

2024

Relatório de Sustentabilidade

Sumário

1 Apresentação

2 Destaques de 2024

3 Uma nova CNP Seguros Holding Brasil

4 Nossos negócios

5 Construindo nosso futuro

6 Nossa governança

7 Nosso desempenho

8 Nossas pessoas

9 Responsabilidade social corporativa

10 Anexo

11 Tabelas Susep



Navegue pelas
páginas
do relatório



Apresentação

Apresentação

Este é o Relatório de Sustentabilidade 2024 da CNP Seguros Holding Brasil (CSH), abrangendo os principais destaques da atuação de suas controladas, incluindo a Caixa Seguradora S.A. (Caixa Seguradora) e Youse Seguradora SA., ambas empresas reguladas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).

A Youse Seguradora S.A. é autorizada pela Susep a operar; entretanto, não possui apólice emitida até a data deste relatório. Em relação à Caixa Seguradora S.A., a empresa atua no canal bancário (*run off* e *run on*), além da comercialização, por meio da plataforma digital Youse (Youse), operacionalizada pela Caixa Seguradora, e oferta os produtos Seguro Auto Youse, Seguro Residencial Youse e Seguro Vida Youse.

A CNP Seguros Holding Brasil, é uma sociedade entre a CNP Assurances, uma seguradora líder em seguros pessoais na França, com atuação em toda a Europa e Brasil, e a Caixa Seguridade, responsável por consolidar todas as atividades nos ramos de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, consórcios, corretagem e atividades afins da Caixa Econômica Federal, maior banco público do Brasil.

Por meio deste Relatório, reforçamos nosso compromisso com a transparência e demonstramos como a empresa vem trabalhando para gerar impacto socioambiental positivo no Brasil dentro do setor de seguros.

Este relatório é anual, referente ao período de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024 e elaborado com base nas normas da Global Reporting Initiative (GRI) na versão 2021.

Em caso de dúvidas sobre as informações divulgadas neste documento, entre em contato por meio do e-mail: sustentabilidade@cnppbrasil.com.br.

Boa leitura.



“A CSH é parte fundamental de um futuro promissor para os negócios da CNP Assurances na América Latina”

Mensagem do Presidente do Conselho

O balanço do primeiro ano de operação da CNP Seguros Holding Brasil (CSH) após a reorganização societária dos negócios no Brasil é positivo. A empresa se adaptou bem a seu novo momento e superou um cenário desafiador ao cumprir, com resiliência e a colaboração de um time engajado e qualificado, as metas estabelecidas em nosso plano de negócios. Ao fim de 2024, a *holding* alcançou um resultado de R\$ 992 milhões, evidenciando seu desempenho sólido.

A companhia segue administrando ao lado da Caixa a maior carteira do segmento habitacional — com uma concentração significativa do *market share* (32,6%). Nos últimos dois anos, a CSH atuou em parceria com a Caixa no desenvolvimento de novas oportunidades de negócios e isso culminou no lançamento de novos produtos multirrisco no portfólio de ofertas do balcão do banco.

O alinhamento estratégico com a missão e o propósito de atuar como uma seguradora responsável e consciente do

seu importante papel social merece destaque nos resultados alcançados em 2024, em especial, a qualidade da prestação de serviços para os clientes. O atendimento humanizado, pautado pela empatia e pela responsabilidade, tem sido uma marca importante na nossa trajetória e foi fundamental durante o desastre climático no Rio Grande do Sul, quando pudemos vivenciar na prática a nossa vocação cidadã.

Olhamos para a CSH como parte fundamental de um futuro promissor para os nossos negócios na América Latina. O diálogo contínuo com a Caixa se intensificou com a aproximação da nova gestão do banco, o que possibilitou discussões sobre processos e produtos mais simples e inclusivos para as pessoas. Estamos confiantes de que a CSH saberá aproveitar essas novas oportunidades para expandir o nosso propósito a mais brasileiros e brasileiras.

