferença**. Para o nosso time, isso significa ser **movido pelo desejo de impactar positivamente as pessoas** por meio de operações caracterizadas pela excelência. Para os clientes, a nossa postura se traduz em **produtos e serviços que oferecem proteção para a sua vida e para os seus projetos**, mesmo diante dos imprevistos. Assim, buscamos **encurtar distâncias e vínculos, fortalecendo a confiança**, que é essencial em nosso setor.



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 os 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

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.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Produtos e Serviços

GRI 2-6, 2-29

A nossa proposta de valor, materializada nos produtos e serviços que oferecemos aos nossos clientes, busca **contribuir para a proteção, a prevenção e o planejamento financeiro das pessoas**, que são motivadas a **agir no presente e olhar para o futuro**, colhendo os benefícios de suas decisões ao longo do tempo. O incentivo para que os clientes sigam nessa direção passa por toda nossa jornada de relacionamento, desde o estágio inicial de vendas até o momento de atendimento de um sinistro ou assistência, assim como no resgate dos valores acumulados em um plano de previdência.

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 renovadas que sempre agregam valor.



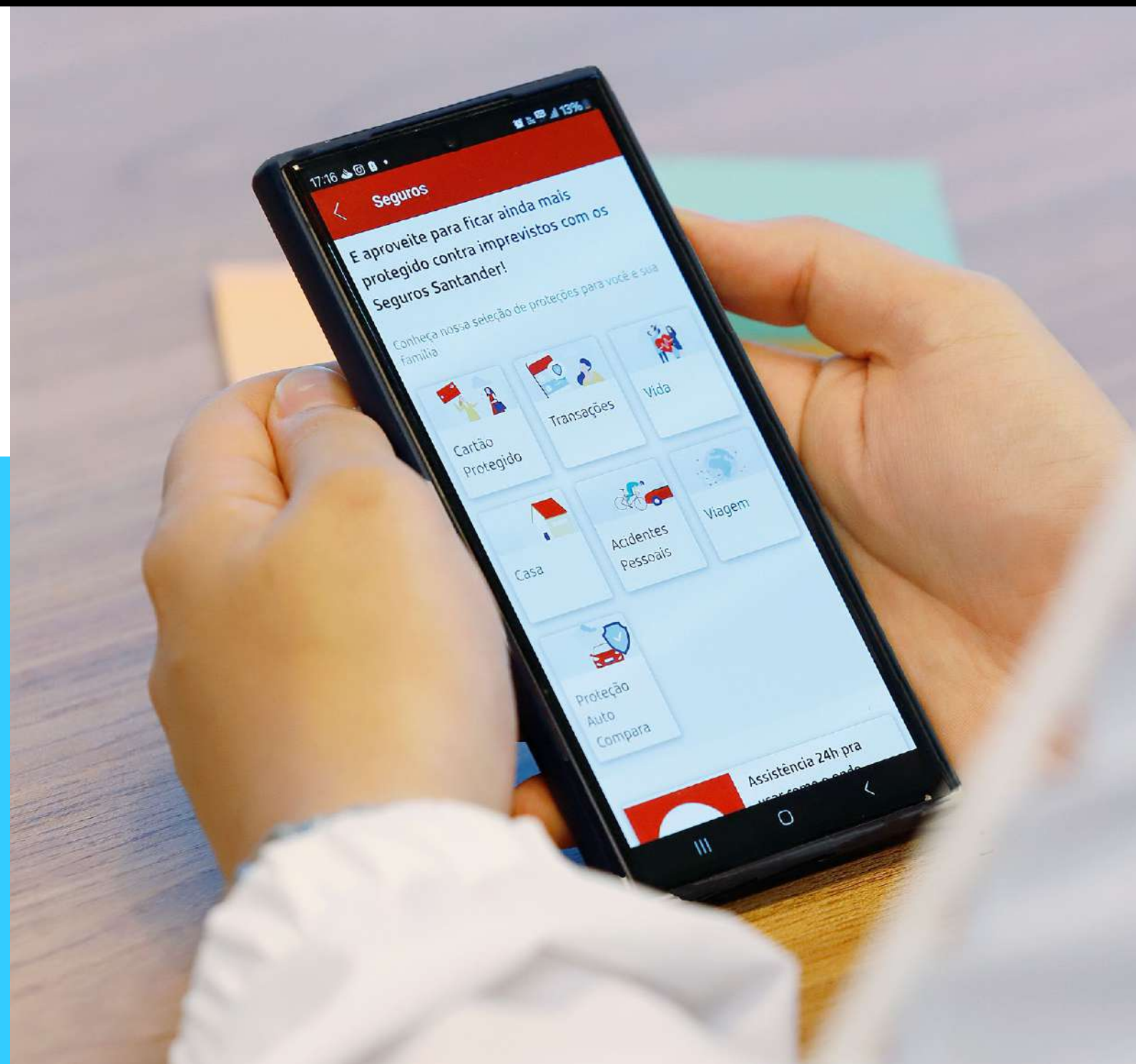
Inovadora

Novidades para atender aos riscos que emergem na sociedade.



Ágil

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





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

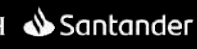
Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH

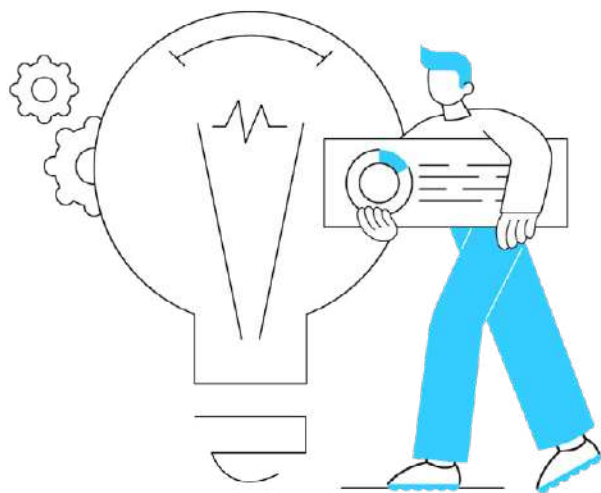


SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Nosso Portfólio

GRI 2-6, 203-2, 3-3 Oferta de produtos responsáveis, acessíveis e inclusivos

A seguradora oferece um portfólio de seguros e planos de previdência para garantir mais **segurança e tranquilidade a pessoas e empresas para a realização de seus projetos**. Os produtos são oferecidos por meio dos **canais bancários do Santander e outras empresas que fazem parte do seu ecossistema** (Santander Financiamentos, Banco *Hyundai*, Prospera), com soluções que oferecem **proteção para momentos de imprevistos** e apoiam os nossos clientes em seu crescimento.



Seguros

Seguro Vida: proteção para o cliente e seus familiares em casos de invalidez, diagnóstico de doenças graves ou falecimento, além de assistências de telemedicina, para cuidado do cliente com a saúde, e assistência funeral.

Seguro Vida Empresa: seguro de vida direcionado a sócios, funcionários e estagiários com coberturas para atender à necessidade de cada colaborador.

Seguro Acidentes Pessoais: coberturas para lesões corporais, locação de aparelhos ortopédicos e falecimento causado por acidente. Também conta com desconto em consultas, exames e medicamentos e participação em sorteios mensais pela Loteria Federal.

Seguro Transações: proteção contra transações forçadas, realizadas sob coação, que oferece indenização de bens comprados com pagamentos via PIX.

Seguro-Viagem: garante a tranquilidade em viagens, com coberturas para despesas médicas, odontológicas e hospitalares, além de proteção em caso de cancelamento de viagem e extravio de bagagem.

Seguro Casa: oferece cobertura para danos por fogo, danos pôr água, danos elétricos, roubo ou furto, entre outras, com serviços de assistência que permitem ao cliente fazer manutenções preventivas e/ou utilizá-las em momentos de imprevisto.

Empresarial/Patrimonial: garante segurança contra imprevistos que possam acontecer na empresa, desde a infraestrutura até o estoque e faturamento.

Seguros Prestamista: vinculado a empréstimos pessoal ou consignado, financiamentos, cheque especial e consórcio ou outras modalidades de crédito do banco, garantindo tranquilidade ao segurado ou a seu familiar em caso de falecimento, invalidez, incapacidade física temporária por acidente ou desemprego.

Seguro para Negócios Imobiliários: é contratado com financiamento de imóveis ou empréstimos que têm imóveis como garantia e garante a indenização ao segurado ou a seu familiar em caso de falecimento, invalidez ou danos físicos ao seu imóvel.

Seguro Cartão Protegido: proteção para o cartão de débito ou crédito, garantindo a redução de prejuízos financeiros, caso uma pessoa não autorizada utilize o cartão que foi perdido ou roubado, quando a bolsa e outros itens cobertos são roubados com o cartão ou em caso de saque ou compras efetuadas com o cartão sob coação.

Planos Odontológicos para Pessoas Físicas e Jurídicas: até o fim de 2024, oferecíamos planos odontológicos para pessoas, famílias e empresas, por meio de uma rede credenciada com mais de 30 mil opções de atendimento e abrangência nacional. No entanto, a companhia realizou a venda da carteira de cerca de 30 mil beneficiários para a Amil Dental, com a autorização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e aguarda a aprovação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) para o fim da operação. A partir de 1º de janeiro de 2025, nova operadora passará a atender esses clientes, mantendo integralmente as condições contratuais.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Como novidade de 2024, atuamos no **aprimoramento do produto Empresarial**, entregando uma oferta ainda mais inteligente que permite maior customização do preço e dos serviços oferecidos, de acordo com as necessidades de cada empresa. Esse avanço ofereceu mais **simplificação e agilidade ao processo de vendas**, que também passou a abranger novos canais como *Internet Banking*, aplicativo e lojas Santander.

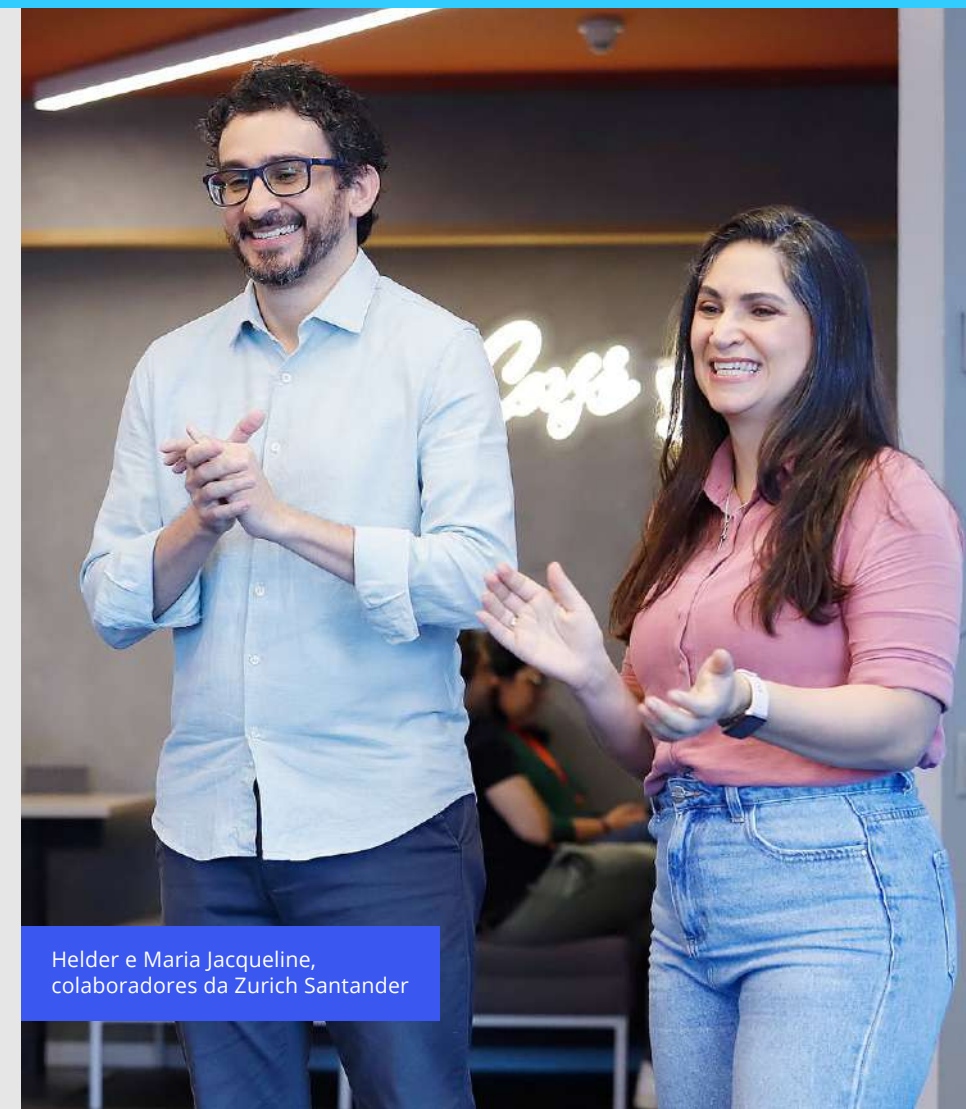
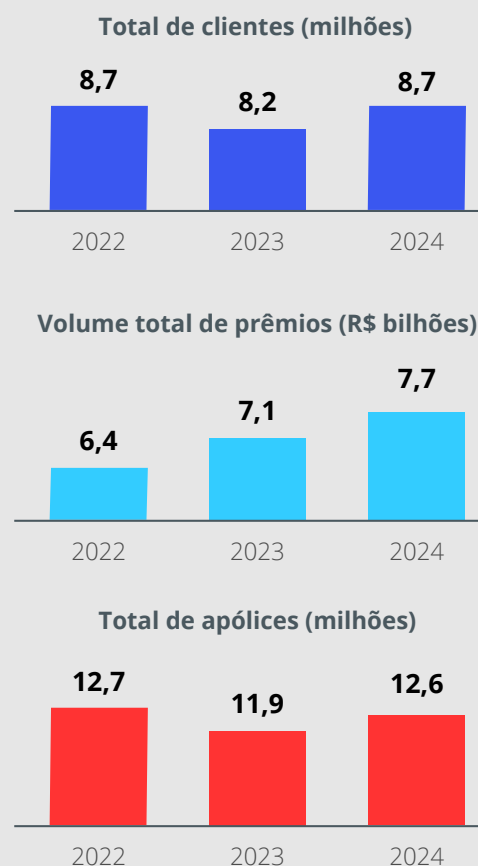
Já para fortalecer o relacionamento com o cliente ao longo da sua jornada, para os produtos Vida e Acidentes Pessoais, implementamos **campanhas com foco em prevenção e cuidados relacionados à saúde mental e feminina**, por meio da oferta de **benefícios diferenciados e exclusivos**, conectando com períodos de conscientização que já ocorrem, como Setembro Amarelo e Outubro Rosa.

No Seguro Cartão Protegido, **reduzimos a carência da cobertura** chamada Bolsa Protegida, de 60 dias para 30 dias, com a exclusão da franquia, trazendo **proteção mais tempestiva e mais segurança financeira** em relação aos bens roubados. Além disso, ampliamos as coberturas para cartões cadastrados na carteira digital do celular. Já para o produto Seguro Transações, excluimos a carência da cobertura de transações protegidas, disponibilizando **cobertura imediata para os clientes**.

Também **aumentamos o valor da importância segurada** coberta dos Seguros de Crédito Pessoal (SCP) e SIM (*fintech* do Grupo Santander que atua no segmento de empréstimo), **visando ampliar a proteção e entrega de valor aos clientes**. Da mesma forma, expandimos a cobertura de invalidez permanente do produto Crédito Pessoal (CP) Imóvel, que anteriormente cobria somente eventos por acidente e, agora, passou a cobrir invalidez permanente por qualquer causa, ou seja, doença ou acidente.

1º lugar em Seguros de Acidentes Pessoais, 3º lugar em Seguro de Vida e 6º lugar em produtos Prestamista nos mercados atuantes

Nossos números em seguros



Helder e Maria Jacqueline,
colaboradores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASILRafael e Cauan,
colaboradores da Zurich Santander

Previdência

Oferecemos **planos de previdência privada** para Pessoas Físicas e Jurídicas nas modalidades **Plano Gerador de Benefício Livre (PGBL) e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL)**, que visam apoiar as pessoas na **realização de seus projetos de longo prazo** como aposentadoria, segunda carreira, educação dos filhos, viagens etc. Os recursos acumulados nos planos de previdência da Zurich Santander são **geridos pela Santander Asset Management (SAM)**, a sexta maior gestora de recursos no Brasil e também da Santander Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários SA. Contamos também com mais de 40 gestores independentes, como *Adam Capital, Kapitalo, Legacy Capital, Giant Prev, SPX Plus, Vinland, Kinea, Ibiúna e Ace Capital*.

Em 2024, investimos na **plataforma tecnológica de planos de previdência corporativos, para entregar uma experiência ainda mais ágil e simplificada** para o cliente na contratação e ao longo de toda jornada, com a facilidade de consultas e manutenções no plano de forma autônoma. Além disso, reforçamos **a diversificação como uma estratégia importante para os nossos clientes**, com o lançamento de seis fundos de renda fixa e outros três fundos multimercado. Os destaques são o Fundo de Crédito Privado (Pamplona RF Crédito Privado), que captou R\$ 500 milhões em três meses, e o Fundo Malaga Multimercado, que foi o único multimercado com taxa zero do mercado no momento que foi lançado.

Nossos números em previdência

2023

826.083
total de
certificados

180.501
novos
certificados

284.556
total de
clientes

2024

921.982
total de
certificados

210.692
novos
certificados

315.052
total de
clientes

De forma mais ampla, o **mercado de previdência foi fortemente impactado pelo avanço de regulações** que vieram para fortalecer o valor desse instrumento de poupança tanto para as seguradoras quanto para os consumidores.

Entre elas estão:

- A facilidade da **escolha da tabela de tributação no momento do primeiro resgate ou benefício** do plano de previdência, abrindo caminho para um planejamento tributário mais eficaz.
- A flexibilidade para **converter o valor acumulado em renda ou resgate em diferentes momentos da vida**, o que reforça o papel da previdência não somente para viabilizar tranquilidade no momento da aposentadoria, mas também para a realização de outros projetos de longo prazo.
- A possibilidade de os **planos de previdência serem utilizados como garantia** para redução dos custos de empréstimos, o que deve aumentar o acesso da população ao crédito.
- Já os **planos empresariais abriram a possibilidade de adesão automática de novos funcionários**, incentivando o planejamento financeiro e reforçando a ferramenta como um benefício para os colaboradores.

Resultados Financeiros

GRI 3-3 Desempenho econômico sustentável, 201-1

Em 2024, o Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil cresceu 3,4%, puxado pelos setores de serviços e indústria. O crescimento da atividade econômica foi forte; o desemprego baixo e o significativo crescimento da demanda doméstica, em especial do consumo das famílias, contribuíram para que a inflação, medida pelo IPCA, fechasse o ano em 4,83%, acima do teto da meta, de 4,5%. Os principais vetores de alta foram o câmbio depreciado, alimentos e serviços. A percepção dos agentes econômicos sobre a política fiscal resultou na desencoragem das expectativas de inflação de longo prazo.

Mesmo diante desse cenário, **a companhia alcançou um lucro líquido de cerca de R\$ 1,4 bilhão, o que representa 6,48% acima do ano anterior**, patrimônio líquido aproximado de R\$ 3,2 bilhões, provisões técnicas de seguros e previdência da ordem de R\$ 109 bilhões e

provisões técnicas de operações de assistência à saúde de, aproximadamente, R\$ 1,6 milhão. O valor econômico gerado foi de cerca de R\$ 8,6 bilhões, sendo que R\$ 7,2 bilhões foram direcionados para a sociedade por meio do custo das operações, pagamento de impostos, taxas e contribuições para o governo, remuneração para os funcionários, pagamento de dividendos aos nossos acionistas e outros investimentos.

As principais iniciativas que direcionaram esse resultado foram o **aprimoramento do portfólio de produtos e serviços** entregando soluções que se adequam às necessidades de cada cliente que possam gerar ao longo de toda a sua jornada conosco, além da nossa **forte atuação comercial com a rede de distribuição e a evolução da experiência do cliente com foco na redução de cancelamento**.

Valor econômico gerado e distribuído (VEGD)

	2023 (R\$)	2024 (R\$)
Valor econômico gerado	7.868.443.738,57	8.616.179.217,03
Receitas	7.868.443.738,57	8.616.179.217,03
Valor econômico distribuído	6.599.193.674,39	7.232.978.888,30
Custos de operações	4.286.992.023,25	4.630.650.147,86
Salários e benefícios	130.359.652,99	120.968.529,27
Pagamentos a fornecedores de capital	1.150.000.000,00	1.320.000.000,00
Pagamentos ao governo	1.005.075.582,31	1.141.003.754,17
Investimento na comunidade	26.766.415,84	20.356.457,00
Valor econômico retido (valor gerado menos valor distribuído)	1.269.250.064,18	1.383.200.328,73

R\$ 1,4 bilhão
de lucro líquido

R\$ 3,22 bilhões
de patrimônio líquido

R\$ 120 milhões
de investimento
em pessoal

R\$ 20 milhões
em investimento
na comunidade

R\$ 1,3 bilhão
de retorno para
os acionistas



Pedro, Rafaella, Camila e Paloma,
colaboradores da Zurich Santander

Compromisso com
a Sustentabilidade



5



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Atuação Transversal

GRI 3-3 Cultura e consciência da sustentabilidade, 3-3 Governança responsável, 2-24

O **nosso compromisso com a sustentabilidade é reafirmado cotidianamente por meio de iniciativas concretas** que têm como base uma estratégia bem-established na Zurich Santander e nos demais países em que a empresa tem operação. Tal estratégia conta com três frentes que se complementam e se integram:

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

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

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



Tais princípios **influenciam diretamente a nossa tomada de decisão**, norteando os objetivos de negócio, a gestão dos impactos positivos e negativos, o gerenciamento de riscos e o relacionamento com as partes interessadas. O Plano Estratégico para o período 2023–2025 inclui a **sustentabilidade de forma transversal aos demais pilares estratégicos da companhia**, abrangendo o desenvolvimento de produtos, a experiência do cliente, a oferta de valor, o uso de dados, entre outras frentes. Assim, almejamos atuar de forma cada vez mais sustentável, permeando as diversas atividades da empresa nessa direção.

O posicionamento da Zurich Santander também está alinhado aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, da Organização das Nações Unidas (ONU), e aos **Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI)**, sigla em inglês para *Principles for Sustainable Insurance*, da *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (Unep FI), iniciativa à qual aderimos por meio do Grupo Zurich desde 2020.

Para fortalecer a atuação do mercado segurador diante dos desafios de sustentabilidade, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) publicou a **Circular nº 666/2022** e vem movimentando o setor na adoção de práticas mais robustas. Ao longo de 2024, foram divulgadas outras normativas como a padronização para classificação de planos de seguros e de previdência complementar aberta como sustentáveis (por meio da Resolução nº 473/2024 do Conselho Nacional de Seguros Privados – CNSP), que tem a finalidade dar mais clareza e transparência aos produtos com benefícios de sustentabilidade. Além disso, no âmbito federal foi instituído o Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões de Gases de Efeito Estufa (SBCE) por meio da Lei nº 15.042/2024, que inclui a participação das seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais, investindo um percentual de suas reservas técnicas e provisões na aquisição de créditos de carbono. Estamos acompanhando os desdobramentos desse e outros temas que impactam o mercado, por meio da participação de fóruns do setor.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Governança e Gestão da Sustentabilidade

GRI 2-23, 2-24, 3-3 Governança responsável, 3-3 Cultura e consciência da sustentabilidade

É fundamental **assegurar que os princípios de sustentabilidade se materializem em uma agenda consistente e permeiem o dia a dia da companhia de forma prática**, especialmente com a sua integração em projetos e ações efetivas. Para isso, a nossa Política de Sustentabilidade, aprovada pelo Conselho de Administração, estabelece como isso deve se dar na prática, com base em princípios e diretrizes de gestão e de objetivos relevantes, tais como o desenvolvimento de produtos e serviços alinhados às necessidades do consumidor, a construção de relações éticas e justas com todos os públicos e o gerenciamento de riscos.