Thomas Behar

Presidente do Conselho de Administração - CSH

Mensagem da CEO

GRI 2-22

"Transformação" tem sido a palavra de ordem para a CSH nos últimos anos. Em 2024, foi preciso nos adaptar a um novo modelo de atuação após a reorganização societária concluída em 2023. Superados os desafios da segregação, aceleramos as mudanças necessárias ao novo momento para atuarmos de forma ainda mais assertiva e alinhada às expectativas dos nossos clientes, à ambição dos nossos acionistas – a CNP Assurances e a Caixa – e às necessidades mais urgentes da empresa.

O alvo de toda essa transformação é promover a sustentabilidade de nossas atividades com foco na eficiência operacional e tecnológica, construindo um modelo que crie alto valor agregado a todos os clientes e parceiros. E sempre pensando em produtos e serviços inovadores, criando oportunidades de novos negócios e valorizando nosso capital intelectual.

O fortalecimento dos laços institucionais com a Caixa é ponto central nesse novo momento da companhia. Estamos atentos a possíveis oportunidades de novos produtos, que possam contribuir com as necessidades dos clientes do banco e com a função social da Caixa, enquanto continuamos preservando nossa importante carteira de seguros habitacionais, líder no mercado nacional.

A Youse, empresa que faz parte da nossa *holding*, segue líder no segmento de seguros digitais. Nos últimos anos, passou por uma importante reestruturação, focando no crescimento no segmento B2B2C. Os resultados obtidos em 2024 apontam para a melhoria da eficiência operacional, maximização da lucratividade da base de clientes e diversificação das operações para crescimento.

Outro avanço fundamental no exercício foi a consolidação dos critérios ESG como um pilar estratégico da CSH, guiado por um robusto Programa ESG. Nosso compromisso, como sabemos e desejamos, vai além dos resultados financeiros: buscamos gerar impacto social e ambiental positivo, reafirmando nosso papel como uma seguradora inovadora e responsável. E é com satisfação que percebemos esse propósito se tornando cada vez mais presente na mentalidade dos colaboradores da companhia.

Nossa vocação social ganhou vida em ações importantes no último ano. Durante os eventos climáticos no Rio Grande do Sul, mobilizamos toda a companhia em apoio às vítimas, promovendo campanhas de arrecadação de itens importantes para aquele momento, e atendendo nossos clientes na região com sensibilidade e tempestividade, colaborando, assim, para o acolhimento das pessoas e para a reconstrução das áreas afetadas.

A transformação na CSH gerou resultados importantes em 2024 e segue agora para uma nova fase em 2025. Para este ano, continuaremos integrando nosso propósito e nossa vocação social à estratégia de negócios. Nossa ambição é ser uma seguradora cada vez mais útil para todas as pessoas. É o caminho para um setor de seguros que queremos: mais inspirador e humanizado. De gente pra gente.

Sany Silveira, CEO

2

Destiques de 2024



Destques de 2024



2,8 bi
de reais: receita das
operações de seguro

992
milhões
de reais: lucro
líquido do exercício

9,3 de nota
(ótimo) no Reclame Aqui

+ de 4
milhões
de clientes ativos

87,2%
de favorabilidade na pesquisa
de clima¹

¹ Fonte: pesquisa de engajamento global,
aplicada pela Greenworking, via CNP Assurances.



Selo
**Woman on
Board**



Reconhecimento pela promoção de equidade
e inclusão de mulheres em Conselho de
Administração



Compromisso
público voluntário
com a ética e a
integridade nos
negócios

Prêmios e reconhecimentos

Cada uma dessas premiações é um reflexo do nosso compromisso com a excelência, inovação e experiência do cliente. Seguimos evoluindo e fortalecendo nossa posição como referência no mercado.

CNP Seguros Holding Brasil



Prêmio Reclame Aqui 2024

**2º lugar na categoria Seguros em Geral
(Grandes Operações)**

Esse prêmio reconhece as empresas com melhor reputação no atendimento ao cliente, reforçando nosso compromisso com a resolução ágil e eficaz dos problemas dos clientes. A colocação reflete a confiança conquistada e a evolução contínua em atendimento digital e humano.



Selo RA1000

O selo RA1000 é concedido a empresas que atingem excelência no atendimento no Reclame Aqui, com altos índices de resposta e solução e de avaliações positivas. Esse reconhecimento atesta nossa dedicação à satisfação e experiência do consumidor.



Certificação WOB (Women on Board)

Reconhecimento da iniciativa Women on Board, que certifica empresas comprometidas com a diversidade e a equidade de gênero em seus Conselhos de Administração. Reforça o compromisso com a inclusão, governança responsável e valorização do talento feminino.





Prêmio Segurador Brasil

Vencedora na categoria Líder no Mercado de Seguros

Reconhecimento como líder no mercado de seguros por possuímos a maior carteira no segmento habitacional, demonstrando a solidez da nossa atuação e o impacto positivo das soluções para os clientes.



Prêmio Ouro na categoria Líder em Projeto de Cultura Cliente (Case: "Da estratégia à prática: cultura organizacional centrada no cliente")

Essa conquista valida nossos esforços para que o cliente esteja no centro das decisões e processos. O reconhecimento reforça a importância das iniciativas implementadas e os resultados obtidos na experiência do cliente.

Inovação, atendimento e gestão de pessoas mereceram prêmios em 2024



Prêmio Abrarec Ouvidorias

Troféu Ouro (Case: "Projeto Promotor")

Nosso case destacou a importância da ouvidoria como um canal estratégico de escuta ativa e melhoria contínua. É a validação de nosso modelo de atendimento e da humanização da nossa comunicação com os clientes.



Prêmio Smart Customer

Troféu Ouro na categoria Cultura Organizacional (Case: "Da estratégia à prática: cultura organizacional centrada no cliente")

O reconhecimento reforça o impacto das nossas iniciativas para construir uma cultura verdadeiramente centrada no cliente, com práticas sustentáveis e efetivas.

Troféu Bronze na categoria Relacionamento com Colaboradores (Case: "CX Maps: Uma Jornada Colaborativa pela Experiência do Cliente")

A premiação mostra como a colaboração entre times e a escuta ativa são fundamentais para aprimorar a experiência do cliente e o relacionamento interno.



Prêmio Best Performance

Troféu Prata na categoria Excelência na Gestão de Seguros (Case: "Fast Track: Agilidade e economia através da simplificação de processos com a tecnologia")

Destaca a eficiência operacional alcançada com a digitalização e a automação de processos: mais agilidade, redução de custos e uma experiência aprimorada para o cliente.



XXIV Prêmio ABT

Troféu Prata na categoria Jornada do Cliente (Case: "Conexão CX - Uma Jornada Colaborativa pela Experiência do Cliente")

A conquista reflete o impacto positivo da jornada colaborativa, integrando diferentes áreas para uma experiência mais fluida e personalizada para os clientes.



Prêmio Track.co

Troféu Prata na categoria Cultura (Case: "Conexão CX: Uma Jornada Colaborativa pela Expansão da Cultura Centrada no Cliente")

Esse prêmio reconhece nosso trabalho contínuo para disseminar e consolidar a cultura centrada no cliente, garantindo que a experiência esteja no DNA da empresa.



Youse

 PRÊMIO
cliente**sa** 2024

Prêmio ClienteSA

Reconhecimento das empresas que se destacam em inovação, boas práticas e compromisso com o cliente. A Youse foi a ganhadora do bronze na categoria Parceria Estratégica, com o case "Transformando o atendimento ao cliente na Youse".

INSURANCE
INNOVATORS
Prêmio Insurance Innovators 2025

Reconhecimento pela Insurtalks com base em uma avaliação de mercado, na qual a Youse foi apontada como empresa mais inovadora de seu setor. A votação também contemplou os profissionais mais inovadores do mercado, com menção ao Diretor de Tecnologia e Operações da Youse Taiolor Moraes, como liderança inovadora.