Comitê Executivo Regional

GRI 2-9, 2-12

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 de Sustentabilidade Regional

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.

Comitê Executivo Local

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

Diretoria de Sustentabilidade Local

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

A responsabilidade pela **governança e gestão da sustentabilidade envolve as equipes que estão na linha de frente dos negócios**. Cabe aos colaboradores, por exemplo, conduzir suas atividades diárias em linha com os **princípios e as diretrizes da Política de Sustentabilidade**; pautar suas relações com os demais públicos de interesse da empresa de forma ética, justa e igualitária, incentivando a adoção de práticas de sustentabilidade recomendadas pela companhia; e participar e contribuir ativamente em grupos de trabalho sobre o tema.

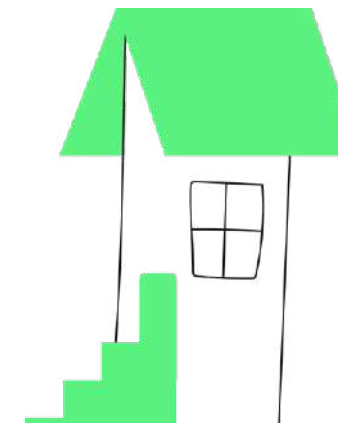
Assim, **todos os profissionais que atuam na companhia são chamados a se comprometer de forma prática e concreta com os objetivos anuais relacionados a iniciativas de transformação de negócio e de impacto positivo na sociedade e no meio ambiente**. Para isso, a disseminação da estratégia de sustentabilidade inclui a divulgação de conteúdos nos canais de comunicação interna e a realização de ações sociais e ambientais. Ao mesmo tempo, a área de Sustentabilidade vem sendo ampliada, se estruturando e se fortalecendo cada vez mais, a fim de lidar com as demandas crescentes do dia a dia.



Proposta de Valor Responsável

GRI 3-3 Cultura e conscientização sobre sustentabilidade, 2-6, 203-1, 417-1

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 (além da regulação), pela facilidade de acesso às informações em nossos canais, além de uma experiência que gere valor**. Dessa forma, a companhia está atenta às demandas de seus clientes e desenvolve iniciativas que possam estar em linha com esses anseios. Nesse sentido, destacamos algumas delas:



Destaques de 2024

GRI 2-6, 203-2

Seguro Residencial

- Oferta de assistências de descarte sustentável e manutenção de placas solares.
- Redução de preço e ampliação da importância segurada da cobertura contra roubo ou furto associado à utilização de meios de transporte alternativos, como bicicletas, *skates* e patinetes.
- Comunicações preventivas em relação a eventos climáticos, para reforçar as assistências e coberturas disponíveis contra danos ao imóvel.

Seguro Vida e Acidentes Pessoais

- Oferta de assistências que promovem o cuidado com a saúde e qualidade de vida e reforço dos benefícios de utilização nas comunicações com o cliente.
- Rede de descontos em consultas, exames e medicamentos para beneficiários e dependentes.
- Subsídio de medicamentos e consulta gratuita com um especialista por ano, de forma exclusiva para clientes do Seguro Acidentes Pessoais, classificados como vulneráveis (de acordo com as definições da Federação Brasileira de Bancos – Febraban).

Seguro Prestamista

- Oferta de seguro para o financiamento de placas fotovoltaicas.
- Seguro com condições diferenciadas e preços reduzidos nas linhas de reorganização do crédito pessoal.

Seguro Vida Cartão-Benefício e Consignado

- Benefício oferecido pelo banco para o cartão consignado do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS): ampliação da idade de aceitação de contratação do Seguro Vida Cartão-Benefício INSS para 77 anos, em linha com a tendência de crescimento de representatividade do público sênior na sociedade.

Energia Renovável

Em parceria com FIT Energia, uma empresa do Grupo Santander e gestora de energia de fontes renováveis, passamos a oferecer aos nossos clientes a possibilidade de usufruir dessa fonte de energia limpa e, ao mesmo tempo, adotar hábitos sustentáveis e economia na conta de luz. O processo é totalmente digital, conta com uma comunicação fácil e amigável e está disponível para todos os clientes, sem nenhum custo.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Assistência Emocional

Essa é uma assistência disponível nos Seguros de Vida, Acidentes Pessoais, residencial e Empresarial que atende clientes ou beneficiários que vivenciaram um sinistro decorrente de uma situação traumática, como a morte de uma pessoa próxima, a invalidez por acidente, um roubo ou furto, incêndio, entre outros casos. Nessas situações, a empresa entra em contato para oferecer sessões de apoio psicológico sem custo adicional, o que representa um valor relevante do ponto de vista de experiência e aspectos intangíveis. Desde o início do projeto-piloto, em 2023, até a sua efetiva implantação interna, mais de 700 clientes foram atendidos – sendo 383 ao longo de 2024 –, com um total de 1.700 sessões e um *Net Promoter Score* (NPS) de 90 pontos, o que demonstra o alto nível de satisfação dos nossos clientes.



Mais de 1.700
sessões de
Assistência
Emocional foram
realizadas,
com um NPS
de 90 pontos

Camila, Paloma, Pedro e Rafaella,
colaboradores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Investimentos Responsáveis

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

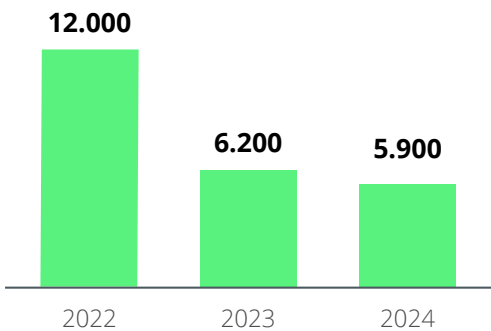
A gestão responsável dos recursos dos planos de previdência dos nossos clientes e o **dever fiduciário que é parte fundamental dessa operação está formalizada na Política de Investimentos Sustentáveis da companhia**. Para isso, contamos com a parceria da Santander Asset Management (SAM) – primeira empresa de gestão de ativos na Espanha a integrar os fatores ESG em pesquisas, plataforma de **investimento e linha de produtos – para oferecer opções de investimento que considerem boas práticas sociais, ambientais e de governança corporativa em suas estratégias de negócio**.

Além disso, diante do nosso papel como seguradora, temos a possibilidade de realizar **investimentos de impacto que contribuam para o desenvolvimento sustentável do país**. Parte dos recursos geridos pela companhia atualmente é investida em debêntures emitidas por **empresas dos setores de infraestrutura (energia e saneamento, entre outras) e em projetos que promovam a sustentabilidade**.

Nesse contexto, também estamos conectados com as **pautas do mercado como aquecimento global, ações para a emissão de títulos verdes, créditos de carbono**, entre outras, e participamos dos debates da *Climate Bonds Initiative* (CBI), além das comissões do setor segurador da Confederação Nacional de Seguros (CNSeg).

A companhia também conta, em seu portfólio próprio, com **Green Bonds e Sustainability Linked Bonds**. Com base em um compromisso do Grupo Zurich, trabalha para reduzir o volume de carbono do seu portfólio de ativos próprios e alcançar a neutralidade de emissões financiadas até 2050.

Menos emissões de CO₂ (toneladas)



Fundos com Contribuições Sustentáveis

GRI 203-2, 413-1

No portfólio de planos de previdência, a Zurich Santander conta com o Fundo *Ethical* Ações Sustentabilidade *Special IS*, que é certificado pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (Anbima), a qual confere a sigla IS (Investimento Sustentável).

Com recursos exclusivos de planos de previdência, investe até 70% do montante disponível em empresas de atuação destacada em sustentabilidade.

O fundo visa investir em empresas que apresentam um melhor desempenho ambiental, social e de governança corporativa, de acordo com critérios definidos em metodologia própria de avaliação da SAM.

<i>Ethical</i> Brasil	2022	2023	2024
Quantidade de certificados	1.288	1.120	3.075
Ativos totais (R\$)	25.124.217	19.766.540	18.538.750



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Abordagem Integrada de Eventos Climáticos

GRI 3-3 Cultura e conscientização sobre sustentabilidade, 201-2

Os últimos anos, especialmente **2024, têm sido marcados por fenômenos climáticos intensos e de grandes proporções**, que mobilizaram a sociedade e têm ampliado a consciência sobre o real impacto das mudanças climáticas para o planeta. Além de participar das discussões na sociedade e nos fóruns do setor, a Zurich Santander também segue evoluindo sua atuação nessa frente.

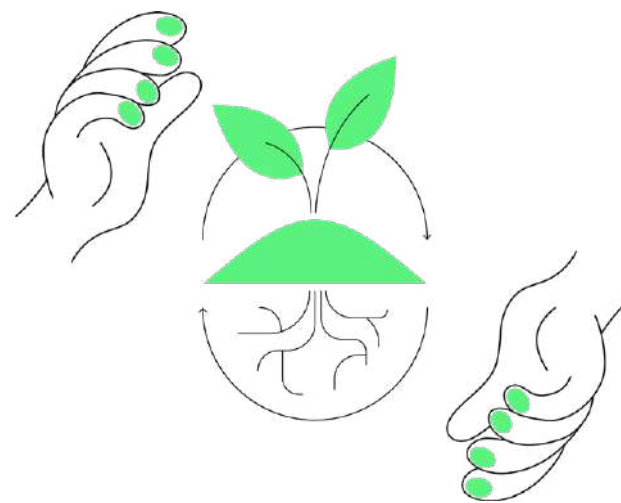
Em 2024, seguimos aprimorando a nossa **abordagem integrada para eventos climáticos, com frentes de atuação que compreendem o antes, o durante e o pós-catástrofe**, iniciando com a conscientização dos clientes sobre a importância da prevenção e chegando até o suporte às pessoas e áreas afetadas. O tema ganhou ainda mais espaço nos fóruns estratégicos da empresa, resultando em um **plano de iniciativas que engloba melhorias de processos internos, ações de capacitação das áreas, aperfeiçoamento da avaliação de riscos**, entre outras, e que continuaremos executando em 2025.

No caso das fortes chuvas e inundações que ocorreram no Rio Grande do Sul no fim de abril, a implementação desse modelo integrado permitiu

atuar com agilidade e senso de urgência, com uma perspectiva humanizada que incluiu o apoio a clientes, parceiros de negócios e comunidades afetadas. O nosso trabalho começou com o **alerta aos clientes das regiões que poderiam ser atingidas**, dias antes do evento climático acontecer, orientando preventivamente sobre as assistências disponíveis em seus produtos e reforçando o nosso apoio nessa situação. Em seguida, alertamos e **ampliamos as equipes de Atendimento e de Sinistros e todos os parceiros envolvidos nesse processo**, colocamos em prática uma esteira de atendimento rápido e simplificamos a documentação solicitada, mas também monitoramos as vítimas a fim de garantir ajuda de modo proativo às famílias, inclusive, por meio do contato ativo com quem não havia acionado a seguradora.

Além disso, alinhados ao mercado segurador, **prorrogamos os vencimentos dos seguros das regiões afetadas** e, para aqueles que contavam com a opção de cobertura contra enchentes, antecipamos parte das indenizações, como uma forma de amenizar os gastos emergenciais que os clientes impactados viriam a ter por conta desse desastre climático.

Para a comunidade afetada – incluindo um dos nossos parceiros de atendimento ao cliente que está sediado na região Sul –, mobilizamos doações em diversas frentes, tanto via **campanhas internas com os colaboradores como também por meio de nossa parceria com a Z Zurich Foundation (ZZF)**. Como resultado, conseguimos arrecadar roupas de inverno, roupas íntimas, toalhas, travesseiros e itens de higiene pessoal que impactaram cerca de 2.700 pessoas.



Fundo para Catástrofes

Criado em 2023, em parceria com a Zurich Seguros e com as organizações não governamentais (ONGs) União BR e Instituto da Criança, **com recursos da ordem R\$ 1 milhão**, o Fundo para Catástrofes foi utilizado em 2024 para apoiar comunidades do **Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Acre, Espírito Santo e Amazonas** que foram impactadas por eventos climáticos extremos, tais como **chuvas intensas, alagamentos, secas e incêndios**. De forma geral, a nossa contribuição para as populações afetadas dessas regiões auxiliou na **compra de alimentos, refeições desidratadas, purificadores de água, itens de higiene, colchões e, inclusive, na reconstrução de casas** no Rio Grande do Sul.

R\$ 700 mil
investidos

23.722
pessoas
impactadas



Thayane, Mahybe, Malcolm, Juliana, Natan, Rana e Pedro, colaboradores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Estrutura e Práticas de Governança

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 3-3 Governança responsável

Alinhadas aos requisitos globais dos nossos acionistas e à legislação local, as **nossas práticas de governança são direcionadas para garantir segurança, responsabilidade e transparência às nossas atividades**. Mais do que isso, atendem à demanda crescente por ética e integridade por parte dos públicos de relacionamento, do mercado e da sociedade em geral.

Assim, em 2024, seguimos fortalecendo as nossas estruturas e aprimorando processos, para que, cada vez mais, **as melhores práticas de governança contribuam para o desenvolvimento de uma gestão de excelência com foco na perenidade da organização**. Por meio de instruções emitidas pelo Grupo Zurich, realizamos uma ampla revisão das nossas políticas, que foram otimizadas para dar mais foco e clareza nos direcionamentos internos.

Nesse sentido, contamos com um *Guidance* de Governança Corporativa que estabelece diretrizes e responsabilidades a serem seguidas por todos que atuam na companhia, além de ser um instrumento de disseminação dos nossos princípios. São parte essencial da nossa governança os seguintes pilares:

- **Transparência**, com a disponibilização de dados sobre desempenho econômico-financeiro e outras informações relevantes.
- **Equidade** nos relacionamentos com acionistas e demais partes interessadas.
- **Prestação de contas**, de modo claro, conciso, compreensível e tempestivo, assumindo integralmente as consequências de atos e omissões e atuando com diligência e responsabilidade.
- **Responsabilidade corporativa**, reduzindo externalidades negativas e contribuindo positivamente para a sociedade, por meio da agenda ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês), no curto, médio e longo prazos.

Entre os requisitos de gestão da governança da companhia, estão alguns itens mandatórios como a atenção à Política de Conflitos de Interesses e Compromissos Externos, que são aplicáveis a todos os colaboradores, diretores e membros do Conselho de Administração do Grupo Zurich no Brasil.

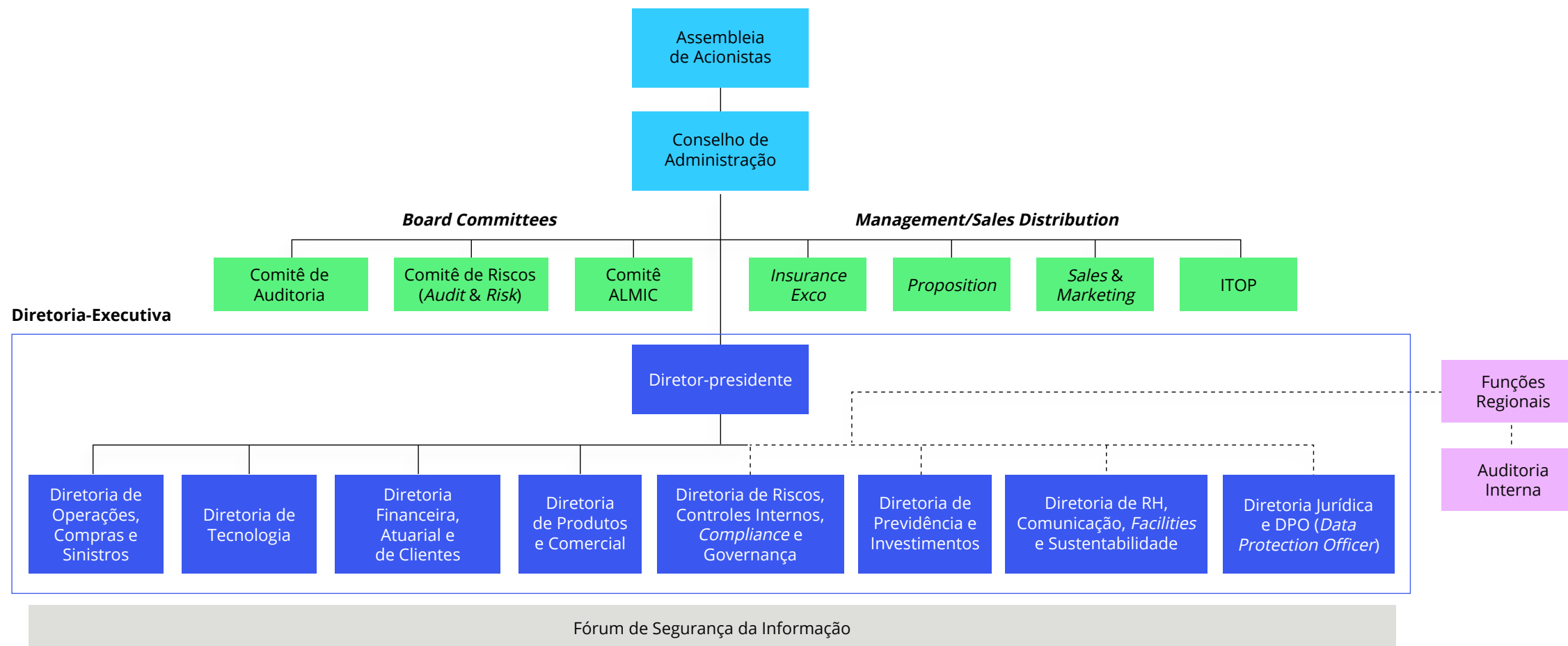


Da esquerda para a direita, em pé: John, Washington, Fernanda, Marcelo, Laura, João; sentados: Valéria, Alejandro, Marcela – diretores da Zurich Santander



Organograma e Estrutura

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





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Conselho de Administração

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-16, 2-17

O **órgão máximo de governança da companhia** é formado por nove membros, sendo cinco designados pelo Grupo Zurich e quatro pelo Santander, eleitos de acordo com as diretrizes dos acionistas. O **Estatuto Social da Zurich Santander Brasil** detalha as competências que cada membro deve cumprir para ser designado por essa empresa, sendo que nenhum membro do Conselho de Administração exerce função executiva na companhia. As reuniões são realizadas trimestralmente e abordam resultados, principais desafios e temas relevantes para ciência ou deliberação colegiada, direcionando a estratégia e gestão da companhia.

A implementação da estratégia corporativa é assegurada também por meio da contribuição de três comitês que se reportam ao Conselho de Administração e foram instituídos pelos sócios, que são representados por seus diretores em cada um deles.

Comitê de Auditoria (COAUD): de caráter consultivo e permanente, vinculado diretamente ao Conselho de Administração, atua na supervisão de riscos, integridade das demonstrações financeiras e controles internos, direcionando as atividades da Auditoria Interna e garantindo a independência do auditor externo. Suas reuniões acontecem mensalmente.

Comitê de Riscos (Audit & Risk): órgão auxiliar ao Conselho de Administração, assegura um sistema eficaz de identificação e mitigação de riscos e garante a manutenção de fortes controles internos e da governança da empresa em conformidade com leis e regulamentos.

Comitê ALMIC (Assets, Liabilities and Investment Management Committee): órgão de assessoramento na gestão de ativos, passivos e investimentos da empresa.

Há ainda os comitês relacionados à gestão e distribuição dos produtos que apoiam a tomada de decisão. São eles:

Insurance Exco

Monitora os desempenhos comercial e financeiro por meio das atividades de distribuição, atendimento, fidelização de clientes e processos core de seguros e previdência, bem como aprova o portfólio de projetos estratégicos e garante a execução dos projetos aprovados. Delibera sobre novos contratos e acordos entre as partes e sobre a arquitetura tecnológica para aproveitamento de novos negócios e canais de distribuição.

Proposition

Direciona a estratégia de produtos, com foco na melhoria e competitividade do portfólio nos diferentes canais de distribuição, e aprova novos produtos e modificações nos produtos em comercialização.

Sales & Marketing

É responsável por avaliar, desenvolver e acompanhar a estratégia de vendas e marketing, de acordo com o plano previamente aprovado pela companhia, auxiliando a alta direção na tomada de decisão.

IT Operations (ITOP)

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

Fórum de Segurança da Informação

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

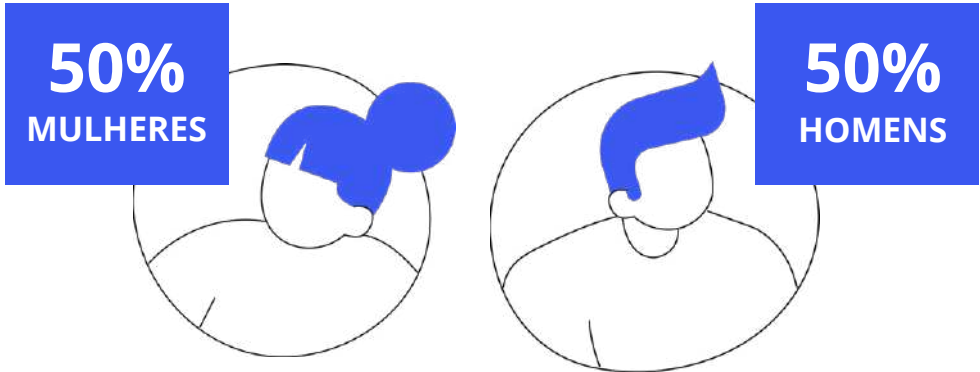
Diretoria-Executiva

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

A nossa Diretoria-Executiva tem a responsabilidade primordial de **gerenciar as estratégias, o desempenho e os compromissos da companhia** e é composta de um diretor-presidente e mais oito diretores. Também está à frente da **elaboração e gestão do plano estratégico da empresa**, que é revisitado a cada três anos.

Além de indicadores e metas relacionadas diretamente aos negócios e suas áreas de atuação, os integrantes da Diretoria-Executiva são avaliados anualmente, de forma independente, com base no cumprimento dos *Keys Performance Indicator* (KPIs), valores da companhia e métricas de sustentabilidade, mais especificamente **aquelas ligadas aos temas de inovação, compromisso com a comunidade e ao impacto socioambiental**. As áreas que exercem funções de controle (como a diretoria de Riscos, Controles Internos, Governança e *Compliance*) possuem objetivos específicos e alinhados ao Grupo Zurich, desconsiderando efeitos dos resultados de negócio.

Tanto nas reuniões mensais da Diretoria-Executiva como nas trimestrais do Conselho de Administração, **são abordados os avanços e desafios de sustentabilidade em relação ao negócio, à comunidade e à governança**.

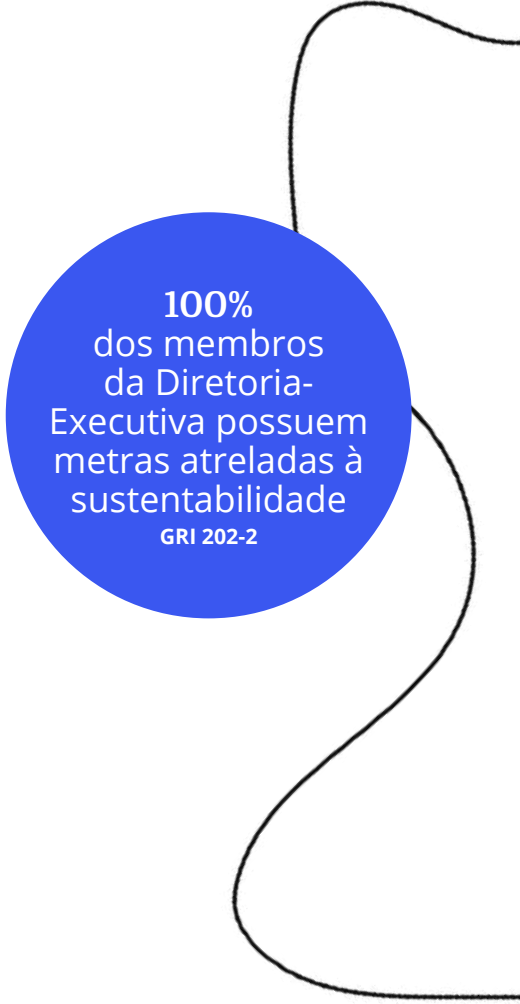


Percentual de membros do órgão de governança, por gênero e faixa etária (%) GRI 405-1	2022	2023	2024
Mulheres	16,6	18,7	50
Homens	83,3	81,2	50
Distribuição das mulheres por idade			
Menores de 30 anos: até 29,99	0	0	0
Entre 30 e 50 anos: até 50,99	33,3	100	75
Maiores de 50 anos: 51 anos ou mais	66,6	0	25
Distribuição dos homens por idade			
Menores de 30 anos: até 29,99	0	0	0
Entre 30 e 50 anos: até 50,99	33,3	60	50
Maiores de 50 anos: 51 anos ou mais	66,6	40	50



Saiba mais

Sobre a nossa governança corporativa.





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Gestão de Riscos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3 Gestão de riscos

O modelo de governança adotado pela Zurich Santander prevê a **independência da estrutura de gestão de riscos das demais áreas de negócios** e o envolvimento da alta administração nas tomadas de decisão, de acordo com as diretrizes do Grupo Zurich que definem papéis e responsabilidades para essa atuação.

No Brasil, é a nossa **Diretoria de Riscos, Controles Internos, Compliance e Governança que faz a gestão dos riscos operacionais, de mercado, crédito, liquidez, subscrição, sustentabilidade, tecnologia e estratégicos**, de acordo com as metodologias corporativa do Grupo Zurich e as exigências regulatórias da Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) nº 416.

Para isso, a companhia conta com os seguintes mecanismos e ferramentas:

Política de Gestão de Riscos

Estrutura de gestão de riscos que identifica e define os principais tipos de riscos e o apetite da empresa para cada um deles, em conformidade com os requisitos do regulador local e do Grupo Zurich.

Matriz de Riscos Estratégicos

Suporte essencial para os processos de identificação, avaliação e gestão dos riscos enfrentados pela companhia e suas atividades específicas, com um horizonte de um a três anos. É revisada anualmente, tendo seus planos de ações acompanhados trimestralmente.

Autoavaliação de Risco Operacional

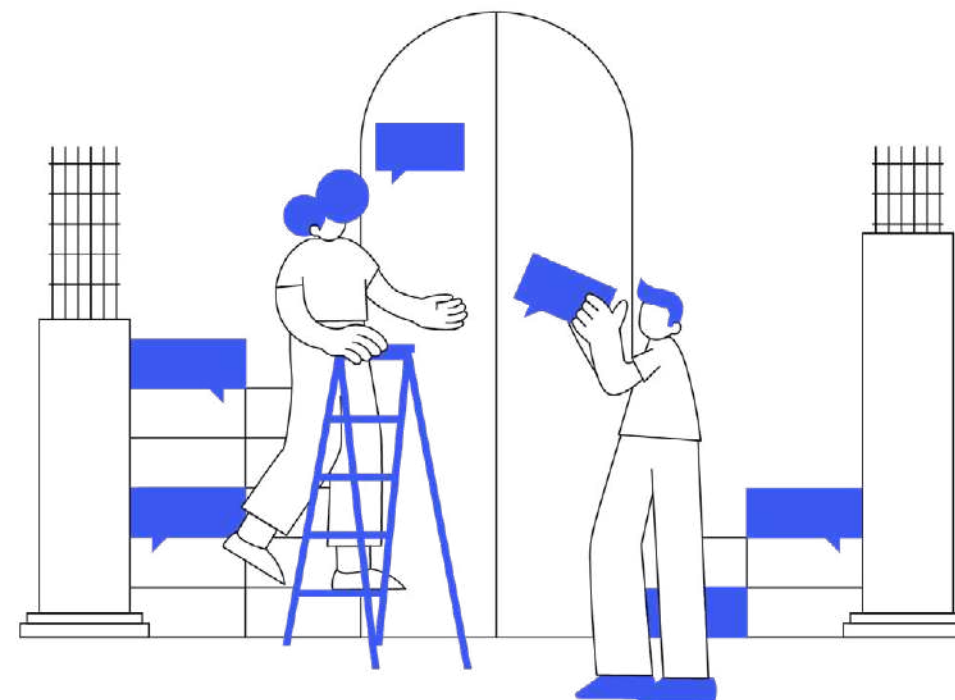
Processo de autoavaliação que reúne a Diretoria e as áreas de negócio para atualizar os riscos e controles operacionais, com acompanhamento dos planos de ações para eventuais correções de processos ou controles.

Estrutura Integrada de Controles Internos

Modelo integrado de controles internos do Grupo Zurich, com o objetivo de mitigar os riscos operacionais e financeiros e proteger a empresa de perdas inesperadas.

Além disso, a diretoria consolida riscos, controles e planos de ações de forma a garantir o acompanhamento efetivo com os seus principais interlocutores. E, **quando identificados riscos relevantes, eles são reportados periodicamente ao Comitê Executivo, ao chief executive officer (CEO) local e, trimestralmente, ao Comitê de Riscos.**

Em 2024, iniciamos as discussões acerca do *Own Risk and Solvency Assessment* (ORSA), que é a autoavaliação de risco e solvência e gestão de capital da companhia, de acordo com a Resolução CNSP nº 471/2024. O objetivo desse processo é alinhar o planejamento estratégico à gestão de capital e riscos, com foco na identificação, avaliação, mitigação de riscos e preservação da solvência da companhia durante o período projetado. De acordo com a regulação, a implementação deve ocorrer até 2026.





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Riscos de Sustentabilidade

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

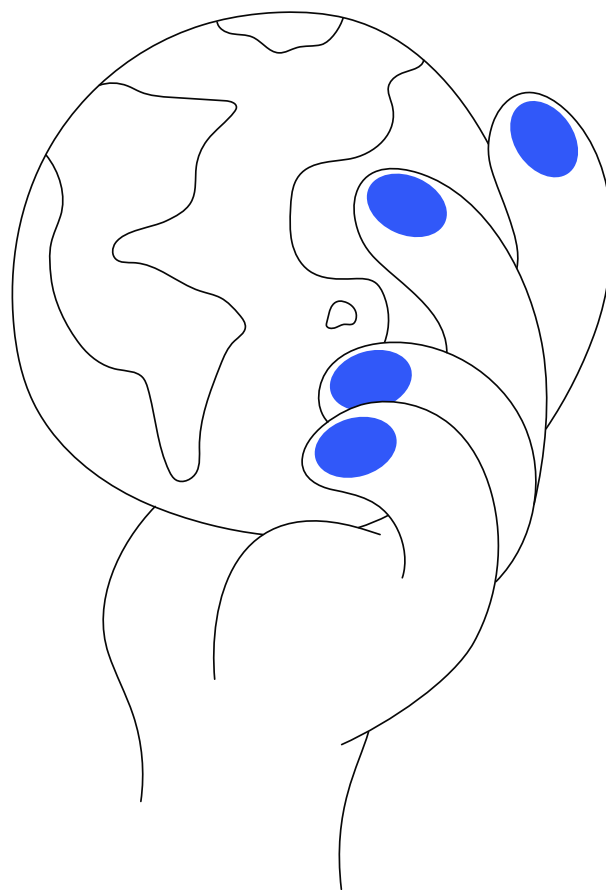
Em 2023, iniciamos o mapeamento dos riscos de sustentabilidade da companhia, com base na Circular nº 666/2022 da Superintendência de Seguros Privados do Brasil (Susep), que incluem a gestão dos riscos ambientais, sociais e climáticos e os processos e controles de prevenção e mitigação.

O **estudo de materialidade se baseou em nossa metodologia interna de Gestão de Riscos de Self Assessment Operational Risk (SAOR) e estudos setoriais de gestão de riscos sociais, ambientais e de governança** elaborados pelos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês), Princípio para o Investimento Responsável (PRI, sigla em inglês) e Princípios do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI, sigla em inglês).

O **primeiro exercício contemplando riscos ambientais, climáticos e sociais incluiu a construção de matrizes que englobam atividades internas, subscrição, investimentos e previdência e foi**

concluído em 2024. Com base nisso, foram identificados, avaliados e classificados, por níveis de materialidade, os riscos de sustentabilidade aos quais a seguradora está exposta, levando em consideração características das nossas atividades, operações, produtos, serviços, clientes, fornecedores e prestadores de serviço. Eles estão classificados com base em critérios qualitativos e quantitativos, considerando a combinação da probabilidade de materialização e impacto esperado.

A gestão dos riscos de sustentabilidade e a construção de uma estratégia resiliente são realizadas de forma transversal aos demais riscos mapeados pela companhia e seguem as mesmas políticas e processos definidos na Estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos. Para isso, são realizados exercícios estratégicos periódicos que envolvem os fóruns de decisão da companhia, bem como áreas de negócio, considerando eventos históricos e mapeados como tendências, a fim de mitigar potenciais impactos para o negócio.



Plano de Continuidade de Negócio

GRI 2-23, 2-24

Contamos com uma **estrutura capaz de responder efetivamente aos momentos de interrupção dos negócios**, garantindo que os processos críticos se mantenham ativos e os impactos a clientes, fornecedores e toda cadeia sejam minimizados. Para isso, realizamos **simulações periódicas de eventos adversos, coordenadas por especialistas**, com participação das pessoas-chave na tomada das decisões e que estejam relacionadas à identificação das prioridades e aos procedimentos de recuperação das operações e que, portanto, serão acionadas em cenários de crise.

As principais possibilidades de acionamento do Plano de Continuidade de Negócio (PCN), com potencial para gerar incidentes críticos, estão relacionadas – mas não se limitam – a acontecimentos que interfiram no andamento dos trabalhos: **desastres climáticos, vazamento de dados, ataques cibernéticos, pandemias e blecautes sistêmicos.**

Em 2024, foram realizadas atualizações no PCN com melhorias nos processos de identificação de incidentes críticos e sua governança.



Cultura de Riscos

GRI 2-25

A **gestão de riscos e o fomento de cultura efetiva e eficaz** inclui, necessariamente, o envolvimento dos colaboradores e a conscientização sobre a importância dessas agendas no trabalho cotidiano da companhia.

Como forma de mobilização interna para essa agenda, a companhia conta com um recurso valioso para isso: **os Risk Partners, ou Embaixadores de Riscos**. Cabe a eles difundirem, de maneira ativa e permanente, a **cultura de gestão de riscos e serem os pontos focais, em cada uma das diretorias**, na observação e avaliação das diversas atividades, com base nessa mesma cultura. Em 2024, contamos com 19 colaboradores nessa atribuição.

Além desse grupo, há também os **Agentes de Perdas, que são responsáveis por identificar, de forma tempestiva, possíveis perdas operacionais** em cada uma das áreas de atuação, reduzindo sua ocorrência e implementando melhorias.

Também oferecemos palestras que forneçam o conhecimento necessário para que os colaboradores desempenhem e tomem suas decisões em conformidade com os regulamentos e levando em consideração a gestão de riscos da companhia. Fazem parte desse movimento eventos como a **Semana de Compliance e a Semana de Riscos**, que abordam temas como ética, fraudes, inteligência artificial, *compliance* na era digital, conformidade de alta performance, cultura de mitigação e gerenciamento de riscos.

Com o incentivo e a difusão do conhecimento vem o reconhecimento. O nosso programa de reconhecimento interno, chamado RecogniZSe, inclui uma categoria específica chamada **Risk Culture Award, que confere visibilidade aos profissionais que atuam para mitigar os riscos e promover a gestão sustentável**.

Os Risk Partners e os Agentes de Perdas atuam como pontos focais para fomento da cultura de gestão de riscos na companhia



Aline e Daniela, colaboradoras da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Ética e Conduta

GRI 3-3 Ética e transparência, 3-3 Concorrência leal, 2-15, 2-23, 2-24, 3-3 205, 205-1

O nosso compromisso com a integridade na condução das atividades e interações cotidianas está formalizado nas diretrizes do **Código de Conduta**. O documento apresenta os valores, as regras e os comportamentos esperados pela companhia, além das consequências do não cumprimento das normas. Vale para todos os colaboradores, a alta direção, os fornecedores, suas empresas e subsidiárias em todas as operações do Grupo Zurich no mundo.

Ainda que o cumprimento do Código de Conduta seja mandatório, é fundamental estimular o **engajamento dos colaboradores para que se tornem defensores e multiplicadores da ideia de sempre “fazer a coisa certa” e manifestem suas preocupações e eventuais irregularidades de forma livre e confiantes de que suas vozes serão ouvidas**. Para isso, a companhia promove diversas ações, incluindo conteúdos de sensibilização e informação nos canais de comunicação interna, além dos treinamentos obrigatórios, que, em 2024, foram concluídos por 100% dos colaboradores.

Em linha com esse direcionamento, no último ano, 14 colaboradores atuaram como agentes de *compliance* disseminando as orientações do **Programa de Compliance, que visam manter as atividades diárias dentro dos padrões éticos e apoiar as demandas regulatórias com as áreas**.

Os colaboradores participam de formação específica e atividades com foco nas práticas de ética, integridade, conformidade e na mitigação efetiva de riscos.

Para dar suporte a essa atuação, também contamos com políticas específicas, que podem ser acessadas em nossa plataforma corporativa:

- Conflitos de Interesses e Compromissos Externos (aplicável a todos os colaboradores, diretores e membros do Conselho de Administração do Grupo Zurich no Brasil)
- 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
- Cyber e Segurança da Informação
- Proteção e Privacidade de Dados



Gabrielle, Juliana e Carla, colaboradoras da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

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

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 3-3 Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro, 205-1, 205-2

Prioritário para a nossa companhia, **o combate ao suborno e à corrupção é objeto de uma política e práticas específicas**. O documento apresenta orientações práticas sobre a conduta correta em situações desse tipo e formaliza os controles que devem ser observados pelos colaboradores e gestores das diferentes áreas. O tema de crimes financeiros é abordado nas **políticas Antissuborno e Anticorrupção, Sanções Econômicas e Comerciais e Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo** e trazido de forma unificada em treinamento obrigatório anual para 100% dos colaboradores (incluindo a Diretoria).

De forma prática, a área de *Compliance* avalia o histórico e a reputação de potenciais fornecedores e organizações sociais (inclusive aquelas que recebem valores de doações e patrocínios).

No âmbito internacional, apoiamos a prevenção contra a lavagem de dinheiro e contra o financiamento ao terrorismo nas nossas operações, seguindo as diretrizes das regulações locais e globais determinadas pelo Grupo Zurich.

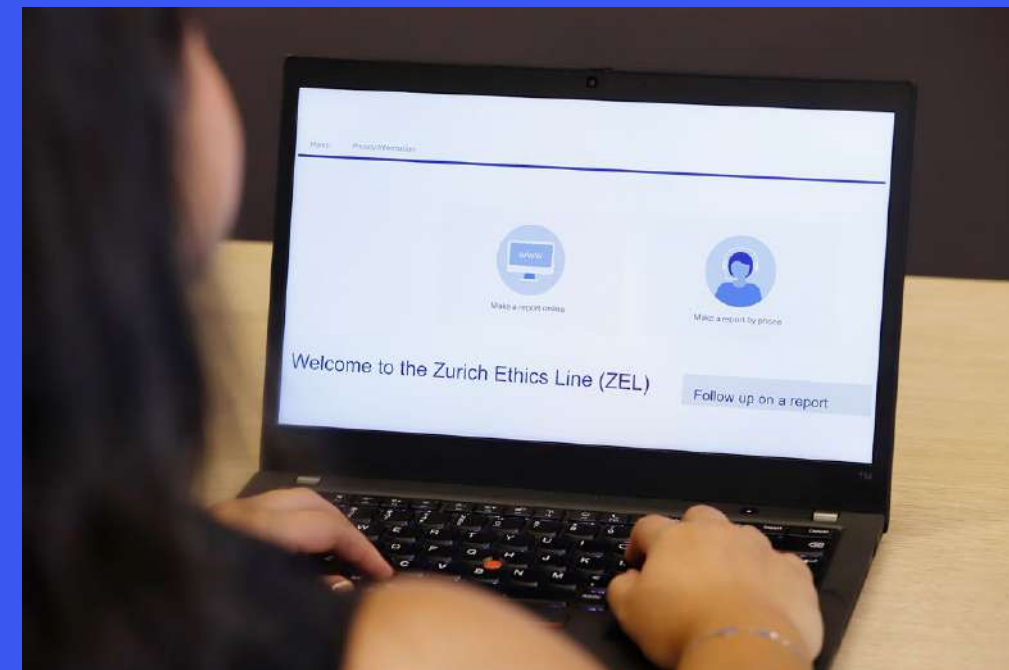
Canal de Ética

GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 205-3, 206-1, 3-3 Concorrência leal

Como base para o compromisso com o comportamento ético e íntegro, os **nossos colaboradores são incentivados a comunicar quaisquer irregularidades, suspeitas ou confirmadas**, de que tenham conhecimento direto ou indireto. Isso inclui condutas ilegais, fraudulentas, inapropriadas ou antiéticas.

O canal apropriado para tais denúncias é o **Zurich Ethics Lines (ZEL)**, disponível por telefone e por meio de um formulário on-line. **As comunicações são anônimas e confidenciais**, preservando a identidade tanto dos autores quanto das pessoas que façam parte da investigação. Em seguida, são analisadas por um comitê de triagem formado por representantes da matriz da companhia (Regional) das áreas de *Compliance*, Recursos Humanos e Jurídico.

Outra iniciativa relevante é a política chamada ***Speak up Integrity Concerns***, ou Falando sobre Questões de Integridade, que se aplica a todos os nossos colaboradores e define papéis e responsabilidades, procedimentos e processos para a tratativa de qualquer preocupação. O grande objetivo é promover uma cultura de diálogo aberto que permita a construção de uma empresa sólida e ética para todos.



Durante o ano de 2024, houve registro de três casos de violação ao Código de Conduta que receberam o devido tratamento e providências cabíveis. Não houve queixas ou ações judiciais de qualquer natureza, incluindo casos de corrupção ou relacionadas a concorrência desleal e violações de leis antitruste.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Proteção de Dados e Cibersegurança

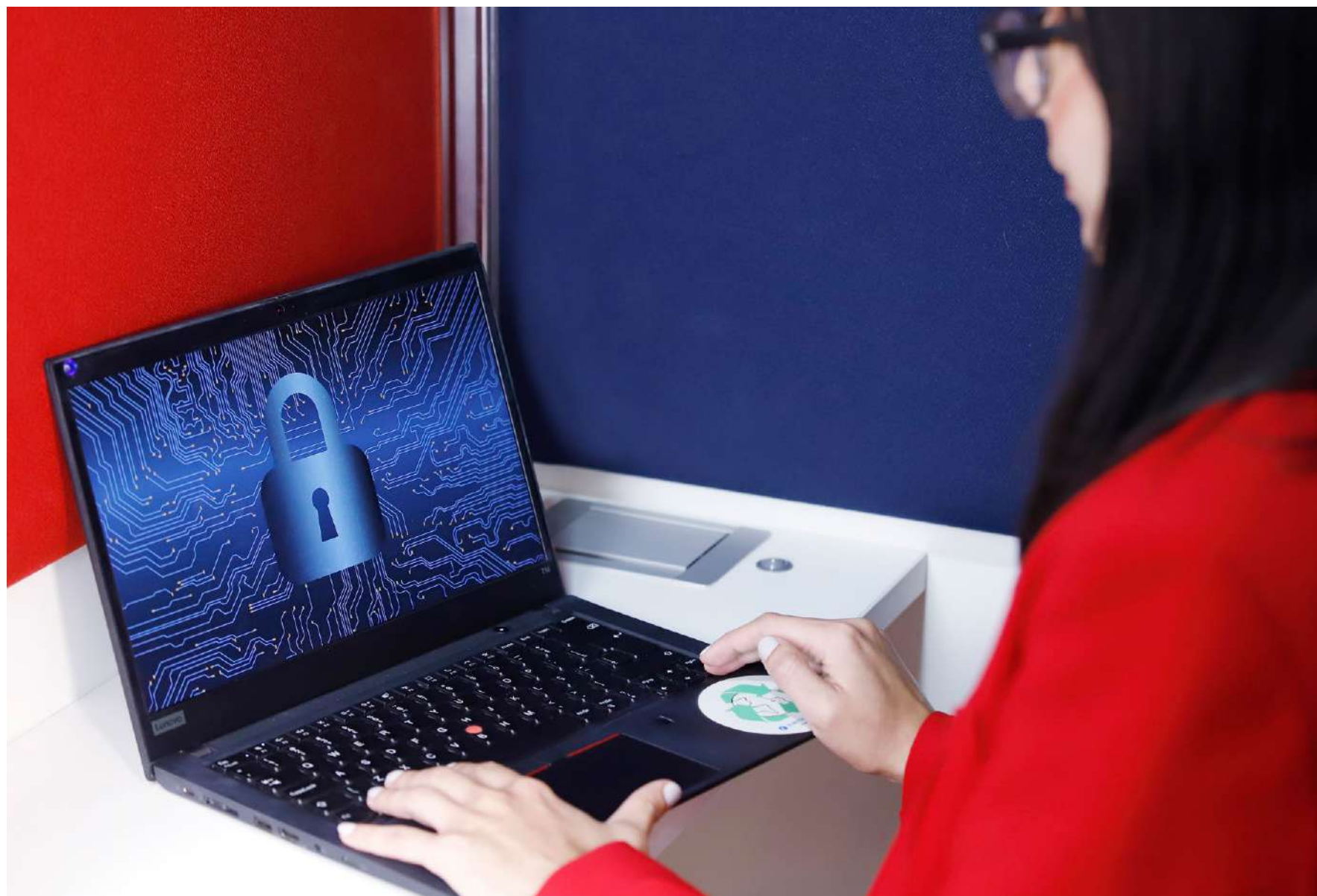
GRI 3-3 Cibersegurança e privacidade de dados

A confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos ativos de informação da companhia, assim como o direcionamento para que a área de Tecnologia da Informação cumpra os requisitos dos controles obrigatórios, são garantidos pela **Política de Cyber e Segurança da Informação e a Política de Proteção e Privacidade de Dados**.

Também contamos com **processos e controles que ajudam a proteger a informação e enfrentar os riscos e as ameaças cibernéticas** características do nosso setor de atividade, com especial atenção à proteção de dados dos clientes.

Nesse campo, o **tratamento da informação, a confidencialidade e a destruição dos dados após o término do período de proteção são elementos de segurança** assegurados pelo alinhamento à LGPD, incluindo o treinamento anual obrigatório de todos os colaboradores.

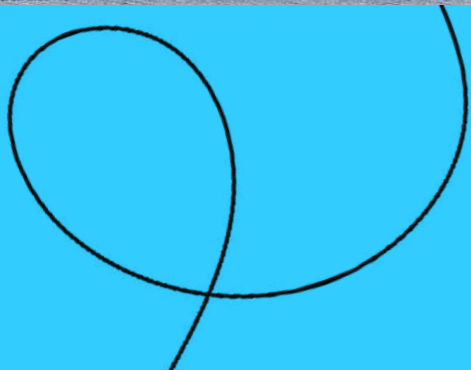
Em 2024, aprimoramos a gestão de acesso dos colaboradores da companhia, com base em uma matriz de funções por área, após um abrangente trabalho de mapeamento e levantamento de riscos. Cada profissional tem seus acessos melhor delimitados, seguindo estritamente as atividades que executam, trazendo mais segurança ao sistema.





Rafael, Emily, Cauan, Carolline, Daniela e Aline, colaboradores da Zurich Santander

Diálogo com *Stakeholders*





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Construção de Vínculos Efetivos

O fortalecimento dos valores essenciais da nossa companhia passa, necessariamente, pelo envolvimento dos nossos públicos de interesse. Buscamos construir relacionamentos éticos e efetivos com colaboradores, comunidades, clientes, fornecedores, investidores e parceiros de negócio. Para isso, disponibilizamos canais de diálogo adequados, exercitamos a escuta ativa, implementamos projetos que contribuem para o desenvolvimento econômico, social e ambiental, estimulamos a cultura de prevenção, entre outras iniciativas.