Prêmio Innovation Leader Award 2024

Taiolor Moraes foi escolhido, em uma votação aberta ao mercado, como Liderança Inovadora em Seguros no encontro de inovação, tecnologia e gestão tecnológica que ocorre anualmente na região Nordeste.


Certificação GPTW

A Youse recebe pelo segundo ano consecutivo o selo GPTW, que representa o reconhecimento do compromisso em evoluir constantemente seu clima organizacional e seu propósito de criar um ambiente de trabalho seguro, acolhedor e inclusivo.


Prêmio Genesys CX Awards do Xperience

Brasil 2024, na categoria CX MOVER: Premiação que reconhece melhores práticas de CX (customer experience) do mercado.



Boas conversas
acontecem aqui.

Auditório

Uma nova CNP Seguros Holding Brasil

Uma nova CNP Seguros Holding Brasil

Somos a CNP Seguros Holding Brasil, uma parceria da CNP Assurances com a Caixa Seguridade, uma empresa criada para gerir negócios de seguros no Brasil. Atualmente respondemos pela Caixa Seguradora, líder no mercado nacional de seguros habitacionais e pela Youse, líder no segmento de *insurtechs* no país. Somos uma sociedade anônima fechada, com fins lucrativos, sediada em Brasília (SHN Quadra 01, Bloco E, Conjunto A – DF). [GRI 2-1](#)

O ano de 2024 marcou a consolidação de nosso novo momento, após a reorganização societária concluída no ano anterior. A transformação abrangeu a organização de processos, o modelo de negócios e a estratégia de longo prazo da empresa. **É uma nova era, com foco na criação de uma experiência cada vez melhor para nossos clientes e de um portfólio diversificado.**

Nossa proposta de valor é **oferecer, com excelência, serviços e produtos de seguridade úteis para cuidar dos diversos momentos de vida das pessoas**. Esse objetivo se traduz em uma cultura organizacional que tem como essência o conceito “**De gente pra gente**”, uma abordagem humanizada e inclusiva do negócio de seguros.



Nossa trajetória

Em 2001, a CNP Assurances – líder do mercado europeu de seguros, sediada na França e com mais de 36 milhões de clientes no mundo – iniciou sua atuação no Brasil, tendo amparado desde então quase 12 milhões de segurados.

Iniciamos, em 2021, a reorganização societária e a transformação das operações da CNP Seguros Holding Brasil.

Início do **processo de reorganização societária** entre CNP Assurances e Caixa Seguridade.

Começa a **segregação dos negócios** entre a CNP Seguros Holding Brasil e a CNP Seguradora.

Conclusão da **segregação**. CNP Seguros Holding Brasil mantém sede em **Brasília (DF)** e um escritório em **São Paulo (SP)** para o time da Youse.

Reorganização do **planejamento estratégico** da CNP Seguros Holding Brasil, incluindo a unidade de negócio Youse, para fortalecer a sua atuação no mercado de seguros.

2021

2022

2023

2024

Reposicionamento de marca com a **consolidação da identidade da CNP Assurances** nos negócios brasileiros. Caixa Seguros Holding passa a ser **CNP Seguros Holding Brasil (CSH)**.

A CNP Seguros Holding Brasil continua gerindo a carteira da Caixa Seguradora (habitacional, residencial, empresarial, saúde e auto) e a **unidade de negócios Youse**.

Retomada das vendas de **Seguro Empresarial** oferecido pela Caixa Seguradora no balcão da Caixa Econômica Federal.