Acionistas

GRI 2-1, 2-29

A construção e a manutenção de vínculos efetivos com os nossos públicos de interesse incluem também a relação que construímos com os nossos acionistas, o Grupo Zurich e o Banco Santander. Tal relacionamento se materializa por meio da robusta governança corporativa e das práticas de prestações de contas estruturadas de forma transparente e ética, visando primordialmente à geração de valor consistente ao longo do tempo.

Grupo Zurich

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

Banco Santander

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

Suíça

Zurich Insurance Group Ltd.

100%

Zurich Insurance Company Ltd.

100%

Zurich Latin America Holding S.L

51%

Zurich Santander Insurance America S.L

49%

Espanha

Banco Santander S.A.

100%

Zurich Santander Holding (Espanha) S.L

99,578% Minorities 0,206%

Brasil

Zurich Santander Brasil Seguros e Previdência S.A.

100%

Zurich Santander Brasil Seguros S.A.

99%

Zurich Santander Odonto Ltd.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Clientes

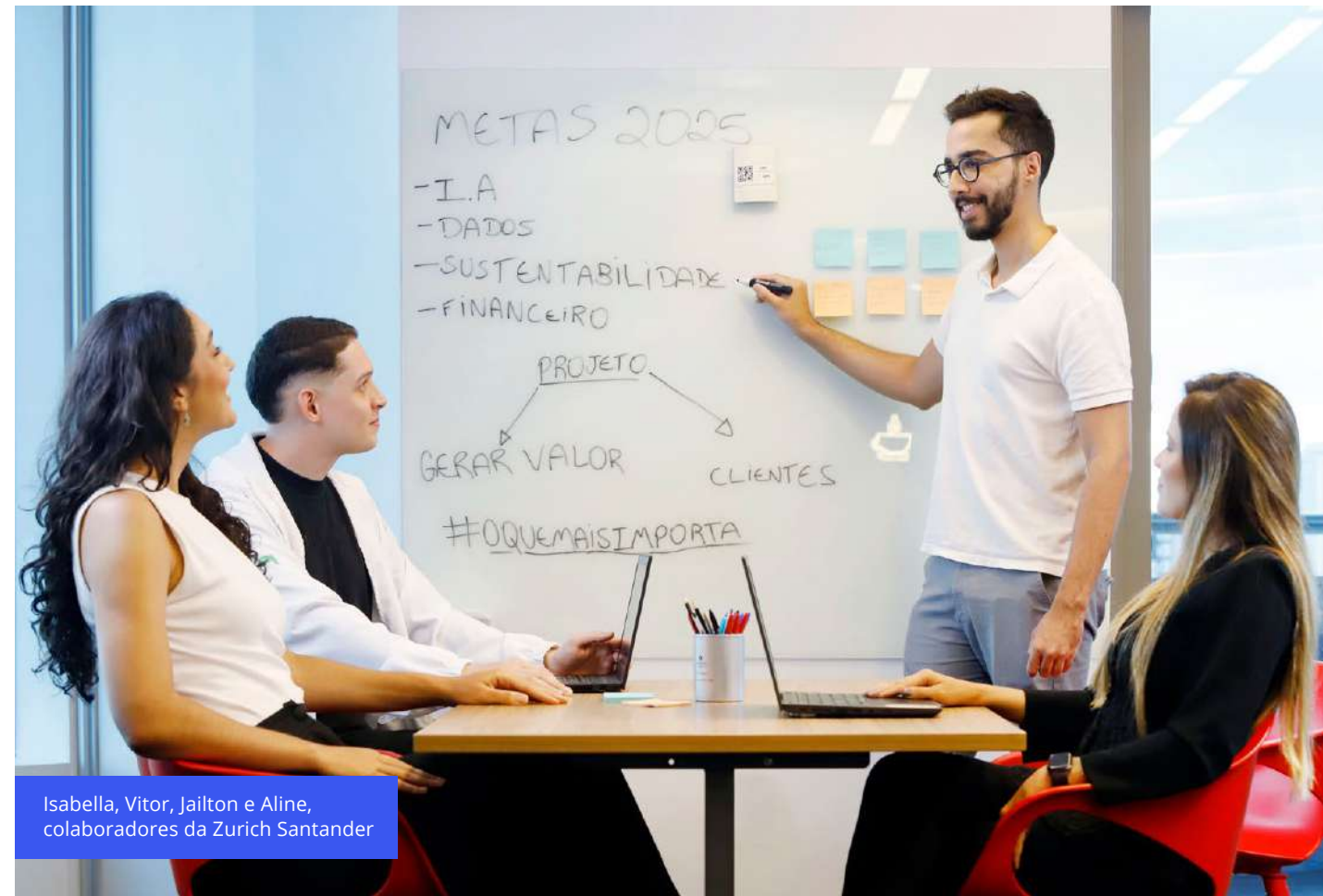
GRI 2-29

Faz parte do direcionamento estratégico da Zurich Santander **cultivar os clientes, entregar experiências de excelência, além de construir parcerias e fomento de uma cultura que coloque o cliente no centro de todas as decisões**. Esse posicionamento está formalizado na Política Institucional de Conduta no Relacionamento com Cliente, que define diretrizes para que essa relação seja ética, cooperativa e equilibrada.

Desse modo, buscamos **oferecer uma jornada satisfatória, desde a comercialização dos produtos até o cumprimento de todas as obrigações contratuais, proporcionando** interações de qualidade voltadas à resolução efetiva das questões. Isso porque queremos gerar valor, tangibilizar as vantagens do que oferecemos e, conseqüentemente, fidelizar o nosso cliente. Esse esforço inclui **prestar serviços, inclusive, que gerem benefícios socioambientais**, como assistência emocional, descarte sustentável, fomento de utilização de energia renovável, entre outros.

E, para nos manter com esse foco, buscamos **evoluir continuamente na escuta de motivações e comportamentos dos clientes** que decidem adquirir um seguro ou um plano de previdência, e também dos consumidores, de forma ainda mais ampla, para entender quais fatores ou percepções ainda os afastam dos nossos produtos. Essa é uma ação que acontece de maneira recorrente ao longo do ano, levando colaboradores até as centrais de atendimento e promovendo encontros presenciais dos clientes em Reuniões Gerais e também com a Diretoria-Executiva.

Para o atendimento ao cliente e a gestão dos temas que envolvem esse importante stakeholder, as estruturas do Banco Santander e da Zurich Santander operam de forma coordenada. A companhia mantém um time de **apoio comercial, que atua em todo o território nacional para liderar treinamentos e dar suporte aos gerentes do Santander**. Além disso, todos os gerentes participam de treinamentos on-line, realizados em parceria com o Santander, e uma iniciativa de destaque é o **Proteção em Foco, voltada a aprimorar a abordagem relativa aos produtos de seguros e previdência**.



Isabella, Vitor, Jailton e Aline, colaboradores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

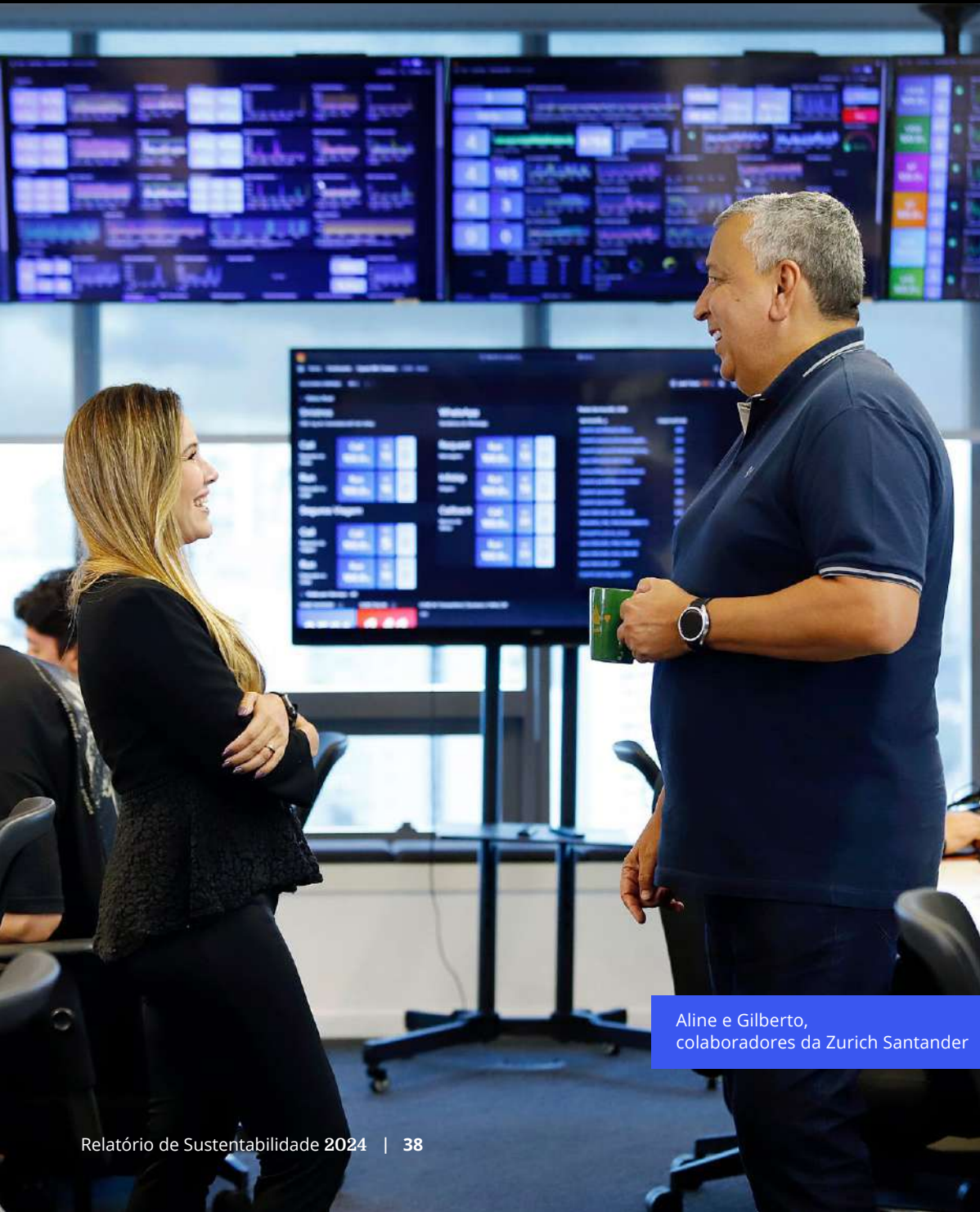
Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Aline e Gilberto,
colaboradores da Zurich Santander

Automação e Humanização

GRI 3-3 Inovação, digitalização e automação, 3-3 Oferta de produtos responsáveis, acessíveis e inclusivos

Os clientes encontram nos **canais do Banco Santander o que precisam para contratar e ter atendimento sobre os nossos produtos de seguros e previdência**. Trata-se de uma estrutura formada por plataformas digitais (*Internet Banking, App Santander, WhatsApp e website*), atendimento por telefone (Central de Atendimento e Ouvidoria), redes sociais e mais de 2,6 mil agências em todo país. Na Central de Atendimento e na Ouvidoria, há contatos direcionados para atender pessoas com deficiência auditiva e de fala e um *link* exclusivo para atendimento na Língua Brasileira de Sinais (Libras). Em 2024, conquistamos uma **certificação do nosso modelo de gestão integral de call center, que avalia métricas e práticas focadas na qualidade da atenção aos clientes e nos processos de serviço**.

Uma tendência importante, e cada vez mais relevante, é a **automação dos processos, que visa assegurar a melhor qualidade de serviço com menor tempo possível de resposta, aumentando a eficiência e a rapidez na análise, aprovação e liberação de indenizações**. O Portal de Sinistros é a ferramenta de autosserviço que permite ao cliente **acionar a seguradora por meio de uma jornada 100% digital**, quando algum evento acontece. Com um acesso rápido e fácil, o cliente envia toda a documentação necessária, acompanha o passo a passo da sua demanda e pode receber notificações sobre o andamento. No último ano, 50,9% dos sinistros já foram solicitados por meio desse canal.

Outro recurso utilizado é a videochamada, em momentos em que o cliente aciona um sinistro e, por algum motivo de grande impacto, a nossa equipe não pode ir pessoalmente até ele. É o caso das catástrofes climáticas, como a que aconteceu na região Sul, quando foi preciso agilidade na vistoria e atendimento rápido à solicitação do cliente. Também implementamos, por exemplo, o autosserviço pelo *WhatsApp*, para atendimentos de sinistros, assistências e outras consultas sobre seguros, movimento que deve se intensificar em 2025.

Uma novidade importante foi a **automatização das transferências dos fundos dos planos de previdência**, que reduziu a quase a zero a necessidade de formulários na agência, diminuindo o trabalho manual e tempo de resposta ao cliente. A regra vale para fundos do mesmo certificado ou de certificados distintos desde que sejam o mesmo plano (Plano Gerador de Benefício Livre – PGDL para PGDL ou Vida Gerador de Benefício Livre – VGBL para VGBL).

Ao mesmo tempo em que nos preocupamos em **automatizar e entregar mais eficiência operacional e agilidade, seguimos humanizando o atendimento aos clientes, por meio de investimentos em comunicação, capacitação dos parceiros de negócios e equipes internas**. Tudo para manter a atenção aos aspectos técnicos envolvidos nas transações de seguros e previdência, mas também superar essa interação com a entrega de uma atenção personalizada e humanizada.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Capacitação

O aprendizado contínuo voltado ao atendimento de qualidade do cliente é uma prática permanente na Zurich Santander. Em 2024, foram capacitados os times da Ouvidoria (Canais, Rede Social, SAC Ouvidoria, Atendimento Ouvidoria e escritórios que atendem ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon e ao Consumidor.gov) sobre o manuseio e as consultas dos sistemas de produtos de seguros e sinistros, conceitos gerais sobre seguros e assistências e renovação da carteira de produtos mais antigos, totalizando **172 horas de treinamento**. Além disso, foram realizadas 3 capacitações com 50 profissionais do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), no segundo semestre, abordando sobre **seguros, sinistros e previdência, totalizando 72 horas de treinamento**.

Olhando para a nossa rede de distribuição, com a iniciativa Proteção em Foco, realizamos capacitações com sessões exclusivas entre os nossos especialistas do time Comercial e os gerentes de Relacionamento, com o objetivo de aprimorar a performance em seguros. Em 2024, foram **mais de 15 mil especialistas treinados, totalizando mais de 22.500 horas de treinamento**.

Experiência do Cliente

GRI 3-3 Experiência e satisfação do cliente

Atuamos em diferentes frentes para **aprimorar constantemente a experiência dos nossos clientes, tanto por meio de nossa plataforma tecnológica, preparada para dar suporte a dúvidas, sugestões e reclamações dos clientes**, como nas interações pessoais com profissionais que atuam nas várias etapas dos processos de seguros e previdência. Alinhado a esse direcionamento e com a Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) nº 382, de 4 de março de 2020, todos os colaboradores realizam treinamento anuais obrigatórios sobre o relacionamento com clientes.

Uma evolução relevante nesse contexto foi a adoção, em 2024, de uma plataforma **de pesquisa e gestão de experiência do cliente** que contribui tanto para a coleta como para a análise das informações.

Na prática, significa **não apenas dar voz aos consumidores, mas também incorporar suas opiniões às atividades e operações da empresa, realizando as melhorias necessárias**.

Nas pesquisas de *Net Promoter Score* (NPS), avaliamos questões relacionadas a pagamentos de sinistros e serviços de assistências de seguros, bem como resgates, transferências entre fundos e portabilidade de entrada de previdência.

Em 2024, realizamos cerca de **22 mil** pesquisas de NPS, por SMS ou por telefone, e atingimos *Transactional NPS* (TNPS) de **73,04%**



Guilherme e Fabiana, colaboradores da Zurich Santander

Resultados Concretos na Experiência do Cliente

Nível de Serviço (NS) em 2024
88,6% das chamadas atendidas no tempo adequado.

Melhoria no *First Call Resolution* (FCR)
Indicador subiu de **95,2%** (2023) para **95,8%** (2024), refletindo maior resolução no primeiro atendimento.

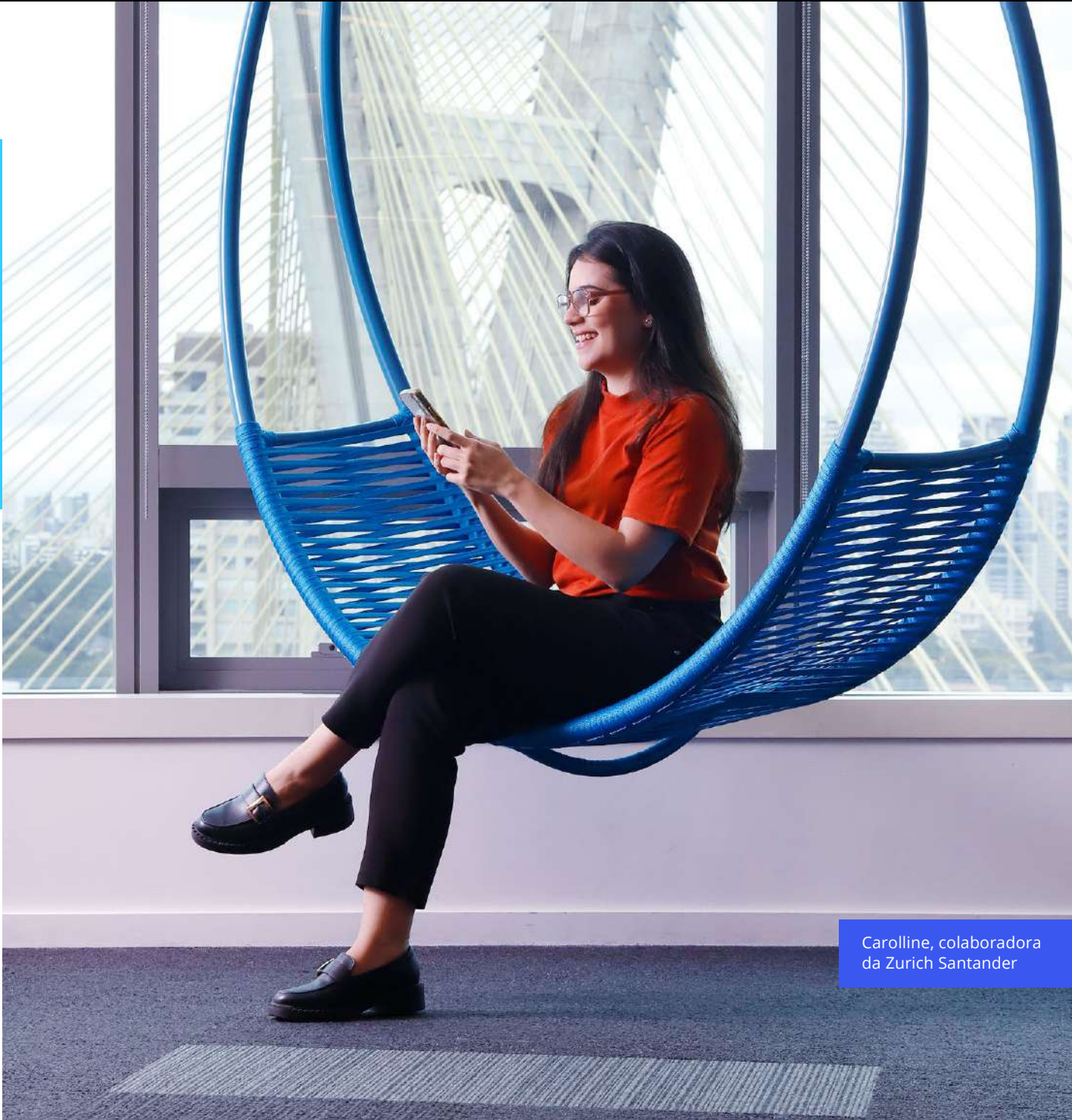
Redução de rechamadas
Apenas **2,9%** das chamadas exigiram um novo contato.

Queda no volume de chamadas
Redução contínua ao longo de 2024 em comparação com 2023, demonstrando maior eficiência operacional e melhoria na experiência do cliente.

A estrutura de *back office* da Ouvidoria, que foi criada no fim de 2023, passou a atuar de forma definitiva em 2024, em conjunto com o Banco Santander. O objetivo é melhorar a qualidade e o tempo de resposta das reclamações registradas nos canais da Ouvidoria e Consumidor.gov – serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas, buscando a solução alternativa de conflitos pela internet.

Reclamações¹	Unidade de medida	2022	2023	2024
Reclamações a cada 10.000 apólices	Razão	5,45	4,71	3,74
Resolução de reclamações no tempo	Porcentagem (%)	86	91	92

1. Além das reclamações, inclui consultas gerais sobre apólices.



Carolline, colaboradora da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Impulsionando a Inovação

GRI 3-3 Inovação, digitalização e automação, 3-3 Oferta de produtos responsáveis, acessíveis e inclusivos



A **centralidade do cliente** na Zurich Santander é reforçada constantemente por meio de novas iniciativas que buscam cada vez mais **captar a voz dos consumidores e tangibilizar o valor dos nossos produtos, por meio de benefícios e serviços de assistência**. Também é prioritário incorporar tecnologias inovadoras, incluindo aquelas baseadas em **inteligência artificial, tornando os processos mais ágeis e rápidos, com vantagens substanciais às pessoas**.

Para que o **cliente esteja sempre no centro das nossas decisões e iniciativas de negócio**, é fundamental engajar as equipes a inovar constantemente por meio de um olhar voltado ao aprimoramento da experiência dos consumidores em todas as oportunidades.

A **Semana de Clientes**, por exemplo, tem o objetivo de reforçar a importância de conhecermos, experimentarmos e refletirmos sobre a **experiência que oferecemos às pessoas que nos confiam suas expectativas de proteção**. Na prática, todos

são convocados a **“vestir a camisa” do cliente**. O evento contou em 2024 com uma agenda de palestras com relevantes parceiros, abordando temas como a jornada da experiência do cliente, os benefícios oferecidos e os movimentos geracionais, trazendo, inclusive, a pauta da sustentabilidade como um dos motivadores de preferência de escolha de produtos e serviços pelos clientes. Houve ainda um momento de escuta do cliente, que envolveu diretamente toda a Diretoria-Executiva.

Outra iniciativa de destaque é o **Game dos Clientes**, lançado em 2024, com base no entendimento de que os colaboradores, independentemente de cargo ou função, devem **conhecer em profundidade a jornada do consumidor, da contratação à renovação**. Por meio de um jogo de tabuleiro dinâmico e interativo, grupos de colaboradores trilharam um percurso de aprendizado sobre os produtos e seus ciclos de vida e os canais de comunicação. A experiência repercutiu positivamente, inclusive, na pesquisa de *Great Place to Work* (GPTW), em que **os**

colaboradores afirmaram, com 94 pontos, que os nossos produtos e serviços são excelentes.

Ao mesmo tempo, no fim de 2024, contamos com uma iniciativa regional de fomento à inovação chamado **Thinksurance**. Os profissionais de todos os países onde a empresa tem operações foram convidados a apresentarem **ideias que pudessem impactar positivamente a transformação dos negócios e do setor**, com resultados significativos para os públicos de interesse, especialmente os clientes. Dos dez projetos finalistas, três foram do Brasil, trazendo a **aplicação de inteligência artificial para as centrais de atendimento e abertura de sinistros, além da simplificação da contratação de seguros**, todos com foco numa melhor experiência do cliente. As etapas finais da iniciativa se darão ao longo de 2025, quando os finalistas contarão com treinamento realizado por uma universidade internacional de renome e os vencedores poderão implementar a prova de conceito de suas ideias em uma ou mais regiões geográficas da Zurich Santander.

Colaboradores

GRI 2-7, 2-29, 3-3 Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores

Com uma **cultura objetiva, calorosa, diversa e contagiante**, nossa companhia busca adotar as **melhores práticas de gestão de pessoas, oferecendo um ambiente de trabalho confortável**, inclusivo e de valorização da diversidade, em que as pessoas podem ser quem elas são, e contam com oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional.

Tudo isso se materializa por meio de ações e ferramentas variadas que são promovidas não somente o Brasil, mas também com o movimento internacional em conjunto com a nossa Regional, na Espanha. **Ambientes integrados e colaborativos, treinamentos, instrumentos de reconhecimento e remuneração, canais de comunicação e eventos buscam potencializar os resultados e a performance** dos nossos 400 colaboradores – **360 efetivos e estatutários e 40 estagiários**.

Perfil dos colaboradores

Colaboradores em números totais	2022		2023		2024	
Por contrato de trabalho e gênero	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número de empregados (total)	205	167	212	167	227	173
Número de empregados permanentes	189	149	195	146	206	154
Número de empregados temporários	16	18	17	21	21	19



Novas contratações e rotatividade de empregados

GRI 401-1

Diversidade Turnover		2022				2023				2024			
		Novas contratações		Rotatividade		Novas contratações		Rotatividade		Novas contratações		Rotatividade	
		Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Homens		33	43	21	40	28	57	24	52	35	47	14	56
Mulheres		43	57	32	60	21	43	22	48	39	53	11	44
Mulheres na liderança		5	50	4	36	4	57	5	38	6	86	0	0
Pessoas negras (pretos e pardos)		21	28	11	21	9	18	8	17	23	31	3	12
Pessoas negras (pretos e pardos) na liderança		1	92	2	18	1	14	2	15	1	14	1	20
LGBTQIAPN+		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pessoas com deficiência		0	0	2	4	2	4	1	2	4	5	0	0
Por faixa etária (Brasil)													
Abaixo de 30 anos		27	36	18	34	21	43	9	20	41	55	8	32
De 30 a 50 anos		46	61	34	64	26	53	31	67	32	43	14	56
Seniores (+50)		3	4	1	2	2	4	6	13	1	1	3	12
Por região (Brasil)													
Norte		1	1	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0
Nordeste		1	1	-	-	2	4	2	4	1	1	1	4
Centro-oeste		0	0	-	-	-	-	0	0	1	1	0	0
Sudeste		68	89	50	94	46	94	40	87	71	96	23	92
Sul		6	8	3	6	1	2	4	9	1	1	1	4



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL



Mablia, Malcolm, Juliana e Elias, colaboradores da Zurich Santander

Fortalecimento da Cultura

GRI 3-3 Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores

Para fomentar o engajamento e fortalecer a cultura corporativa, a companhia promove **pesquisas de avaliação de clima periódicas** e uma comunicação interna transparente e constante, de forma que os colaboradores tenham **abertura para o diálogo e clareza sobre as estratégias, valores e proposições da companhia**. Entendemos que, dessa forma, é possível estabelecer melhorias internas e/ou a manutenção de práticas, além de facilitar que os nossos colaboradores estabeleçam metas pessoais alinhadas ao que a empresa busca e **participem mais efetivamente para o alcance dos resultados esperados**.

A pesquisa de clima atingiu **94 pontos**, indicando alta satisfação dos colaboradores com a companhia

Avaliação de Clima

Para avaliar a nossa cultura e o clima, participamos da pesquisa *Zurich Experience Survey* (ZES), aplicada pelo Grupo Zurich em todas as suas operações no mundo. **O questionário avalia engajamento, estratégia de longo prazo, propósito e valores, bem-estar, eficácia da liderança e sustentabilidade**. Em 2024, alcançamos 94 pontos, uma das maiores notas do Grupo Zurich e 1 ponto acima do ano anterior, com destaques para o “orgulho de trabalhar na companhia”, em que o índice de favorabilidade chegou a 98 pontos, e na recomendação da empresa como um ótimo lugar para trabalhar, 96.

Também participamos das **pesquisas realizadas pela Great Place to Work (GPTW)**, que avalia a companhia com base na opinião de nossos colaboradores em relação à liderança, práticas de remuneração, benefícios, qualidade de vida, diversidade e inclusão, recursos necessários para o desempenho, as oportunidades de desenvolvimento, entre outros aspectos.

No último ano, a Zurich Santander avançou da 20ª para a **12ª posição entre as empresas de médio porte** do segmento de seguros do *ranking* nacional e manteve a **14ª posição no ranking de médias empresas no GPTW Mulher**. Também foi destaque no segmento Jovens Potências, do GPTW, pelo trabalho realizado com aprendizes e estagiários que estão entrando no mercado de trabalho. Quando perguntados pela pesquisa sobre o motivo de querer trabalhar na empresa, a maioria dos respondentes apontou para as oportunidades de crescimento e desenvolvimento.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

A Zurich Santander no GPTW

2ª melhor seguradora de médio porte no *ranking* das instituições financeiras

12ª melhor empresa de médio porte do segmento de seguros do *ranking* nacional

5º melhor empresa para jovens em início de carreira (Jovens Potência)

14ª lugar no *ranking* de melhores empresas para as mulheres trabalharem

Os canais de comunicação interna e a ampla gama de ações de engajamento e eventos internos constituem um mosaico importante para o **alinhamento estratégico, a disseminação da cultura e identidade corporativa e a criação de experiências** com impacto geral sobre colaboradores e lideranças. Por meio de momentos de celebração, por exemplo, **estimulamos a convivência e integração, sempre respeitando a diversidade e valorizando a pluralidade de expressões culturais**. Também temos iniciativas que reforçam a união do time e o melhor entendimento da jornada do cliente, com a possibilidade de adquirir produtos com a marca da Zurich Santander, levando o **orgulho em pertencer para além das fronteiras corporativas**.

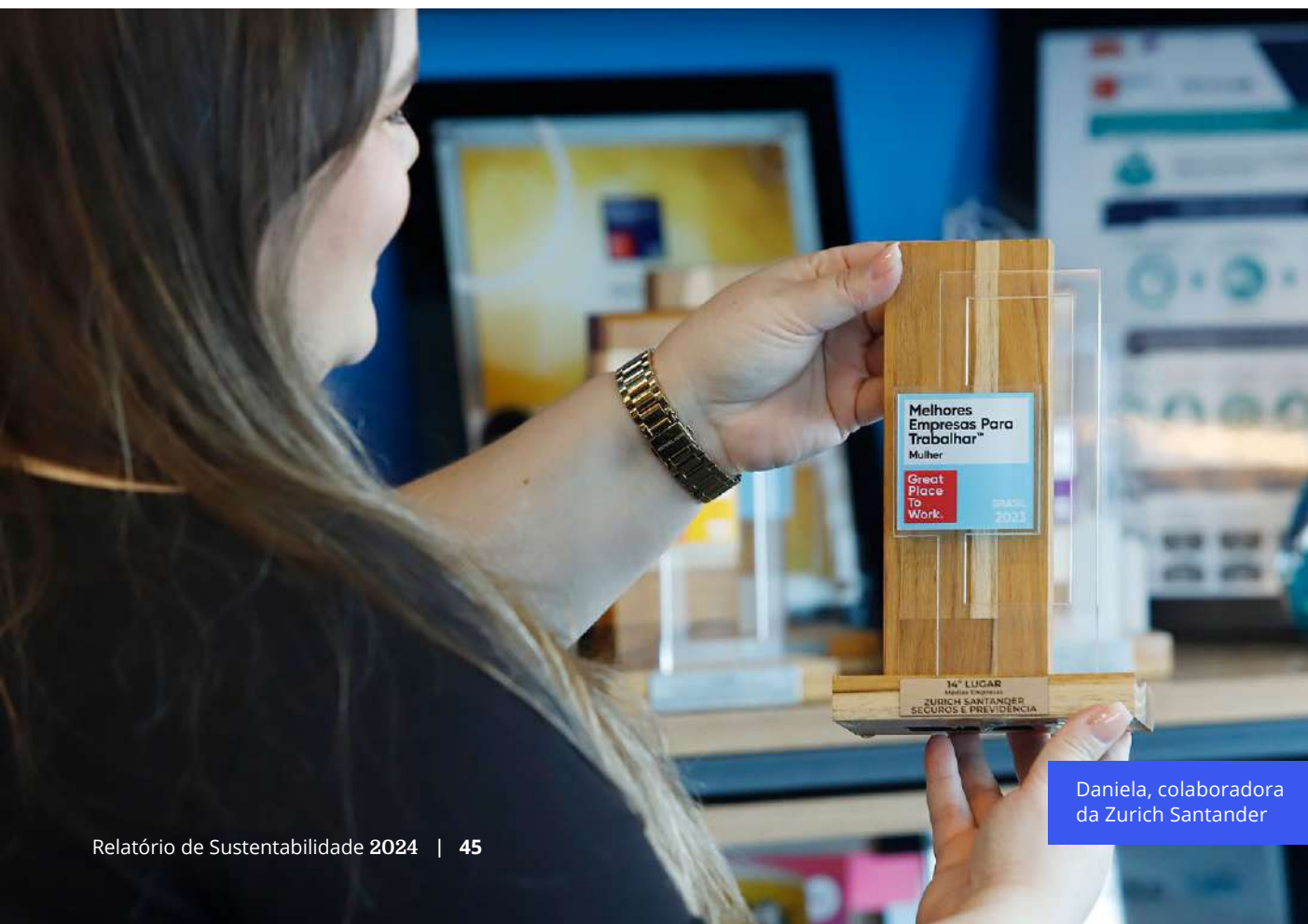
Dentre os canais de comunicação interna, destacam-se o **Portal ZS**, rede social interna aberta à contribuição de todos, a **Intranet**, *hub* de informações institucionais com alcance regional, além do **Leadership Team**, reunião dos gestores para o alinhamento de temas estratégicos e capacitação em assuntos de liderança.

Ao longo de 2024, entre as iniciativas de comunicação para o fortalecimento da cultura estão:

- **Reunião geral:** o encontro trimestral para apresentação de resultados e alinhamentos estratégicos, em 2024, contou com a presença de clientes, especialistas em neurociências e colaboradores apresentando, com Marcelo Malanga, a TV ZS. A transmissão contou com esquetes de quadros famosos da televisão

brasileira como a preparação de receitas, roda de contação de histórias e até os intervalos comerciais, que trouxeram os projetos realizados pelas diferentes áreas da companhia.

- **Offsite:** o último encontro que reúne todos os colaboradores acontece em dezembro em um hotel. Esse é o momento para celebrar as entregas, reconhecer os projetos que foram destaque e confraternizar. Além disso, em 2024, os times participaram de oficinas de preparação de guirlandas, luvas de feltro, *kits* de higiene e cuidados e confecção de pipas, trazendo o impacto social e a diversidade como grandes motivações.
- **Espaço de Memórias:** para celebrar os 13 anos da empresa, em 2024, lançamos o Espaço de Memórias, que passou a agregar objetos de recordação que carregam a marca e a história da Zurich Santander desde a sua criação. Os colaboradores participaram ativamente da construção desse novo ambiente, que se tornou o centro do nosso escritório e para recepção das pessoas que visitam a companhia.
- **Lojinha ZS:** ainda para reforçar a marca Zurich Santander e atender aos pedidos dos colaboradores, inauguramos um *e-commerce* para venda de itens a preço de custo, com a nossa identidade. Camiseta, jaqueta corta-vento, agenda, copos e outros itens passaram a ser comercializados de forma simples e fácil em um ambiente digital.



Daniela, colaboradora da Zurich Santander



A Celebração Está no Nosso DNA

Para oferecer um espaço ainda mais acolhedor e agradável aos colaboradores, a companhia reformou o ambiente dedicado aos momentos de celebração como **happy hours, diversão e relaxamento** e trouxe novidades como **cozinha gourmet, mesa de pingue-pongue, simulador de corrida, pinball e jogo de xadrez, além de cadeiras de massagens** para as pausas durante o dia. Definido como **Praça Sorriso da Lu**, o espaço passou a oferecer um **almoço gratuito de culinária mineira** uma vez por semana, que, em contrapartida, incentiva o engajamento social por meio de doações para organizações não governamentais (ONGs) parceiras. Com essa mobilização, a companhia arrecadou mais de **1 tonelada de alimentos, 1.865 itens de limpeza e 2.093 produtos de higiene**.



Carolina, Fernanda, Leonides, Juliana e Marcus, colaboradores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Desenvolvimento

GRI 404-1, 404-2, 3-3 Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores

O jeito de ser de cada um dos nossos colaboradores e líderes é fundamental para gerar valor para a nossa empresa e para todos. Ao reconhecer a importância das pessoas internamente, oferecemos oportunidades de desenvolvimento individual e profissional e recompensamos os resultados alcançados, sempre motivando a todos a irem além das tarefas e metas estabelecidas.

Para que isso aconteça, contamos com o **Ciclo de Desempenho**, que inclui a definição dos objetivos dos colaboradores, de acordo com as metas de negócio, e a elaboração de um Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) contendo os conhecimentos e as habilidades que precisam ser desenvolvidas até a avaliação final. Ao longo do ciclo, são realizadas revisões periódicas das metas e performance como forma de incentivo ao aprimoramento e à evolução dos colaboradores.

Disponibilizamos diversas iniciativas e ferramentas voltadas à educação e ao aprimoramento profissional. As principais são:

- **ZS University:** lançada em 2023, unifica os treinamentos oferecidos pela Zurich Santander e pelo Grupo Zurich.

- **LinkedIn Learning:** disponível na ZS University, oferece capacitações em negócios, tecnologia e criação, alinhadas aos objetivos pessoais e profissionais.
- **Hacker Rangers:** plataforma gamificada, também lançada em 2023, com foco em cibersegurança.
- **Techknowledge:** plataforma de tecnologia e inovação do Grupo Santander.
- **Enterprise Skills Initiative da Microsoft:** acesso gratuito a simulados preparatórios e exames de certificação Microsoft.
- **Santander Open Academy:** plataforma global do Banco Santander com programas de bolsas e oportunidades voltadas à educação e ao empreendedorismo.

Em 2024, demos novos passos nessa direção. Lançamos, em conjunto com a nossa Regional, o programa **Thinksurance**, com o propósito de **promover a inovação e a transformação dos negócios, para seguir agregando valor a clientes, funcionários e parceiros.**

[Saiba mais](#)[em Clientes.](#)

Rodrigo, Priscila, Alessandra, Solange e Natana fazem parte da iniciativa Feitos de Argentum

Os profissionais com mais de dez anos de casa também foram foco da agenda de desenvolvimento com o lançamento do **Feitos de Argentum**. Cerca de 50 colaboradores passaram a participar de uma agenda semestral como forma de **valorizar a experiência adquirida e a perspectiva diferenciada sobre os temas da empresa**. Temas como intergeracionalidade, *life long learning*, comunicação e marca pessoal foram discutidos de maneira colaborativa e com a

participação de convidados externos e o nosso *chief executive officer* (CEO).

O **Lunch & Learn**, iniciado em 2023, foi ampliado em 2024. Os diretores da companhia passaram a fazer parte da iniciativa, que, todo mês, durante o almoço, reúne entre 20 e 40 colaboradores com **desejo de aprender e compartilhar sobre negócios, conhecimentos gerais e carreira, de uma forma descontraída**, estreitando o relacionamento com os colaboradores.

O **Programa de Mentoria Técnica e Mentoria de Carreira**, que já acontece tradicionalmente, garantiu trocas relevantes e desenvolvimento para os 86 participantes, mas também deu oportunidade para mais pessoas. Dessa vez, incluímos a **mentoria com as nossas pratas da casa** (profissionais com mais de dez anos na companhia) para **estagiários e jovens em situação de vulnerabilidade social, atendidos pelo Instituto Aliança**. Ao todo foram 18 mentorados para essas novas categorias, que contam com mais de seis encontros.

Com o foco na liderança, a empresa investiu no programa **Liderança Executiva**, realizado pela IE *Business School*, da Espanha, em parceria com o jornal *Financial Times*. Com sessões on-line e presenciais que abrangeram todos os diretores e gestores de reporte direto, os consultores falaram sobre a **importância da comunicação, os aspectos de evolução da gestão de pessoas, além da cultura de feedback e sucessão**.

Além das iniciativas realizadas internamente, a companhia ainda oferece o programa educacional **Acelera ZS**, que **patrocina cursos selecionados pelos colaboradores e que estejam em linha com os planos de desenvolvimento**. Ao todo, 22 colaboradores foram contemplados com cursos técnicos, de idiomas, graduação, pós-graduação, certificações, além de congressos e feiras nacionais e internacionais.

Total de horas de formação GRI 405-1	2022		2023		2024	
Por gênero	Total	Média	Total	Média	Total	Média
Mulheres	8.599	58	7.367	35	8.053	41
Homens	8.663	45	4.654	26	4.871	32
Total	17.263	51	12.021	31	12.924	37
Por categoria funcional						
Diretores	185	20	303	33	362	36
Superintendentes	648	46	425	28	544	42
Gerentes/gerentes seniores	2.341	46	2.422	41	1.279	33
Coordenadores	7.551	55	4.193	25	5.941	36
Operacionais	6.536	51	4.676	35	4.798	36
Total	17.263	51	12.021	31	12.924	36



Ravi e Sara, colaboradores da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Oportunidades Internacionais

GRI 3-3 Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores

Experiência internacional também é um dos ativos de desenvolvimento que os nossos colaboradores têm à disposição. Em 2024, foi lançado o **TraveZSia**, que oferece a **possibilidade de participação em projetos em países onde a Zurich Santander está presente**, ampliando a vivência profissional e intercâmbio cultural. Na primeira edição, cinco brasileiros atuaram na Argentina, no México e na Espanha, enquanto o Brasil recebeu pessoas da Espanha e da Argentina. A segunda edição, voltada mais especificamente para produtos digitais, levará três profissionais a Barcelona, no início de 2025.

Já o **Make The Difference** é um programa de **imersão internacional liderado pelo Grupo Zurich** que abrange todos os colaboradores de países onde a empresa está presente. Em 2024, a nossa companhia contou com três representantes brasileiros que passaram pelas etapas de **análises e estudos de negócio para gerar um diagnóstico e proposição e desenvolvimento de um projeto**, a ser apresentado em 2025 na sede do Grupo Zurich, na Suíça.

Reconhecimento

GRI 2-19, 2-20

As nossas políticas de remuneração e benefícios estão alinhadas ao **Ciclo de Desempenho**, são **aplicadas a todos os colaboradores efetivos e estão vinculadas aos resultados da empresa e ao desempenho individual (exceto para as funções de controle)**. Elas também seguem os processos definidos pelo Grupo Zurich, respeitando os critérios estabelecidos na Convenção Coletiva dos Securitários, e incluem o uso de metodologias, referências de mercado e níveis de aprovação tanto com o acionista quanto com o Conselho de Administração.

Para o reconhecimento interno de colaboradores que se destacam por suas atitudes, comportamentos, habilidades e conhecimentos, o **programa Recognize** se manteve em 2024, mobilizando toda a companhia. Ao todo foram **4.843 indicações entre as 8 categorias: Applause** (atitudes de parceria no dia a dia), **Innovation** (proposição de inovações), **Inspiration Leadership** (atitudes inspiradoras e incentivadoras com espírito de liderança), **Team Collaboration** (projetos multidisciplinares realizados coletivamente), **Risk Culture Award** (identificação e mitigação de riscos), **Customer Experience** (foco no cliente), **Excellence Execution** (execução de excelência) e **Gold Award** (alto desempenho, entrega e valores). Uma evolução de 2024 foi a votação aberta para as categorias **Inspirational Leadership** e **Gold Award** realizada durante o **Offsite** (encontro que reúne todos os colaboradores no fim do ano).

Valorização de Talentos

Em 2024, o nosso quadro de colaboradores aumentou em função de contratações, mas, principalmente, por meio de movimentações internas: **70% das oportunidades foram ocupadas por profissionais que já atuavam conosco, e 40% dos estagiários foram efetivados**. Também temos investido nas melhores práticas de retenção, por meio de ações de reconhecimento, melhorias nos benefícios e um ambiente de trabalho acolhedor, tanto físico como emocionalmente.



Thayane, Fernanda e Gabriela, participantes do programa TraveZSia



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Saúde e Bem-Estar

GRI 3-3 Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 3-3 Educação financeira e securitária

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

Alguns exemplos:

Plataforma Wellz: oferece sessões de terapia, meditações guiadas, rodas de conversa, conteúdos educativos e eventos mensais com temas variados e focados no bem-estar mental das pessoas.

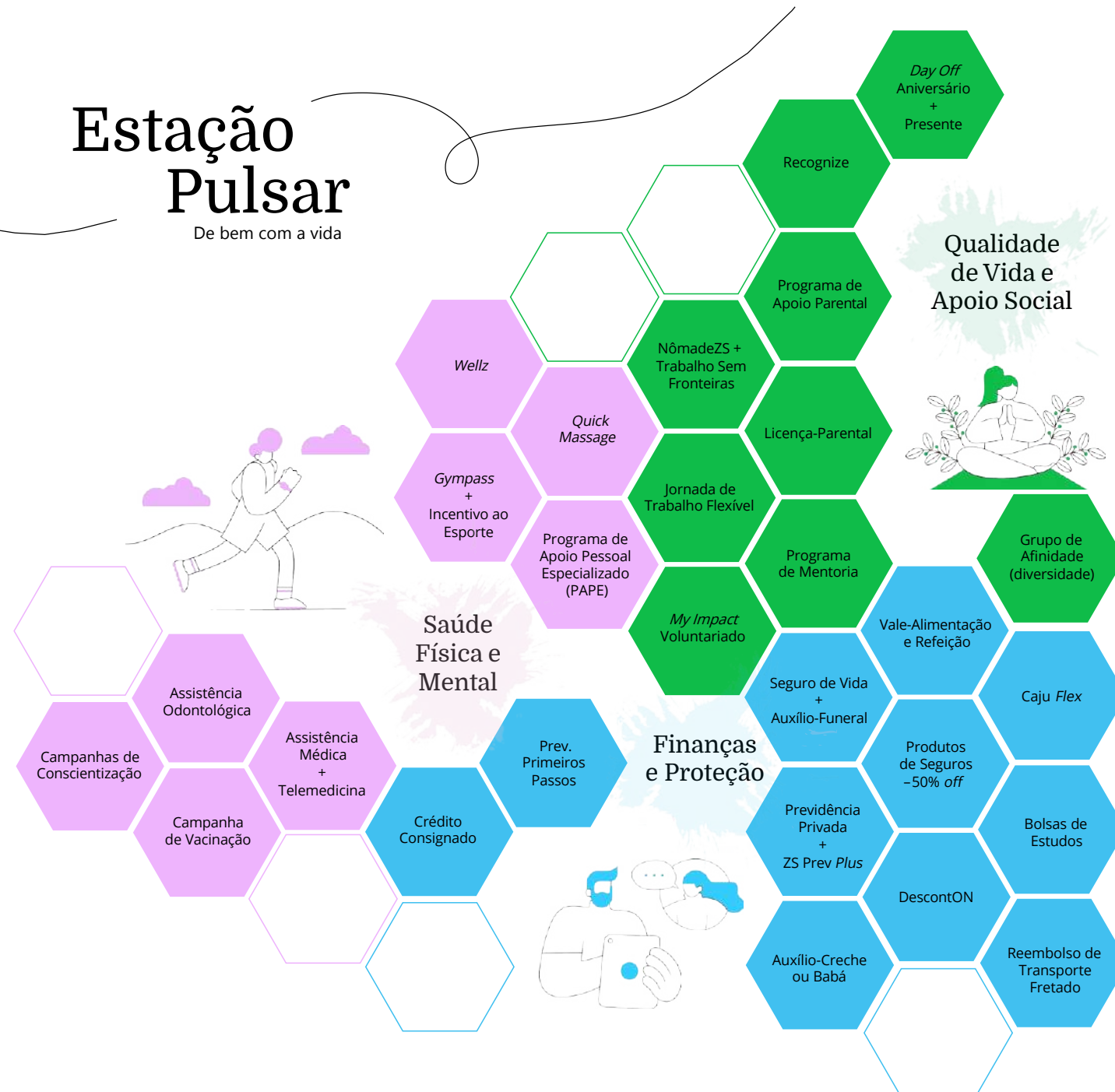
Proteção e educação financeira: todos os colaboradores podem contratar seguros com 50% de desconto e têm acesso ao ZS Prev, plano de previdência privada exclusivo, que conta com contribuição do colaborador (que varia de 3% a 12,5%) e a contrapartida da organização com o mesmo percentual. Os nossos profissionais têm acesso ainda a iniciativas de educação financeira para ampliar a sua capacidade de realizar um planejamento eficiente de longo prazo. **GRI 201-3**

Jornada de trabalho flexível: contamos com um modelo de trabalho híbrido, que prevê dois dias no escritório e três em *home office*. E, em 2024, foi realizado um projeto-piloto para que os colaboradores com filhos de idade entre 0 e 14 anos pudessem trabalhar 100% em *home office* especificamente durante as férias escolares de julho, garantindo assim maior qualidade de vida, conexão e apoio para as famílias.