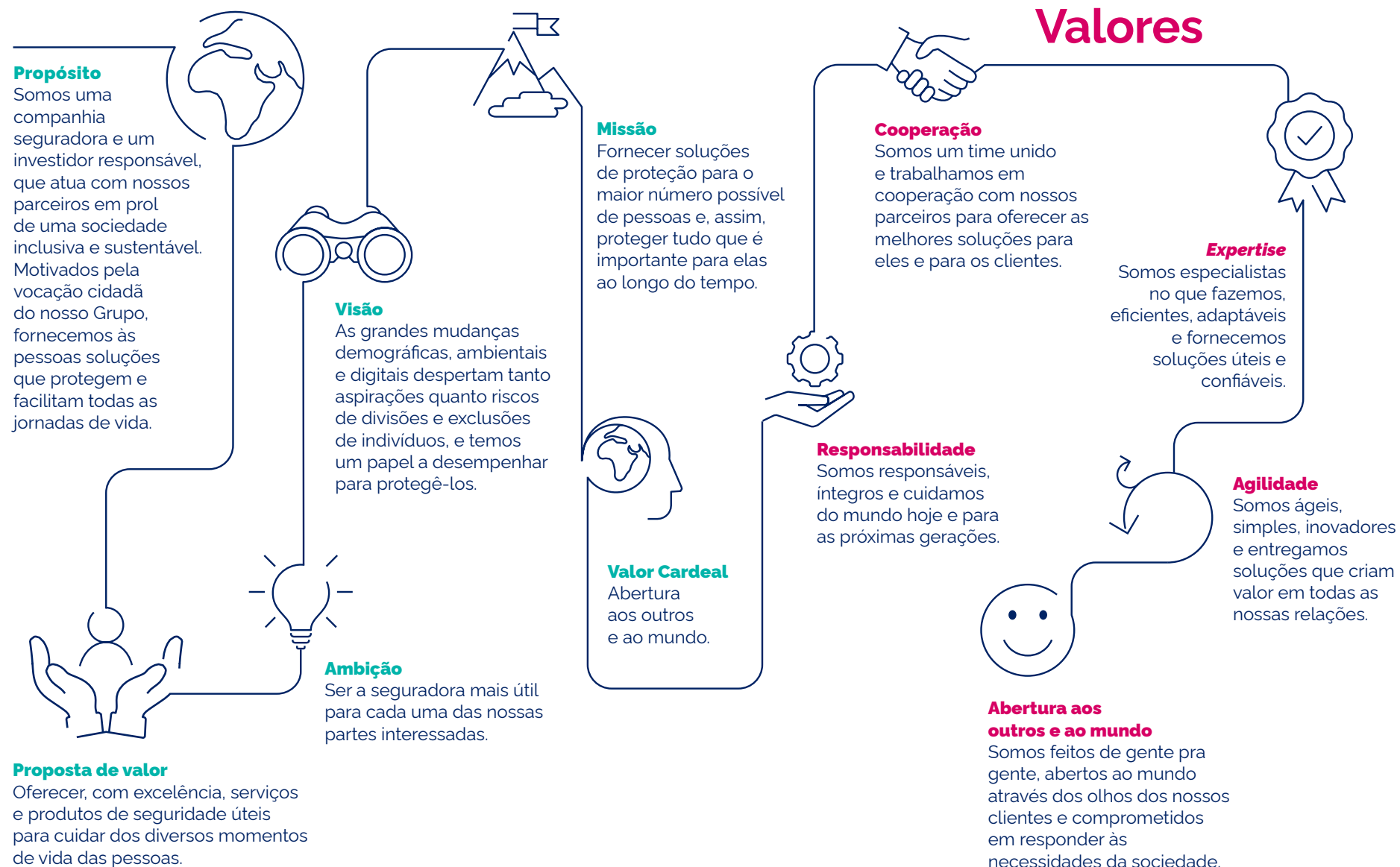
Lançamento do **Fácil Empresarial Empreendedor – FEE**, seguro voltado para microempreendedor individual no balcão da Caixa Econômica Federal.

Nossa identidade

Mantemos um conjunto de atributos e diretrizes que orientam nossos negócios, o relacionamento entre a empresa e seus públicos e objetivos estratégicos. É a nossa **Plataforma de Marca**, que reflete também as prioridades da estratégia global da CNP Assurances.