Nômade ZS: colaboradores podem realizar até 25 dias úteis de trabalho remoto no Brasil ou no exterior, permitindo flexibilidade e qualidade de vida para todos.

Estação Pulsar

De bem com a vida





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

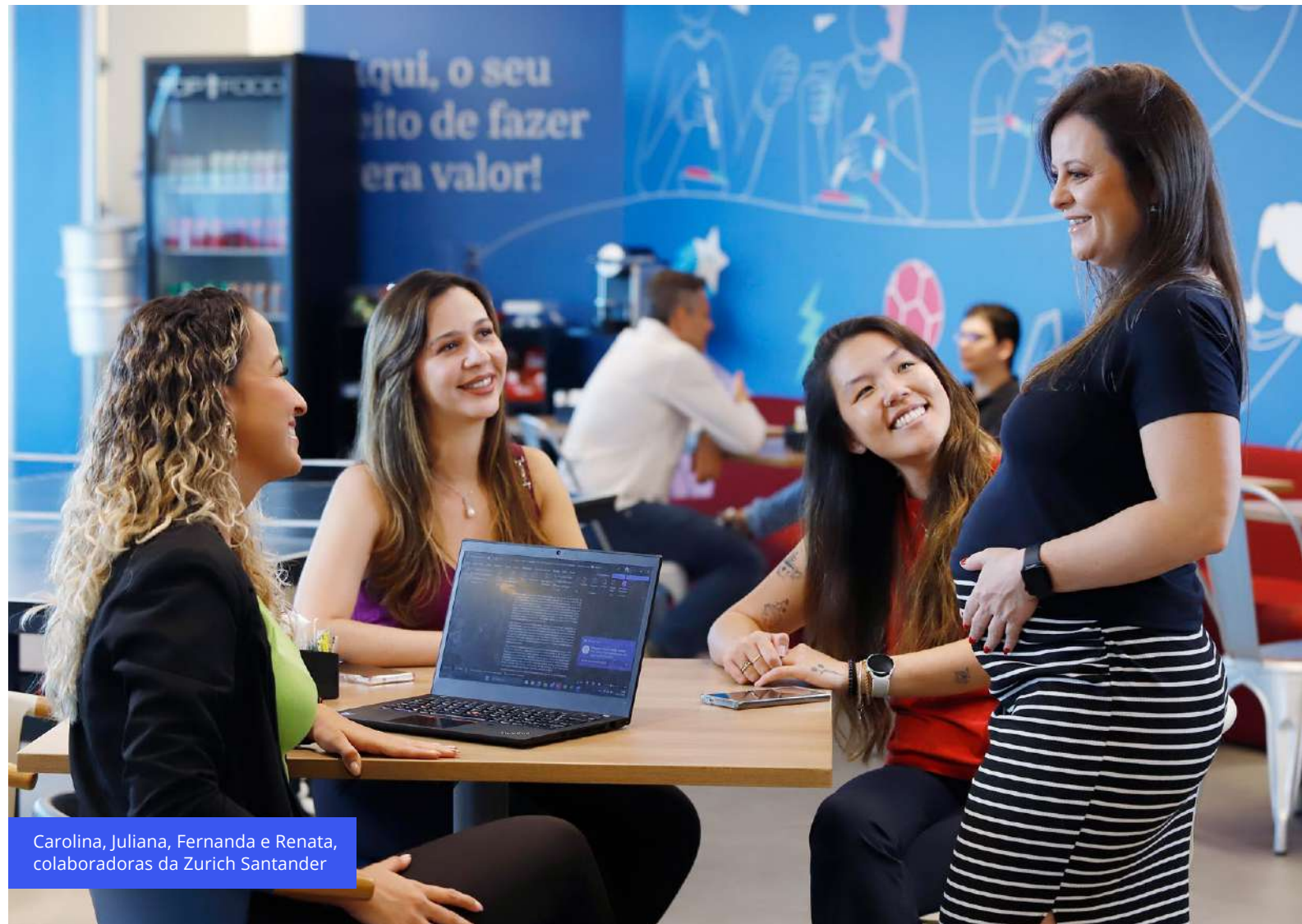
Parentalidade: a Política Parental assegura a equidade no exercício dos direitos de mães e pais que trabalham na empresa, oferecendo 120 dias de licença-maternidade (extensível por mais 60 dias de acordo com as diretrizes do Programa Empresa Cidadã, totalizando 180 dias) e 42 dias para licença-paternidade (5 dias por Convenção Coletiva do Trabalho, 15 dias alinhados ao Programa Empresa Cidadã e mais 22 dias oferecidos pela companhia). Também busca criar um ambiente acolhedor para mulheres, homens e familiares durante a gestação e nos primeiros 12 meses do recém-nascido. E apoia pais, mães ou responsáveis por crianças e adolescentes com demandas específicas que fogem dos padrões típicos.

Calendário Colorido: ao longo de todo o ano, a companhia promove o cuidado com a saúde e o bem-estar focando, a cada mês, a prevenção e conscientização dos colaboradores – Janeiro Branco, Setembro Amarelo, Outubro Rosa, Novembro Azul.

Para a saúde e segurança do trabalho, a **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa)** realiza reuniões mensais

nas quais são revisadas as práticas da empresa. Durante o exercício de 2024, destaca-se a promoção de *webinars* sobre segurança e saúde no local de trabalho, com o objetivo de favorecer uma postura adequada para trabalhar, a renovação de brigadista para apoiar nos casos de urgência e emergência e a manutenção da campanha de vacinação anual contra a gripe, aberta a todos os colaboradores, estagiários e aprendizes, com descontos para os dependentes por meio do benefício oferecido nas redes parceiras contratadas.

No fim do ano, foi realizada a **Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat)**, que contou com treinamentos on-line sobre assédio moral, sexual e virtual, qualidade de vida, saúde e alimentação saudável, uma sessão de “risoterapia”, segurança no trabalho e ainda incluiu conceitos de meio ambiente e economia circular. A *Blitz* da Ergonomia, realizada por um grupo de atores em nosso escritório, mobilizou os colaboradores de forma leve e divertida sobre a importância da postura, a iluminação, a climatização, entre outros aspectos.



Carolina, Juliana, Fernanda e Renata, colaboradoras da Zurich Santander



Diversidade e Inclusão

GRI 3-3 Promoção e respeito aos direitos humanos, 3-3 Diversidade e igualdade de oportunidades, 405-1

A diversidade e a inclusão fazem parte da cultura da companhia e são valores intrínsecos ao nosso direcionamento de proteger o que mais importa para as pessoas. Nesse sentido, a nossa **estratégia de diversidade, equidade, inclusão e pertencimento ajuda a fortalecer o nosso jeito de ser** e contribui para que as nossas decisões tenham perspectivas mais amplas e inovadoras.

A construção desse posicionamento acontece de forma alinhada a todos os países onde a Zurich Santander opera, tendo o **Comitê de Diversidade, Equidade, Inclusão e Pertencimento (DEIP)** como fórum que fomenta o debate e a construção de um lugar cada vez melhor para se trabalhar. E os nossos colaboradores são fundamentais para esse movimento, independentemente de faixa etária, etnia, nacionalidade, gênero, raça, cor, religião, orientação sexual, estado civil etc.

Esse princípio está formalizado em nosso **Código de Conduta** e em cláusulas que integram as nossas políticas internas e os contratos com fornecedores, alcançando o público externo. Em 2024, tivemos o lançamento do **Guia de Linguagem Inclusiva**, construído em parceria com a Regional. O objetivo é aprimorar o repertório, apresentando recomendações práticas sobre expressões orais e escritas que precisam ser evitadas para não gerar vieses inconscientes, discriminações e comunicações equivocadas.

Também fazemos parte do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQIA+.

Ao longo do ano, comunicações, eventos e outras iniciativas foram implementadas para manter vivo o debate, o diálogo, o conhecimento e a evolução de todos os colaboradores e da companhia nessa agenda.

Equidade de gênero: desde 2024, contamos com uma Diretoria-Executiva composta de 50% de mulheres e 50% de homens, enquanto nos cargos de liderança elas correspondem 59% e 56% do total de colaboradores. Para reforçar o conhecimento sobre essa agenda, em março, Mês da Mulher, promovemos um grande encontro para falar sobre o papel da mulher na vida e no mercado de trabalho, especialmente financeiro. Com as nossas práticas voltadas para a equidade de gênero, obtivemos o **reconhecimento pelo sétimo ano consecutivo como uma das 15 melhores empresas de médio porte para as mulheres trabalharem**, de acordo com a consultoria *Great Place to Work* (GPTW).

Em 2024, lançamos o nosso Guia da Linguagem Inclusiva, reunindo informações e dicas práticas sobre como tornar a comunicação do dia a dia livre de preconceitos



Clarissa, Jessica e Kyane, colaboradoras da Zurich Santander

Pessoas com deficiência (PCDs): em 2024, acompanhamos o Instituto *Mano Down*, na construção de uma academia inclusiva com os recursos aportados pela companhia por meio da Lei de Incentivo ao Esporte. Celebramos o Dia de Conscientização sobre o Autismo com depoimentos de colaboradores sobre a inclusão de pessoas do espectro autista no mercado de trabalho e incentivamos o uso de meias coloridas, considerando a campanha global *Lots Of Socks*, ou Muitas Meias. Também fizemos uma cobertura muito especial das Paralimpíadas de Paris 2024 com o apoio de uma colaboradora que acompanhou o marido atleta paralímpico e do nosso *Offsite*, com a Galera do *Click*, que conta com fotógrafos com Síndrome de *Down*.

LGBTQIAPN+: celebramos o Mês do Orgulho com a tradicional Roda da Diversidade, que envolve todos os colaboradores em um momento de diálogo e reflexão e comunicamos os benefícios da companhia em prol da pluralidade de gênero, dentre eles todo o processo de apoio à redesignação sexual (ou transgenitalização), incluindo o acompanhamento psicológico e o procedimento cirúrgico. Essa é uma pauta que permeia a comunicação interna ao longo de todo o ano por meio de depoimentos e histórias dos colaboradores, que compartilham suas experiências e reforçam momentos importantes.

Étnico-racial: para refletir sobre a história e luta do povo negro no Brasil, além das pílulas de conhecimento em nossos canais de comunicação interna, promovemos uma Batalha de Rima com a presença de personalidades que são referências nesse movimento que é culturalmente preto. Em um encontro leve e cheio de *rap*, todos puderam conhecer as experiências de vida desses convidados e aprender um pouco mais sobre resiliência e coragem.

Diversidade em órgãos de governança e empregados (%)

GRI 405-1

2023						2024				
	Diretores	Superintendentes	Gerentes/ gerentes seniores	Coordenadores	Operacionais	Diretores	Superintendentes	Gerentes/ gerentes seniores	Coordenadores	Operacionais
Homens	2	1	7	21	11	2	1	5	21	14
Mulheres na organização	1	2	8	21	26	1	2	6	25	23
Mulheres na liderança	3	10	27	17	-	5	11	25	18	0
Pessoas negras (pretos e pardos) na organização	0	0	3	8	12	0	0	2	9	14
Pessoas negras (pretos e pardos) na liderança	0	0	9	6	-	0	1	11	4	0
LGBTQIAPN+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Abaixo de 30 anos	0	0	0	4	21	0	0	0	5	22
De 30 a 50 anos	2	3	12	35	15	2	2	10	37	15
Seniores (+50)	1	1	2	4	1	1	1	1	4	0
Pessoas com deficiência	-	-	10	10	80	0	0	0	1	3

9 dos 13 cargos de gestão abertos em 2024 foram preenchidos por mulheres

Gerações: a diversidade de gerações na companhia é uma ferramenta valiosa de desenvolvimento e inovação, e reforçamos esse direcionamento por meio da troca de conhecimento entre os colaboradores com mais “tempo de casa” e aqueles que estão chegando agora na companhia (os estagiários). Também promovemos encontros com especialistas externos sobre movimentos geracionais durante a Semana do Cliente, para lembrar a importância de diferentes perfis nas relações internas e, especialmente, para entender melhor o nosso cliente. No *Offsite*, os colaboradores foram divididos em três grupos geracionais em uma dinâmica de perguntas, para demonstrar que, independentemente da idade, temos mais coisas em comum do que imaginamos.



Gilberto, Marcos e Magali, colaboradores da Zurich Santander

Licença-maternidade/ paternidade, por gênero GRI 401-3	2022		2023		2024	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Número total de colaboradores com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	149	189	146	195	173	227
Número total de colaboradores que tiraram licença-maternidade/paternidade	4	5	7	9	4	6
Número de empregados que retornaram da licença no período	4	5	7	9	4	7
Número de empregados ainda em licença no encerramento do período	0	0	0	0	0	3
Número de empregados que permaneceram no emprego por pelo menos 12 meses após o retorno da licença	3	5	7	9	4	7
Taxa de retorno (%) ¹	100	100	100	100	100	117
Taxa de retenção (%) ²	75	100	100	100	100	117

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

Pessoas com deficiência (%)	2022	2023	2024
Homens	1	1	1
Mulheres	2	2	3
Total	3	3	4



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Guilherme, Gabriella e Ana Beatriz, colaboradores da Zurich Santander

Incentivo ao Primeiro Emprego

GRI 413-1

Oferecer oportunidades, de maneira a assegurar a pluralidade, é um caminho relevante para a inclusão. Em 2024, mantivemos o **programa Jovem Aprendiz**, focado na inclusão de jovens, preferencialmente pretos e pardos e com prioridade para aqueles que participaram ou estejam participando do **programa social Habilidades para o Futuro**, iniciativa realizada em parceria entre a Z Zurich Foundation, Zurich Santander, Fundação Forge e Instituto Aliança.

Em paralelo, contamos com **critérios de representatividade étnica e racial para o preenchimento das vagas de estágio**, em parceria com a *Universia* (empresa do Grupo Santander), e incentivamos os nossos colaboradores a indicarem perfis diversos para as oportunidades abertas na empresa. Também mantemos um **Banco de Talentos Afirmativo** aberto no *LinkedIn* (nosso canal para recebimento de currículos).

Para apoiar os aprendizes e estagiários contratados pela companhia a encararem com mais segurança suas primeiras experiências profissionais, a companhia promoveu, em 2024, o **programa Jovens Talentos**. Ao todo, 40 jovens participaram da iniciativa que englobou **workshops periódicos em parceria com uma consultoria especializada abordando temas como autoconhecimento, técnicas de apresentação e solução de problemas**. E exercitaram um pouco desse conhecimento por meio do **Shark Talk**, que permitiu aos jovens interessados apresentarem temas de seu interesse como forma de treinar a oratória, a habilidade de engajamento e receber *feedback* para seu aprimoramento. Ainda como parte do programa, tiveram um momento de **Café & Prosa com líderes da companhia**, que compartilharam sobre as suas carreiras e os desafios que enfrentaram, inspirando a todos.

Trabalhadores que não são funcionários da empresa GRI 2-8	Unidade de medida	2022	2023	2024
Aprendizes	Quantidade	7	9	7



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH

Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Comunidade

GRI 3-3 Inclusão social, 2-29, 413-1

O nosso papel como agentes de transformação para o desenvolvimento econômico e social do país é evidenciado por meio das nossas **políticas e práticas de apoio à sociedade, gerando impacto positivo e contribuindo para uma sociedade mais justa, igualitária e equânime**. Para isso, promovemos o diálogo com a comunidade, colaborando com instituições, ONGs e parceiros, a fim de construir relacionamentos de longo prazo e atender às necessidades locais.

Apoiamos e desenvolvemos projetos nos âmbitos de **cultura, esporte, educação básica e profissional, garantia dos direitos da criança e do adolescente, além de saúde e qualidade de vida**. Essa atuação acontece em parceria com outras organizações não governamentais e atores locais, mas especialmente com o apoio da **Z Zurich Foundation**, que promove a mobilização social por meio de oportunidades de voluntariado de forma global, do engajamento em causas da sociedade e de doações financeiras.

Incentivamos e nos orgulhamos do elevado nível de engajamento dos nossos colaboradores em ações de voluntariado, um elemento consolidado de nossa cultura de sustentabilidade e institucionalizado por meio de nossa **Política de Voluntariado**, segundo a qual todos os

colaboradores podem dedicar o equivalente a três dias úteis da sua jornada de trabalho ao voluntariado corporativo promovido pela companhia. Além disso, contamos com a plataforma **My Impact**, disponibilizada pela Z Zurich Foundation, em que os colaboradores têm acesso a oportunidades de voluntariado on-line e presencial e também podem indicar organizações sociais para receberem recursos financeiros.

87.142 pessoas foram impactadas com as ações socioambientais voltadas ao voluntariado, atuação em emergências climáticas e oferta de valor aos clientes em 2024





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Voluntariado

GRI 413-2, 3-3 Inclusão social, 3-3 Educação financeira e securitária

Os nossos colaboradores puderam se engajar em diversas ações sociais ao longo do ano, alinhadas a **saúde e bem-estar, capacitação profissional, educação financeira, engajamento socioambiental**, sempre incentivando as habilidades manuais e a troca de conhecimentos. Ao todo, **foram promovidas 32 ações, com um total de 298 colaboradores dedicando mais de 1.500 horas de atividades de voluntariado**. Dentre essas ações, destacam-se:

- **Educação financeira:** promovemos sete palestras sobre educação financeira para jovens e adultos atendidos por instituições parceiras como **United Way Brasil**, Instituto Brasileiro de Controle do Câncer (IBCC), Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae), Instituto Esporte e Educação (IEE) e Instituto Aliança. Ao todo, mais de 370 pessoas participaram desses encontros. O grupo de voluntários focado em compartilhar esse conhecimento tem se fortalecido ao longo dos anos e hoje conta com 12 pessoas.

- **Capacitação profissional:** participamos da formação de jovens para entrar no mercado de trabalho e do aprimoramento de docentes por meio da parceria com o Instituto Aliança (**saiba mais em Habilidades para o Futuro**), *Z Zurich Foundation* e da *United Way Brasil*. Por meio do voluntariado, os nossos colaboradores realizaram palestras sobre carreira, fizeram mentoria, simulações de entrevistas e até uma feira de profissões. Ao todo, 44.606 pessoas foram beneficiadas nessa frente.

- **Saúde e bem-estar:** produzimos 250 próteses mamárias de alpiste para serem doadas, por meio da ONG Mamas de Amor, a pessoas mastectomizadas, oferecemos atendimento odontológico para 110 crianças e adolescentes em parceria com as ONGs Amigo da Vez e Associação Fraternidade, realizamos 4 campanhas de doação de sangue em parceria com o Instituto Sírio Libanês, que beneficiou 292 pessoas, além de uma roda de conversa sobre saúde mental e parentalidade no IBCC e uma aula de defesa pessoal com os jovens atendidos com o Instituto *Sensei Dojo*.

- **Mobilização socioambiental:** aproveitando o Mês do Meio Ambiente, em junho, mobilizamos os colaboradores para arrecadação e preparação de latas de alumínio que se transformaram em instrumentos musicais para as crianças atendidas pelo Instituto Bacarelli. Também reunimos todos os times em nosso *Offsite* para preparar guirlandas de Natal, luvas de feltro para as mães e crianças atendidas pela *United Way Brasil*, além de *kits* de higiene pessoal e autocuidado para os idosos que vivem no Lar de Idosos São Francisco de Assis.

- **Repórter de Valor:** em 2024, retomamos a realização do Repórter de Valor, que promove a visita dos colaboradores aos projetos sociais apoiados pela companhia por meio das leis de incentivo. O objetivo é estreitar vínculos com essas organizações e capturar informações (depoimentos, imagens e vídeos) que se transformam em matérias ou eventos on-line em nossos canais de comunicação interna. Ao todo, foram quatro edições do programa ao longo do ano, que esteve na *United Way Brasil*, IBCC, em São Paulo, Acer Brasil, na Grande São Paulo, e o Serviço de Reabilitação e Estimulação da Criança (Serc), em Gravatá, Pernambuco, que atende pessoas com deficiência da zona rural da região.

Educação financeira

GRI 201-3, 3-3 Educação financeira e securitária

Incentivar a prevenção, ampliar a capacidade das pessoas de se planejarem para o futuro e levar o conhecimento sobre educação financeira aos públicos internos e externos são passos essenciais no caminho para tangibilizar uma proposta de valor responsável. Esse esforço acontece, em grande parte, nas interações cotidianas dos nossos profissionais nos canais de atendimento com os consumidores, mas especialmente na disseminação dessa informação para a comunidade e pessoas em início de carreira.





Habilidades para o Futuro

GRI 413-1

Desde 2020, contamos com a parceria com a *Z Zurich Foundation*, a Fundação Forge e o Instituto Aliança na realização desse importante programa, que tem o propósito de **capacitar jovens entre 17 e 24 anos em situação de vulnerabilidade para a entrada no mercado de trabalho**. Em 2024, demos continuidade à parceria, implementando projetos sociais para jovens de **São Paulo, Bahia e Pernambuco**.

O programa é composto dos projetos **Rotas e Travessias, Com Domínio Digital e Cloud Computing**, que são realizados em formatos presencial e on-line e buscam **desenvolver competências socioemocionais, conhecimentos sobre ambiente corporativo** e o mundo de tecnologia, com foco na educação e preparação para o início no mundo do trabalho.

As principais ações de voluntariado envolveram **palestras sobre carreira**, em que os nossos colaboradores compartilharam suas trajetórias profissionais, **mentoria de carreira, encontros sobre educação financeira, bem como simulação de entrevistas**, visando prepará-los para sua primeira entrevista de emprego. Também há **formação de professores da rede pública**, que aprendem sobre metodologias de abordagem de projetos de vida, potencializando ainda mais o impacto dos projetos. Em 2024, o **programa alcançou 44.141 pessoas** entre jovens e professores formados para replicar a metodologia para outros alunos.