Nossa Plataforma tem uma personalidade forte e única, potencializando a nossa marca e alinhando a comunicação em todos os pontos de contato. Os elementos nela contidos materializam a identidade CSH e a sinergia com nossa acionista francesa.

Em 2024, como parte do processo de transformação da empresa, as definições da Plataforma foram reestruturadas da seguinte forma:



4

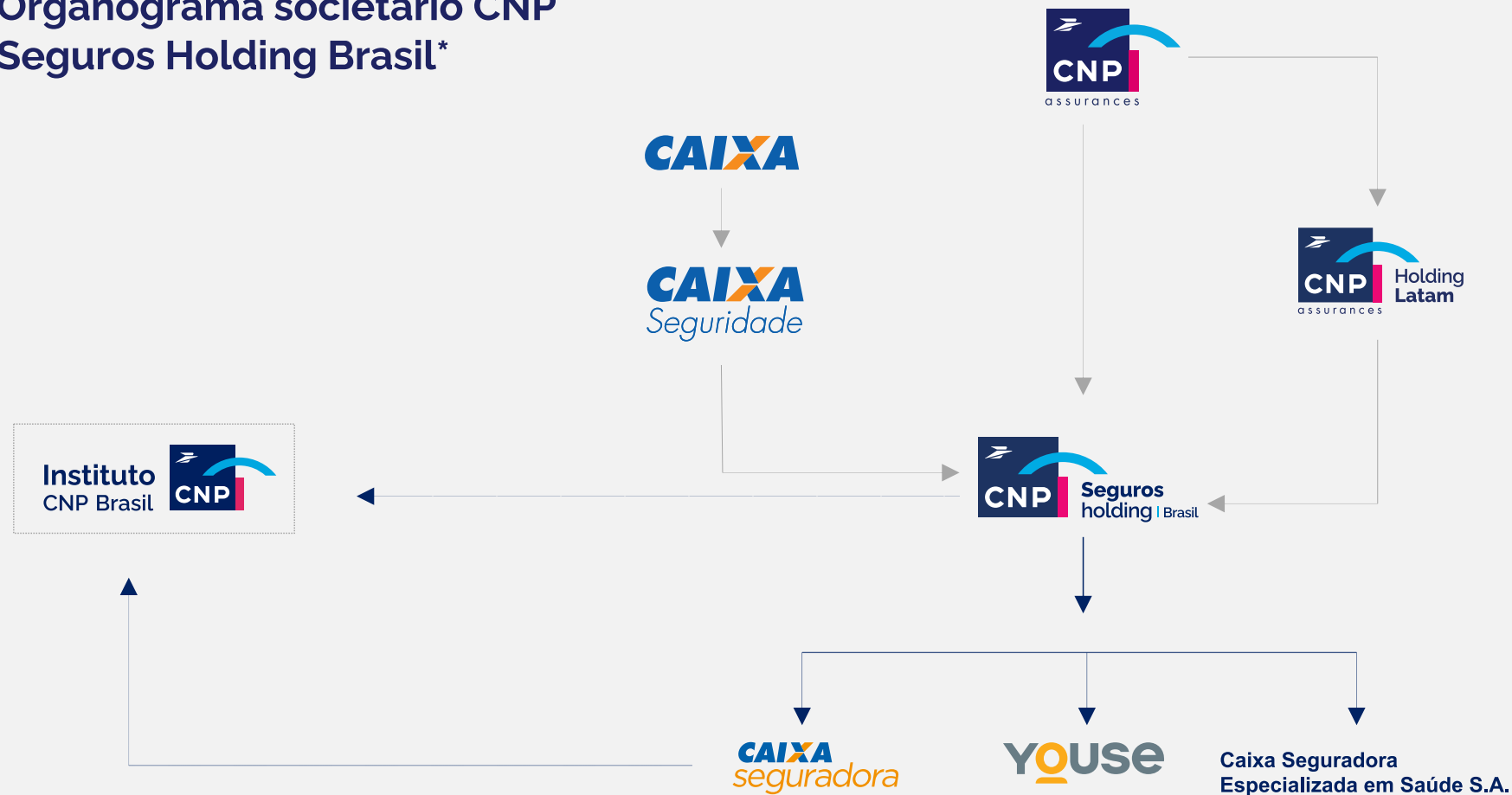
Nossos negócios

Nossos negócios

GRI 2-6, 3-3: Soluções de produtos & foco no cliente

Neste novo momento de nossa jornada, seguimos focados em entender o cliente e suas necessidades, de modo a desenvolver soluções de seguros para todas as fases da vida. Essas soluções são disponibilizadas pela Caixa Seguradora e pela unidade de negócios digital Youse.

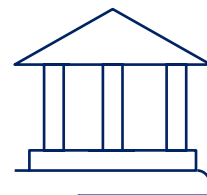
Organograma societário CNP Seguros Holding Brasil*



*Todas as operações descritas neste relatório, no tocante à Youse, referem-se exclusivamente à Plataforma de Seguros Digital da Caixa Seguradora S.A., operacionalizada sob seu próprio CNPJ.

CAIXA seguradora

A Caixa Seguradora atua no modelo *Bancassurance* com a acionista Caixa Seguridade. Uma das mais tradicionais instituições financeiras do país e balcão para nossos produtos, a Caixa Econômica Federal possui mais de 4 mil agências e cerca de 13 mil correspondentes bancários exclusivos. Mesmo tendo a carteira habitacional em *run off*, a empresa segue como líder no mercado brasileiro, com cerca de 32,6% de *market share*.



Nas agências da Caixa, podem ser adquiridas as seguintes soluções:

- **Seguro Empresarial:** uma forma de cuidar da segurança de uma empresa, independentemente do tamanho ou segmento em que atua, garantindo que, em caso de imprevistos, as atividades do negócio não sejam prejudicadas.
- **Seguro Fácil Empresarial Empreendedor – FEE:** linha de seguros ideal para o microempreendedor individual cuidar bem do seu negócio.