Nathalia, Natan e Thabata,
colaboradores da Zurich Santander

Investimento Social Privado

GRI 3-3 Inclusão social, 201-4, 413-2

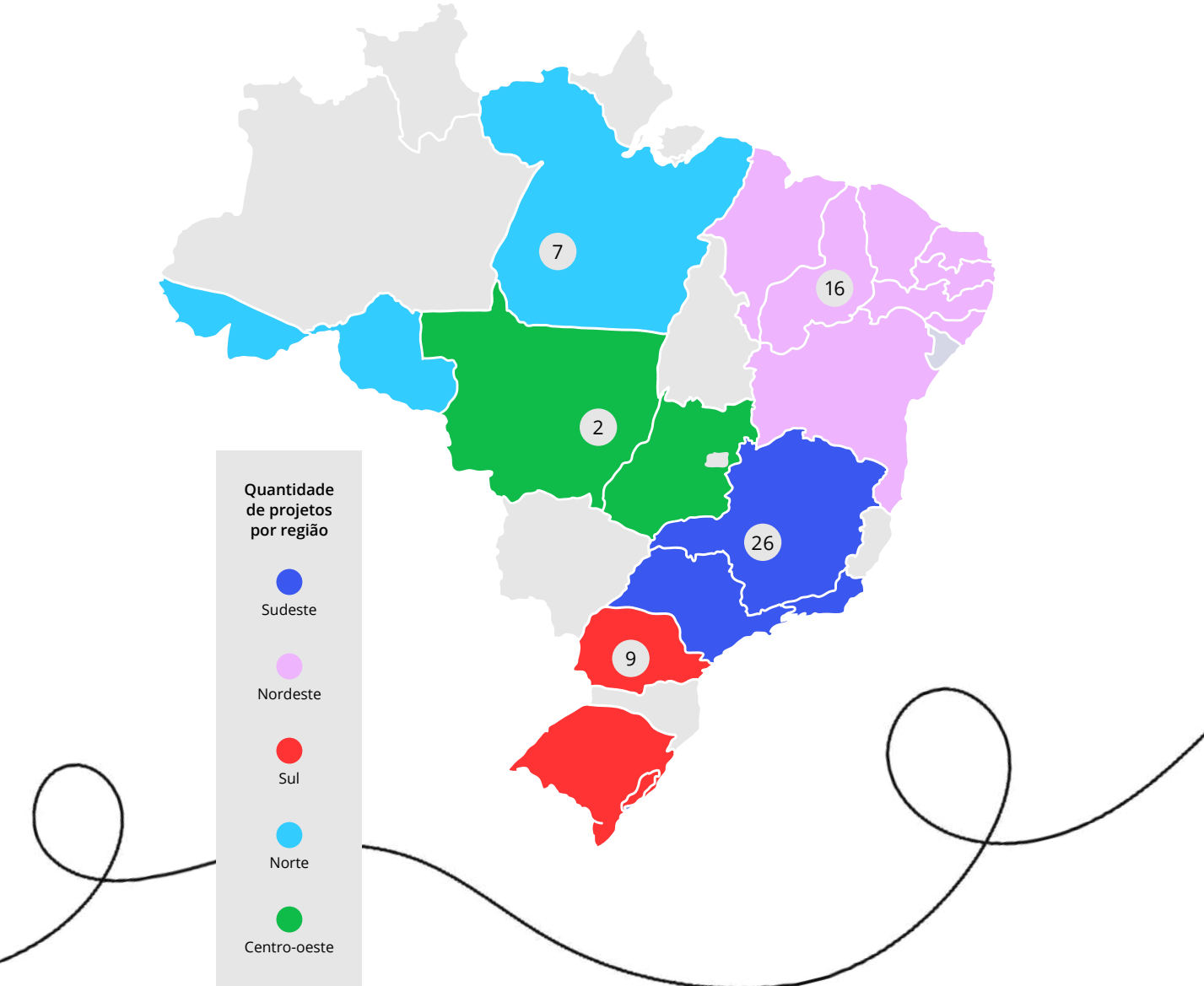
Em 2024, a Zurich Santander destinou **R\$ 20 milhões, por meio de leis de incentivo fiscal, a projetos culturais, de apoio ao esporte, a idosos e pessoas com deficiência e em atendimento oncológico**, além da garantia dos direitos da criança e do adolescente. As iniciativas estão alinhadas aos valores da companhia e aos objetivos de transformação social e desenvolvimento das comunidades, sempre de acordo com as melhores práticas de *compliance* e governança.

Os projetos receberam recursos em 2024 e se desenvolverão a partir de 2025.

Lei de incentivo	2023		2024	
	Valor total destinado (R\$)	Total de projetos	Valor total destinado (R\$)	Total de projetos
Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fumcad)	2.683.183,64	9	2.846.225,02	17
Idoso	2.683.183,64	8	2.846.225,02	12
Esporte	5.366.367,28	7	4.075.253,40	5
Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas)	2.683.183,64	6	1.229.376,90	4
Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon)	2.683.183,64	1	1.229.376,90	1
Lei Federal de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)	10.732.732,56	13	8.130.000,00	8
Total	26.831.183,40	44	20.356.457,24	47

Ao mesmo tempo, em 2024, acompanhamos a realização dos projetos que receberam investimentos em 2023, em diversos estados do Brasil.

Apoio a projetos sociais em diversos estados do Brasil





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

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

Seguimos participando do **Programa Amigo de Valor**, promovido pelo Banco Santander, que apoia **projetos que protegem e geram oportunidades para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade** e é um dos maiores programas de mobilização social com a destinação de parte do Imposto de Renda. Em 2024, acompanhamos a execução dos sete projetos apoiados pela companhia e pelos colaboradores, por meio de doação voluntária, que estiveram focados em **reduzir maus-tratos e o trabalho infantil e promover o acolhimento, a inclusão das pessoas com deficiência e o cuidado socioeducativo**.

• Um Resgate à Infância – Chega de Trabalho Infantil!

Para combater o trabalho infantil na cidade de Buíque, em Pernambuco, o projeto realiza campanhas nas escolas – como forma de fortalecimento do espaço como local seguro –, identifica e encaminha casos dessa natureza, bem como acompanha as famílias. Também promove cuidados com a saúde, atividades culturais e esportivas, beneficiando mais de 900 pessoas entre indivíduo, família, comunidade e poder público como força de enfrentamento e erradicação da problemática da região.

• Crescer Aprendendo

Um programa de parentalidade positiva oferecido a cuidadores de crianças de 0 a 6 anos (Primeira Infância) em regiões de extrema vulnerabilidade social da cidade de São Paulo por meio da ONG *United Way Brasil*. A iniciativa aborda temas como saúde emocional (90% são mulheres e 70% negras, sem rede de apoio), combate à violência, educação antirracista, cuidados de saúde e alimentação saudável e a importância do brincar e do afeto para o bom desenvolvimento cognitivo das crianças. Ao todo, 900 pessoas foram beneficiadas em 2024.

Como forma de gerar ainda mais engajamento nos projetos sociais que fazem parte do Programa Amigo de Valor, criamos um grupo de embaixadores para apresentar e defender, em uma *live* para toda a empresa, as iniciativas que deveriam receber os recursos da companhia e de todos os colaboradores. Ao fim, o projeto vencedor foi o **Família Guardiã – Projeto de Apoio a Famílias Extensas**, em Diadema, que oferece acolhimento a crianças e adolescentes vítimas de violência, integrando-os a famílias estendidas, e que estima atender 180 pessoas entre atendimentos diretos e indiretos em 2025.





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Lei do Idoso

Inclusão social e financeira, proteção aos maus-tratos, cuidado e atendimento aos idosos são alguns dos focos dos projetos apoiados por meio da Lei do Idoso, dentre os quais ressaltamos:

• Empreendedorismo Turbinado

Liderado pelo Instituto de Pesquisas e Projetos Empreendedores (IPPE), o projeto estimula o empreendedorismo, a inovação e a geração de renda entre os idosos de Belo Horizonte, Minas Gerais. As ações incluem conteúdos de desenvolvimento pessoal e coletivo focados em empreendedorismo, *coaching*, marketing digital e liderança, contribuindo para que essas pessoas se mantenham ativas, bem-informadas e tenham a possibilidade de integração social. Mais de 5 mil pessoas tiveram acesso à iniciativa ao longo de 2024.

• Idoso Que Pinta, Que Canta e Que Dança

O projeto realizado em Alagoinhas, na Bahia, busca promover a qualidade de vida e o envelhecimento saudável, fortalecendo a autoestima, os saberes e experiências dos idosos, ao mesmo tempo que atua na redução do isolamento social e da ociosidade, que é comum entre essas pessoas. Para isso, foi criado um centro de convivência municipal que oferece jogos, oficinas de artesanato, orientação digital, dança, coral e música. Mais de 2 mil pessoas da cidade tiveram a oportunidade de participar do projeto.

Lei do Esporte

Ao longo de 2024, cinco projetos foram desenvolvidos visando promover o acesso ao esporte, a qualidade de vida e o bem-estar, entre outros benefícios sociais. Dentre eles, destacamos:

• Instituto Mano Down – Projeto Academia Inclusiva II

Para promover integração, melhora da autoestima, autonomia, funções fisiológicas, força e resistência muscular, o instituto ofereceu 800 oficinas esportivas (natação, circuito funcional, capoeira, ioga, xadrez, vôlei, entre outras modalidades) para 76 pessoas que estão em situação de vulnerabilidade social na região metropolitana de Belo Horizonte.

• Corrida Juntos

O Circuito Juntos Santander é uma iniciativa que visa promover a união, o esporte e o trabalho em equipe, incentivando a formação de times para corridas de cinco e dez quilômetros. Em 2024, foram realizadas 5 etapas, contabilizando mais de 15 mil participantes em 5 cidades das diversas regiões do nosso país.

• Circuito Corrida de Rua Santander

Consiste em várias etapas que acontecem em pontos turísticos de diferentes regiões do Brasil. Em 2024, foram realizadas 15 etapas, somando mais de 22 mil participantes.



Projeto Idoso Que Pinta, Que Canta e Que Dança



Jovens do Instituto Mano Down



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Lei de Incentivo à Cultura (Lei Rouanet)

Espectáculos musicais, exposições e atividades imersivas estão entre os projetos apoiados pela companhia. Em 2024, foram promovidos oito projetos, com destaque para:

Elvis – A Musical Revolution

Apresentado no Teatro Santander, o espetáculo contou as histórias e as músicas do famoso artista *Elvis Presley*, reunindo públicos de diferentes gerações. Ao todo, mais de 110 mil pessoas assistiram ao musical, sendo que 15 sessões foram exclusivas para públicos atendidos por organizações sem fins lucrativos.

Cabaret

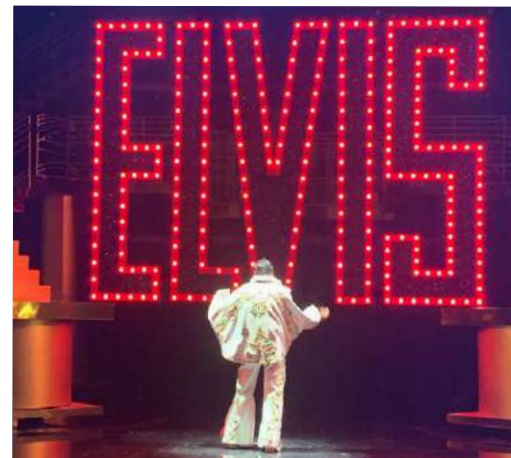
Famoso musical da *Broadway* teve uma releitura brasileira sobre a vida noturna no *KitKat Klub*, um cabaré falido de Berlim do começo da década de 1930, tempos de surgimento do nazismo na Alemanha. É nesse ambiente que uma cantora e dançarina inglesa se apaixona por um jovem escritor estadunidense e que a trama acontece, envolvendo todo o público em uma experiência imersiva. Mais de 17 mil pessoas foram ao 033 *Rooftop* assistir ao espetáculo.

Shakespeare Apaixonado

Inspirado no filme vencedor do *Oscar* em 1999, a versão em português no teatro musical conta a história do jovem *William Shakespeare*, que, após sofrer um bloqueio criativo, encontra *Viola de Lesseps*, uma jovem que sonha em ser atriz e se torna sua nova musa e paixão. Um total de 28.290 pessoas foram ao teatro assistir à obra.

Orquestra Chiquinha Gonzaga

Desde 2022, a Zurich Santander apoia o Instituto Brasileiro de Música e Educação (IBME), que visa promover transformação social entre estudantes da rede pública do Rio de Janeiro por meio da educação, da música e da cultura. Ao longo dos anos, o projeto já impactou mais de 20 mil pessoas, sendo que 30 musicistas foram selecionados para fazer apresentações em turnês internacionais pela Espanha, Portugal, Suíça e França e difundir as músicas clássica e brasileira nesses países.





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Fornecedores

GRI 2-6, 2-23, 2-24, 2-29, 204-1, 3-3 Cadeia de valor responsável, 3-3 Promoção e respeito aos direitos humanos

Como parceiros estratégicos da Zurich Santander, os nossos **fornecedores são fundamentais na construção de uma cadeia de valor sólida e perene que suporte a nossa operação**. Para isso, contamos com diretrizes que tangibilizam os nossos valores e as condutas que são fundamentais nessa relação. Esses princípios estão descritos em nosso **Código de Conduta e na Política de Sustentabilidade**, compartilhados desde o início do relacionamento, mas também tem seus processos e gestão internos formalizados em nossa **Política de Solicitação de Compras**.

Os nossos fornecedores estão concentrados nas áreas de Tecnologia (*software*, desenvolvimento, cibersegurança), Serviços, Atendimento ao Cliente e Regulação de Sinistros. Como parte do apoio ao desenvolvimento econômico das comunidades, optamos, sempre que possível, pela contratação de fornecedores locais. Ao fim de 2024, eram **197 fornecedores no total, sendo que os contratos locais representavam 98%**.

Para as novas contratações ou renovações de contrato, todos os nossos fornecedores passam por um processo de homologação em que são realizadas **pesquisas reputacionais de mídias e consultas a listas restritivas e de sanções globais** que avaliam quaisquer apontamentos relacionados a questões de governança, financeiras, segurança da informação ou

riscos socioambientais. Anualmente, são realizadas revisões dessas análises por meio de um processo denominado **Quality Assurance (asseguração da qualidade) de fornecedores críticos**, no qual, em 2024, a companhia passou a incluir critérios ambientais. Dos 11 fornecedores que atuam como *Business Process Outsourcing* (BPO) avaliados, nenhum teve apontamento ambiental.

Em todos os contratos, há **cláusulas contratuais** relacionadas a práticas antissuborno e anticorrupção, prevenção ao trabalho escravo e infantil, respeito ao meio ambiente, combate a todas as formas de discriminação, garantia dos direitos trabalhistas e saúde e segurança. Em 2024, **100% de nossos fornecedores foram avaliados por aspectos sociais** de acordo com as regras de criticidade estabelecidas na Política de Solicitação de Compras.

Como desdobramento dos trabalhos que realizamos para o atendimento da Circular da Superintendência de Seguros Privados (Susep) nº 666/2022, em 2024, definimos e iniciamos a implementação de um **plano de melhorias para avaliação e monitoramento de riscos de sustentabilidade na gestão de fornecedores**. O fluxo de trabalho considera a identificação de oportunidades para aprimorar o relacionamento e o compartilhamento de práticas sustentáveis. A implementação dessas ações terá início em 2025.



Sara e Aline, colaboradoras da Zurich Santander



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Associações e Entidades de Mercado

GRI 2-28

A Zurich Santander, por meio de seus colaboradores, tem **participação ativa em associações, entidades e comissões técnicas nos mercados de seguros e previdência** para acompanhar e contribuir para a construção de um setor mais ético e sustentável. Dentre as organizações em que a companhia está presente, destacam-se:

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

Além da **atuação como membros de diferentes comissões e grupos de trabalho**, a companhia também está representada nas presidências das Comissões de Assuntos Fiscais e de Investimentos, ambas da CNSeg. Também está representada com o diretor mentor da Comissão de Produtos por Sobrevivência da Fenaprevi.

A governança interna dessa agenda acontece por meio de **indicação e acompanhamento dos representantes, encontros mensais para compartilhamento dos temas** e tendências e discussão conjunta sobre novidades e possíveis impactos para a empresa. Os conteúdos são alinhados também com o Comitê Executivo periodicamente ou de forma tempestiva, de acordo com a necessidade.



Washington, Alejandro, Fernanda, Marcela, Marcelo, Laura, Valéria, João e John, diretores da Zurich Santander



Flavia e Mario, colaboradores da Zurich Santander

Meio
Ambiente

8



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL



Princípios e Gestão Ambiental

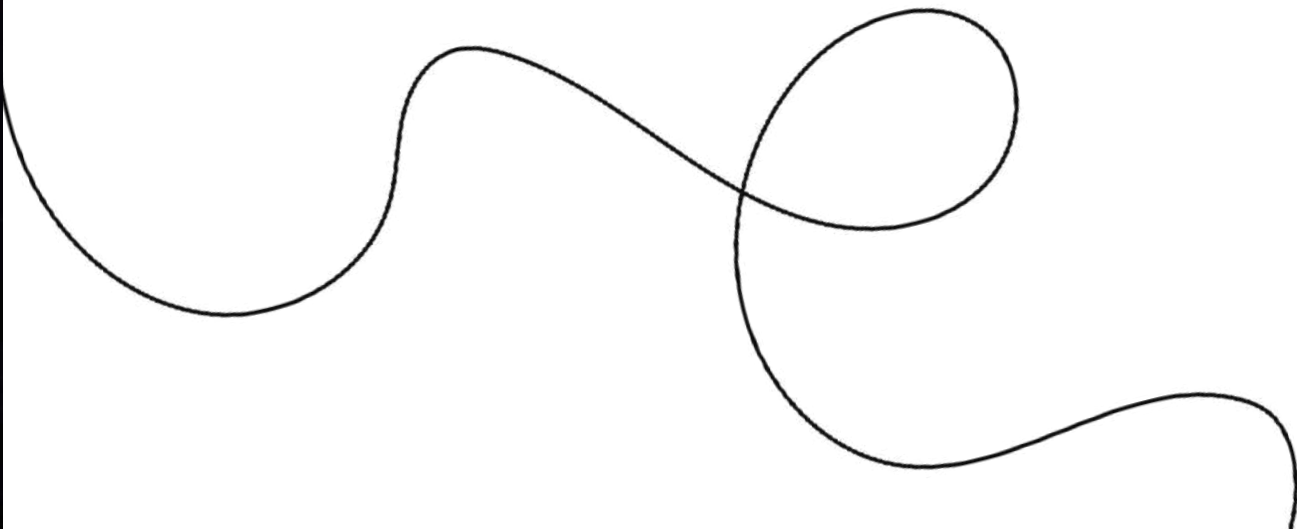
GRI 3-3 Governança responsável, 2-23, 2-24, 2-25

A frente de **Governança Responsável**, em nossa estratégia de sustentabilidade, inclui o **compromisso de construir uma cultura de consciência ambiental que gere valor para os nossos stakeholders**. Nesse sentido, buscamos gerenciar os impactos de nossas atividades sobre o meio ambiente, focando maior **eficiência na utilização dos recursos, menor geração de resíduos e promoção de educação ambiental**.

As nossas **Política de Sustentabilidade e Política de Facilities** tangibilizam esse direcionamento e reforçam a relevância do meio ambiente, entre os temas da nossa Matriz de Materialidade. Ao mesmo tempo, seguimos numa agenda de **evolução de práticas e mapeamento**

de riscos de sustentabilidade associados às nossas operações, em linha com os requisitos da Circular da Superintendência de Seguros Privados (Susep) nº 666/2022.

A estrutura de monitoramento de indicadores ambientais, criada em 2023, foi aprimorada no último ano, incluindo novas visões e dados e gerando informações estratégicas importantes para a gestão de temas como viagens aéreas, resíduos, água, entre outros. A partir disso, a companhia também elaborou o seu primeiro **Inventário de Emissões de Gases De Efeito Estufa (GEE)** e manteve um plano de aculturação recorrente com os nossos colaboradores como forma de gerar mais engajamento e conscientização ambiental.





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaque do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos

ZURICH Santander
SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

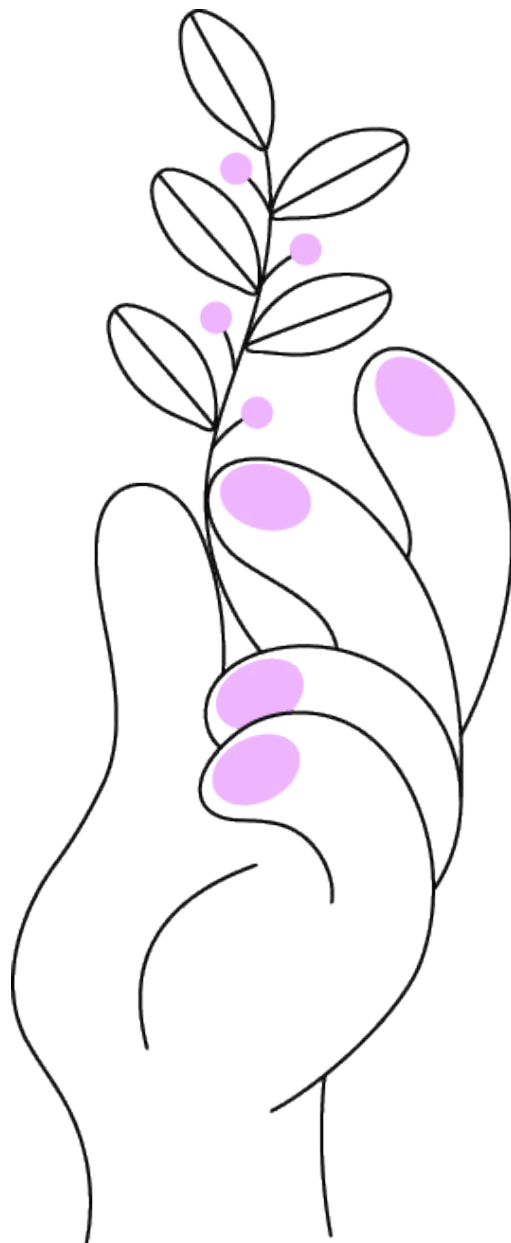
Emissões de GEE

GRI 3-3 Ação climática e transição para a descarbonização, 305-1, 305-2, 305-3

Em 2024, demos mais um passo na identificação do impacto de nossas atividades diante das mudanças climáticas com a elaboração de nosso **primeiro Inventário de Emissões de GEE**, tendo 2023 como ano-base. O cálculo se baseou na metodologia *Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol), internacionalmente reconhecida, e indicou um **total de 312,10 toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂eq) utilizando a abordagem das atividades que estão sob nosso controle operacional**.

A nossas emissões do Escopo 1 se concentram nos **geradores de energia utilizados em nosso escritório** (fonte de combustão estacionária) e foram neutralizadas no Escopo 2, uma vez que o consumo de energia do prédio onde estamos é **100% proveniente de fontes renováveis com Certificado de Energia Renovável Internacional (I-REC, sigla em inglês)**. O Escopo 3 agrupa as nossas principais fontes de emissão, que são o **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.

Visando mitigar os nossos impactos, estabelecemos um plano de ações ao longo de 2024, com acompanhamento mensal de indicadores ambientais, para identificação de **oportunidades de melhor aproveitamento de recursos e diminuição de nossa pegada ambiental**. Com relação ao deslocamento de colaboradores, por exemplo, substituímos toda a frota de toda a nossa Diretoria por veículos elétrico e híbrido, fomentamos a carona solidária em nossos eventos corporativos e trabalhamos na conscientização para as aquisições de passagens aéreas. Além disso, continuamos em 2024 com os serviços para transportes de malotes e documentos por meio de transporte elétrico.



Emissões de GEE

Em toneladas métricas de CO₂ equivalente

Emissões diretas
(Escopo 1, valor bruto)

0,55 tCO₂

Emissões biogênicas de CO₂

0

Emissões indiretas
(Escopo 2, valor bruto em função da localização)

0

Emissões indiretas
(Escopo 2, valor bruto em função do mercado)

0

Emissões indiretas
(Escopo 3, valor bruto)

311,48 tCO₂

Em toneladas métricas de CO₂ equivalente por funcionário

Intensidade de emissões

0,92 tCO₂eq

Total de emissões por ano

312,10 tCO₂eq.



1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



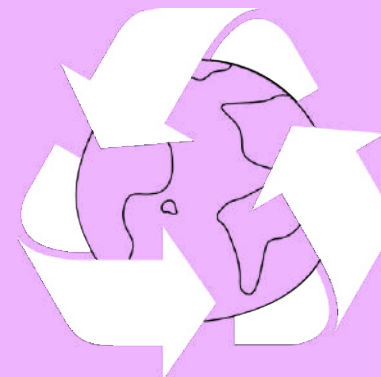
Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Gestão de Recursos

GRI 3-3 Gestão de recursos e resíduos

Estamos empenhados em buscar **mais eficiência e o uso racional dos recursos naturais ligados às nossas operações**. Os dados de consumo de água e energia utilizados no escritório são fornecidos pela administração do condomínio onde estamos alocados, e, desde 2023, realizamos o **monitoramento mensal dessas métricas**.



Eficiência Energética

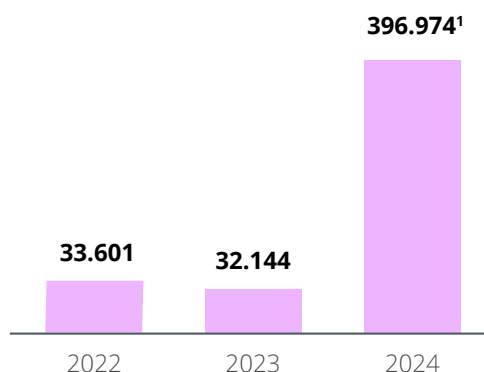
GRI 3-3 Eficiência energética, 302-1, 302-4

O edifício onde estamos instalados é certificado pela **Leadership in Energy & Environmental Design (LEED)** em razão da 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.

Internamente, em nosso escritório, adotamos a **Hora da Terra como prática diária**, desligando as luzes do escritório em horários de menor circulação de colaboradores – especialmente horário do almoço e após às 20h – e, ao mesmo tempo, limitamos o funcionamento do ar-condicionado nas primeiras horas da manhã e fim da noite. Também seguimos **substituindo gradativamente as lâmpadas obsoletas para aquelas do tipo LED no escritório** e em espaços de uso comum, respeitando a preocupação também com o consumo consciente. Mas, em contrapartida, na reforma do nosso espaço *gourmet* "Praça Sorriso da Lu" já priorizamos a utilização de lâmpadas LED e **sensores de presença**, para promover maior economia no consumo de energia.



Consumo de energia elétrica (kWh)



1. O aumento do consumo apresentado em 2024 faz parte de uma revisão de dados realizada pelo condomínio em seus medidores de energia ao longo do ano.

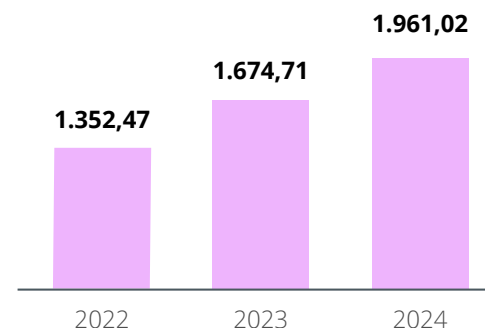
Consumo de Água

GRI 3-3 Eficiência energética, 303-1, 303-2, 303-5

Monitoramos o consumo de água também por meio da nossa estrutura de indicadores ambientais, com base em dados de rateio enviados pela administração do condomínio. Em 2024, instalamos arejadores nas torneiras dos banheiros com **foco na redução do consumo de água** e seguimos com a conscientização sobre o uso adequado desse recurso.



Consumo de água (m³)





1

Mensagem da Diretoria

2

Destaques do Ano

3

Sobre este Relatório

4

A Zurich Santander

5

Compromisso com a Sustentabilidade

6

Governança e Gestão de Riscos

7

Diálogo com Stakeholders

8

Meio Ambiente

9

Índice de Conteúdo GRI

10

Anexos



ZURICH



Santander

SEGUROS E PREVIDÊNCIA BRASIL

Gestão de Resíduos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5, 3-3 Gestão de recursos e resíduos

Para a gestão de nossos resíduos do escritório, disponibilizamos **coletores seletivos** em diversos pontos, incluindo um específico para o **descarte adequado de pilhas e baterias**. Uma pesagem diária dos resíduos recicláveis e não recicláveis gerados é realizada por uma equipe interna.

Somando os pilares ambiental e social, promovemos a arrecadação de **latas de alumínio para transformá-las em instrumentos musicais (ganzás) a serem doados para crianças em situação de vulnerabilidade social**, atendidas pelo Instituto Bacarelli. Os colaboradores estiveram engajados desde o descarte das latas em local específico até a produção dos ganzás, e a ação teve grande impacto porque despertou a **consciência sobre a importância da limpeza para a destinação mais adequada das latas**.

Já para fortalecer o olhar para o consumo consciente, uma iniciativa adotada em 2024 foi a doação de móveis que não seriam mais utilizados internamente para os colaboradores que demonstrassem interesse. A adesão foi excelente, superando a quantidade de itens para serem doados.

Em 2024, continuamos com a coleta seletiva dos resíduos gerados em nosso escritório e sua pesagem entre resíduos recicláveis e não recicláveis, com o descarte apartado de pilhas, baterias e lâmpadas.

1,22 tonelada
descartada e
destinada

1,09 tonelada
para reciclagem

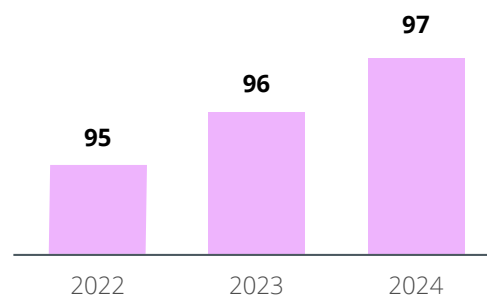
2,31 toneladas
de resíduos geradas

Menos Papel

GRI 301-1, 3-3 Gestão de recursos e resíduos

Continuamos ampliando a **digitalização em processos internos e aqueles que impactam os demais stakeholders**. Dessa forma, as comunicações para os clientes já são realizadas, predominantemente, por meio de canais digitais, limitando o envio de materiais impressos apenas àqueles que não possuem e-mail cadastrado, e continuamos com uma área de Expedição centralizada, responsável pelo controle de utilização das impressoras da companhia.

Comunicações digitais para clientes (%)



Zero Plástico

GRI 301-1, 3-3 Gestão de recursos e resíduos

Os colaboradores são estimulados regularmente a **evitar o consumo de plástico de uso único, prática que já faz parte da nossa cultura**, com reforço periódico, inclusive no Dia Sem Plástico, que acontece em julho. Todos os colaboradores recebem orientações sobre a não utilização desses artigos e, como parte do **kit de boas-vindas, recebem uma garrafa reutilizável e uma caneca para consumo de outras bebidas**.

Cultura Ambiental

Em 2024, reforçamos a comunicação interna periódica sobre questões ambientais, a fim de fomentar a conscientização sobre o tema e a prática de atitudes concretas. Foram abordadas as seguintes temáticas:

- Hora da Terra
- Consumo de energia
- Descarte correto de resíduos no *happy hour*
- Dia Nacional do Consumo Consciente
- Dia Mundial da Limpeza
- Dia Mundial do Meio Ambiente
- Pegada de carbono
- Julho sem Plástico
- Práticas sustentáveis durante a reforma do escritório

Além disso, em nosso *Offsite*, instalamos máquinas de água e distribuímos copos reutilizáveis para todos os colaboradores, com foco na menor geração de resíduos.



Índice de Conteúdo GRI

Circular Susep nº 666

Tabela Governança dos Riscos de Sustentabilidade (GVR)		
Objetivo	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade	
Conteúdo	Informações qualitativas	
Frequência	Anual	
Detalhamento das informações	Deve ser descrito o papel do Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular Susep nº 666, de 27 de junho de 2022, e na Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.	
	(a) Descrição da forma pela qual o Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade .	A supervisão e a gestão dos riscos de sustentabilidade são feitas, em nível estratégico, pelo Conselho de Administração, que zela pelo adequado funcionamento da Estrutura de Gestão de Riscos e Sistema de Controles Internos, bem como aprova e assegura o cumprimento das diretrizes definidas em políticas – incluindo Política de Gestão de Riscos, Política de Sustentabilidade e outras regulatórias, além de ter ciência do Relatório de Gestão de Riscos e do Relatório de Sustentabilidade. Para auxiliar o Conselho de Administração, o Comitê de Auditoria e Riscos (<i>Audit & Risk</i>), em nível tático, atua para garantir um sistema eficaz de identificação e mitigação de riscos e a manutenção de sólidos controles internos e a governança, observando leis e regulamentos locais.
	(b) Descrição do papel do Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade .	Já no nível operacional, a atuação está dividida da seguinte forma: 1ª linha de defesa: são as áreas de negócios – responsáveis primárias pelo risco (tomadores de riscos) e o seu gerenciamento no dia a dia. O Comitê Executivo valida os controles relacionados a operações e negócios da companhia, com participação ativa no monitoramento dos riscos e respectivos planos de ações, orientando sobre possíveis correções e melhorias e promovendo o acultramento interno.
	(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade .	2ª linha de defesa: a Diretoria de Riscos e Controles Internos atua de forma independente às demais estruturas da companhia, gerenciando o apetite ao risco, conduzindo o monitoramento dos potenciais impactos e ações a serem tomadas e garantindo que riscos materiais sejam identificados, mensurados e mitigados de maneira tempestiva. A sua atuação engloba riscos de sustentabilidade de forma integrada aos demais incorridos pela companhia. 3ª linha de defesa: são as auditorias internas e externas que visam fornecer avaliações independentes sobre as atividades desenvolvidas pela companhia, aferir sobre a adequação e efetividade dos controles definidos e o cumprimento das normas internas e regulamentação em vigor.

Tabela Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade (EST)	
Objetivo	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
Detalhamento das informações	Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.
	(a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes a curto, médio e longo prazos. Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático e (a.2) demais riscos de sustentabilidade, OU (a) Descrição dos riscos de sustentabilidade com potencial de gerar perdas relevantes em curto, médio e longo prazos. Dividir em (a.1) para os eventos de risco climático, (a.2) para os eventos de risco ambiental e (a.3) para os eventos de risco social. Indicar os critérios temporais adotados para definir os diferentes horizontes (curto, médio e longo prazos) (b) Descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas geradas pelos riscos de sustentabilidade. (c) Descrição da maneira como os impactos dos riscos mencionados no item (a) são considerados nos negócios e nas estratégias da instituição, detalhando o horizonte de tempo considerado e os critérios adotados na priorização dos riscos avaliados. (d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono. O estudo de materialidade se baseou em nossa metodologia interna de Gestão de Riscos de <i>Self Assessment Operational Risk</i> (SAOR) e estudos setoriais de gestão de riscos sociais, ambientais e de governança elaborados pelos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês), Princípio para o Investimento Responsável (PRI, sigla em inglês) e Princípios do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI, sigla em inglês). Na etapa inicial, realizamos um amplo mapeamento de riscos de sustentabilidade potenciais ao nosso negócio, que depois foram classificados com base no potencial impacto e probabilidade de materialização no curto (1 a 3 anos), médio (3 a 5 anos) e longo prazo (5/6 a 10 anos), observando as nossas atividades internas (relação com fornecedores e parceiros, relação com colaboradores e gestão do edifício administrativo), processos de subscrição e gestão de investimentos. Ao fim, foram identificados sete principais riscos de sustentabilidade: (a.1) três riscos climáticos físicos associados a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo; (a.2) zero risco ambiental associado à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo de recursos naturais; (a.3) quatro riscos sociais associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos a interesse comum. A gestão dos riscos de sustentabilidade e a construção de uma estratégia resiliente são realizadas de forma transversal aos demais riscos mapeados pela companhia e seguem as mesmas políticas e processos definidos na Estrutura de Gestão de Riscos e Controles Internos. Para isso, são realizados exercícios estratégicos periódicos que envolvem os fóruns de decisão da companhia, bem como áreas de negócio, considerando eventos históricos e mapeados como tendências, a fim de mitigar potenciais impactos para o negócio. Com foco nos clientes, contamos com uma abordagem de prevenção a esses riscos por meio do incentivo à utilização de nossos produtos, que oferecem coberturas e assistências que os auxiliam diante das consequências da materialização dos riscos climáticos (saiba mais em Abordagem Integrada de Eventos Climáticos). Além disso, cumprindo o nosso papel como investidor institucional, alocamos recursos financeiros em setores que fomentam uma economia de baixo carbono (saiba mais em Investimentos Responsáveis) e, internamente, monitoramos as nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE) para gerenciar o impacto de nossas operações e buscar práticas de maior eficiência. Ao mesmo tempo, acompanhamos estudos, tendências e novas regulações sobre mudanças climáticas, bem como os desdobramentos que possam impactar os nossos negócios e os nossos <i>stakeholders</i>.

Tabela Processos de gestão dos riscos de sustentabilidade (GER)		
Objetivo	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade	
Conteúdo	Informações qualitativas	
Frequência	Anual	
Detalhamento das informações	Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022, e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.	
	(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação, mensuração dos riscos de sustentabilidade.	O estudo de materialidade se baseou em nossa metodologia interna de Gestão de Riscos de <i>Self Assessment Operational Risk</i> (SAOR) e referências de estudos externos. Os riscos de sustentabilidade foram identificados, avaliados e classificados de acordo com sua criticidade, e mapeados os controles mitigatórios que passarão a compor o monitoramento da companhia sobre esse tema, seguindo o mesmo fluxo aplicável aos demais riscos.
	(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.	
	(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.	Os nossos produtos são oferecidos por meio dos canais bancários do Banco Santander e outras empresas que fazem parte do seu ecossistema que seguem fluxos específicos de análise para oferta de produtos financeiros. Internamente, a Zurich Santander mantém um processo de subscrição com nase nos princípios de proporcionalidade e relevância, analisando de maneira mais aprofundada as contratações com maior exposição aos limites de riscos adotados, em linha com as políticas internas e decisões de negócio. Além disso, a companhia busca gerar impacto positivo por meio dos seus produtos e serviços, considerando aspectos como longevidade, públicos vulneráveis, fomento ao uso de energia renovável, entre outros. Para a gestão dos investimentos, a seguradora integra aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG, na sigla em inglês), observando os requisitos estabelecidos pelos órgãos reguladores, os compromissos públicos relacionados a esse tema (PRI, entre outros), políticas internas e as boas práticas de sustentabilidade (saiba mais em Investimentos Responsáveis). Já na relação com os nossos fornecedores, o processo de homologação inclui pesquisas sobre reputação, trabalho escravo, trabalho infantil, penalizações, sanções globais, mídias adversas, pessoas politicamente expostas (PEP), entre outros apontamentos relevantes para a companhia (saiba mais em Fornecedores).
	(d) Descrição da forma pela qual os processos utilizados para identificar, avaliar, classificar, tratar, monitorar e reportar os riscos de sustentabilidade são integrados à gestão dos riscos de subscrição, de crédito, de mercado, de liquidez e operacional.	Na definição dos riscos de sustentabilidade, considerou-se a conexão com as dimensões tradicionais de riscos (subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional), além da probabilidade, impacto e grau de efetividade dos controles. Dessa forma, a gestão de riscos de sustentabilidade segue o mesmo modelo já adotado pela companhia (três linhas de defesa), incluindo os fóruns de discussão e reportes estabelecidos.

Índice 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 31/12/2024 com base nas Normas GRI.		
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021.		
Padrão GRI	Divulgação	Localização ou Página	ODS
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	9, 10, 36	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	6	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	6, 81	-
	2-4 Reformulações de informações	28	-
	2-5 Verificação externa	6	-
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	9, 10, 12-15, 20, 42, 63	-
	2-7 Empregados	42, 80	8 e 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	55 Contamos com trabalhadores não empregados da empresa, como jovens aprendizes (que atuam em contrato especial e temporário), assim como fornecedores para atividades administrativas, atendimento ao cliente, liquidação de sinistros e desenvolvimento de tecnologia da informação (TI).	-
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	19, 26-28	5 e 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	27	5 e 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	27	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	27	-
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	26-28	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	6	-
	2-15 Conflitos de interesse	25, 32	16

Padrão GRI	Divulgação	Localização ou Página	ODS
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	27, 33	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	26, 27	-
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	28	-
	2-19 Políticas de remuneração	49	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	49	-
	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	3, 4	-
	2-23 Compromissos de política	19, 25, 29, 30, 32, 33, 63, 66	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	11, 18, 19, 25, 29, 30, 32, 33, 63, 66	16
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	29, 30, 31, 33, 66	16
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	33	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	64	-
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	12, 36, 37, 42, 56, 63	-
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos funcionários da Zurich Santander Brasil estão cobertos por acordos coletivos.	8
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	7	-
	3-2 Lista de temas materiais	7	-
	3-3 Gestão dos temas materiais	Inovação, digitalização e automação (38, 41); Cibersegurança e privacidade de dados (34); Oferta de produtos responsável, acessível e inclusiva (13, 38, 41); Experiência e satisfação do cliente (39); Educação financeira e securitária (50, 57); Cadeia de valor responsável (63); Inclusão social (56, 57, 59); Diversidade e igualdade de oportunidades (52, 53); Atração, desenvolvimento e bem-estar dos colaboradores (42, 44, 47, 49, 50); Governança responsável (18, 19, 25, 66); Concorrência leal (32, 33); Anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro (33); Cultura e consciência da sustentabilidade (18, 19); Desempenho econômico sustentável (16); Promoção e respeito aos direitos humanos (52, 63); Ética e transparência (32); Eficiência energética (68); Ação climática e transição para a descarbonização (68); Gestão de recursos e resíduos (68, 69); Gestão de riscos (29); e Investimentos ESG (22).	-

Padrão GRI	Divulgação	Localização ou Página	ODS
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	16	8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	22, 23	13
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	50, 57	-
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	59	-
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	Por questões de confidencialidade, a Zurich Santander não informa a proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local.	1, 5 e 8
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100% dos membros da Diretoria da Zurich Santander Brasil são contratados no Brasil, embora possam ter, eventualmente, outra nacionalidade.	8
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	20, 22	5, 9 e 11
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	13, 20, 22	1, 3 e 8
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	63	8
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	32, 33	16
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	33	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	33	16
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	33	16
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	69	8 e 12
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	68	7, 8, 12 e 13
	302-4 Redução do consumo de energia	68	7, 8, 12 e 13
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	68	6 e 12
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	68	6
	303-5 Consumo de água	68	6

Padrão GRI	Divulgação	Localização ou Página	ODS
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	A nossa sede está localizada no bairro do Brooklin, na cidade de São Paulo, cujo bioma original predominante é a Mata Atlântica, porém, devido à intensa urbanização, perdeu sua configuração natural ao longo do tempo. Observando a Lei Federal nº 9.985, de 18 de julho de 2000, que estabelece o Sistema Nacional de Unidades de Conservação da Natureza (SNUC) e tem o objetivo de promover a conservação e manutenção do patrimônio natural – diversidade de fauna, flora e demais formas de vida, atualmente nosso escritório não está localizado dentro ou junto a áreas protegidas ou zonas de grande valor para a biodiversidade.	6, 14 e 15
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	De todo modo, a relevância dessa agenda faz parte da nossa matriz de materialidade e tem sido alvo de estudos de oportunidades que deverão ser trabalhadas nos próximos anos.	6, 14 e 15
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	67	3, 12, 13, 14 e 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	67	3, 12, 13, 14 e 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	67	3, 12, 13, 14 e 15
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	69	3, 6, 11 e 12
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	69	3, 6, 11 e 12
	306-3 Resíduos gerados	69	3, 11 e 12
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	69	3, 11 e 12
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	69	3, 11 e 12
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Em nosso processo de homologação, são realizadas consultas em listas restritivas e mídias desabonadoras que incluem aspectos ambientais, e, em caso de apontamentos, há uma análise mais aprofundada para a tomada de decisão.	-
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	A companhia realiza avaliação de critérios ambientais nos fornecedores críticos no processo de <i>Quality Assurance</i> , e, dos 11 <i>Business Process Outsourcing</i> (BPOs) avaliados, nenhum teve apontamento ambiental.	-
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	42, 43	5, 8 e 10
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	50	3, 5 e 8
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	54	5 e 8
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	Mudanças organizacionais e eventos relevantes são comunicados formalmente aos empregados por meio dos diversos canais de comunicação da Zurich Santander. O período de tempo entre a ocorrência e a comunicação, desde que não tenha norma regulamentadora que determine, não tem um prazo preestabelecido.	8

Padrão GRI	Divulgação	Localização ou Página	ODS
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	50, 51	8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	50, 51	8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	50, 51	8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	50, 51	8 e 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	50, 51	8
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	50, 51	3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	50, 51	8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	50, 51	8
	403-9 Acidentes de trabalho	Foram registrados dois acidentes de trabalho, sem consequências graves. Ambos os casos foram respondidos conforme as normas regulamentadoras, com reforço de campanhas de prevenção e sensibilização quanto aos cuidados necessários para mitigar riscos de novos acidentes.	3, 8 e 16
	403-10 Doenças profissionais	No ano de 2024, não foram registradas licenças com a afastamento superior a 15 dias relacionadas a doenças ocupacionais. A companhia estabelece as diretrizes, as responsabilidades e os procedimentos relacionados a licenças, afastamentos e ausências legais para os seus colaboradores por meio da Política de Licenças, Afastamento e Ausências Legais, disponível a todos em plataforma interna.	3, 8 e 16
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	47, 48	4, 5, 8 e 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	47, 48	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	No ano de 2024, 100% dos colaboradores foram submetidos à avaliação de desempenho, pautando o aprimoramento profissional de cada colaborador bem como a performance da companhia.	5, 8 e 10
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	28, 52, 53	5 e 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	80	5, 8 e 10
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2024, não foram identificados casos de discriminação por motivos de gênero, origem racial ou étnica, nacionalidade, religião ou crença, deficiência, idade, orientação sexual ou outras formas relevantes de discriminação envolvendo partes interessadas internas ou externas em todas as operações. Não houve denúncias relacionadas a questões de direitos humanos.	5 e 8

Padrão GRI	Divulgação	Localização ou Página	ODS
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Em 2024, não houve denúncias relacionadas aos direitos dos trabalhadores das empresas contratadas pela companhia.	8
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Não tivemos apontamentos com relação ao trabalho infantil na cadeia de fornecedores.	8 e 16
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Em 2024, não foram identificados fornecedores com risco significativo de apresentar casos de trabalho forçado ou obrigatório.	8
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Contamos com uma empresa parceira contratada para a segurança em nosso escritório que realiza anualmente a capacitação dos seus funcionários de acordo com as melhores práticas de gestão, conforme as regras firmadas em contrato.	16
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	22, 55, 56, 58	-
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	57, 59	1 e 2
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Com base no Guideline de Solicitação de Compras vigente, apenas para compras acima de R\$ 15 mil por ano são realizadas avaliações com critérios sociais.	5, 8 e 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não foram identificados quaisquer impactos sociais negativos reais e potenciais.	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
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Em 2024, 100% dos produtos oferecidos pela Zurich Santander cumpriram os procedimentos de informações exigidos.	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 a comunicação de marketing	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	Não registramos reclamações relacionadas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente.	16

10

Anexos Complemento ao Conteúdo GRI

Colaboradores da Zurich Santander Brasil, em números totais GRI 2-7						
Por contrato de trabalho e gênero	2022		2023		2024	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Número de empregados (total)	205	167	212	167	227	173
Número de empregados permanentes	189	149	195	146	206	154
Número de empregados temporários	16	18	17	21	21	19
Total de empregados por região (considerando somente CLTs, estatutários e estagiários)						
Norte	1	0	1	0	1	0
Nordeste	3	1	3	1	2	1
Centro-oeste	1	0	1	0	1	1
Sul	9	3	7	4	5	4
Sudeste	191	163	200	162	218	167
Total de empregados permanentes por região (CLTs e estatutários)						
Norte	1	0	1	0	1	0
Nordeste	3	1	3	1	2	1
Centro-oeste	1	0	1	0	1	1
Sul	9	4	7	3	5	4
Sudeste	175	144	183	142	197	148
Total de empregados temporários por região (estagiários)						
Norte	0	0	0	0	0	0
Nordeste	0	0	0	0	0	0
Centro-oeste	0	0	0	0	0	0
Sul	0	0	0	0	0	0
Sudeste	16	18	17	21	21	19

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens por categoria funcional (%)

GRI 405-2

Categoria funcional	2023	2024
Diretores ¹	37	34
Superintendentes	-4	1
Gerentes/gerentes seniores ²	-14	-18
Coordenadores	-10	11
Operacionais	3	2

1. O cálculo também considera a remuneração do diretor-presidente e diretores estatutários, sendo que esses últimos cargos são ocupados por dois homens com mais tempo de casa e uma mulher, contratada em 2024. Esses dados impactam na variação apresentada, embora a Diretoria Executiva em 2024, tenha sido formada por 50% de mulheres e 50% de homens.

2. A variação está relacionada ao crescimento da massa salarial total dessa categoria funcional, bem como ao aumento da quantidade e remuneração de mulheres, buscando maior representatividade e equidade de gênero.

Créditos

Coordenação-geral Zurich Santander Brasil

Laura Vidmontas

Natalia Moreira

Rana Bertagna

Fotos

Edu Viana

Participação especial: colaboradores Zurich Santander

Redação, consultoria de indicadores, *design* e revisão

TheMediaGroup

Data da publicação deste relatório: 29 de abril de 2025

GRI 2-3