- **Seguro Empresarial Lotérico e Caixa Aqui:** linhas de negócios desenvolvidas para atender exclusivamente os correspondentes bancários Caixa.

Seguros em *run off*

A Caixa Seguradora faz gestão da carteira de dois produtos que se encontram com as vendas desabilitadas desde 2021, mantendo todo o suporte e assistência aos clientes. São eles:

- **Seguro Habitacional:** é a garantia financeira de que todo mundo precisa para cuidar bem daquele imóvel pelo qual batalhou tanto para conquistar, caso aconteça algum imprevisto. Ele garante a quitação da dívida do financiamento concedido pela Caixa, assegurando a disponibilidade de crédito para todos que necessitem financiar suas moradias.
- **Seguro Residencial:** conta com coberturas fixas e opcionais para residências habituais e de veraneio, oferecidos a proprietários e inquilinos de casas ou apartamentos. Além de possuir diversas assistências 24h para o segurado, seu lar e até seus *pets*.

32,6%
de *market share*
(habitacional)

Youse

Lançada em 2016, e **atual líder no mercado insurtech**, a unidade de negócios Youse é uma plataforma de comercialização de seguros 100% digital, respondendo por mais de 50% do mercado de seguros digitais no Brasil. Concebida inicialmente como um canal de vendas diretas ao consumidor (**B2C**), **vem acelerando sua expansão também no modelo B2B2C**, venda por intermédio de outras empresas, responsáveis por disponibilizar os seguros ao consumidor final.

O processo de comercialização e atendimento da Youse é digital de ponta a ponta. Com interfaces de relacionamento modernas e ágeis, a plataforma democratiza a cultura de seguros, oferecendo produtos de forma eficiente a públicos que antes não eram atendidos pelo mercado.

Todos os três produtos Youse permitem que o cliente personalize coberturas e assistências de acordo com suas necessidades e ainda possibilita a gestão do contrato pelo aplicativo, site ou via *call center*. **Atualmente, 68% dos clientes optam por personalizar o seu seguro.**

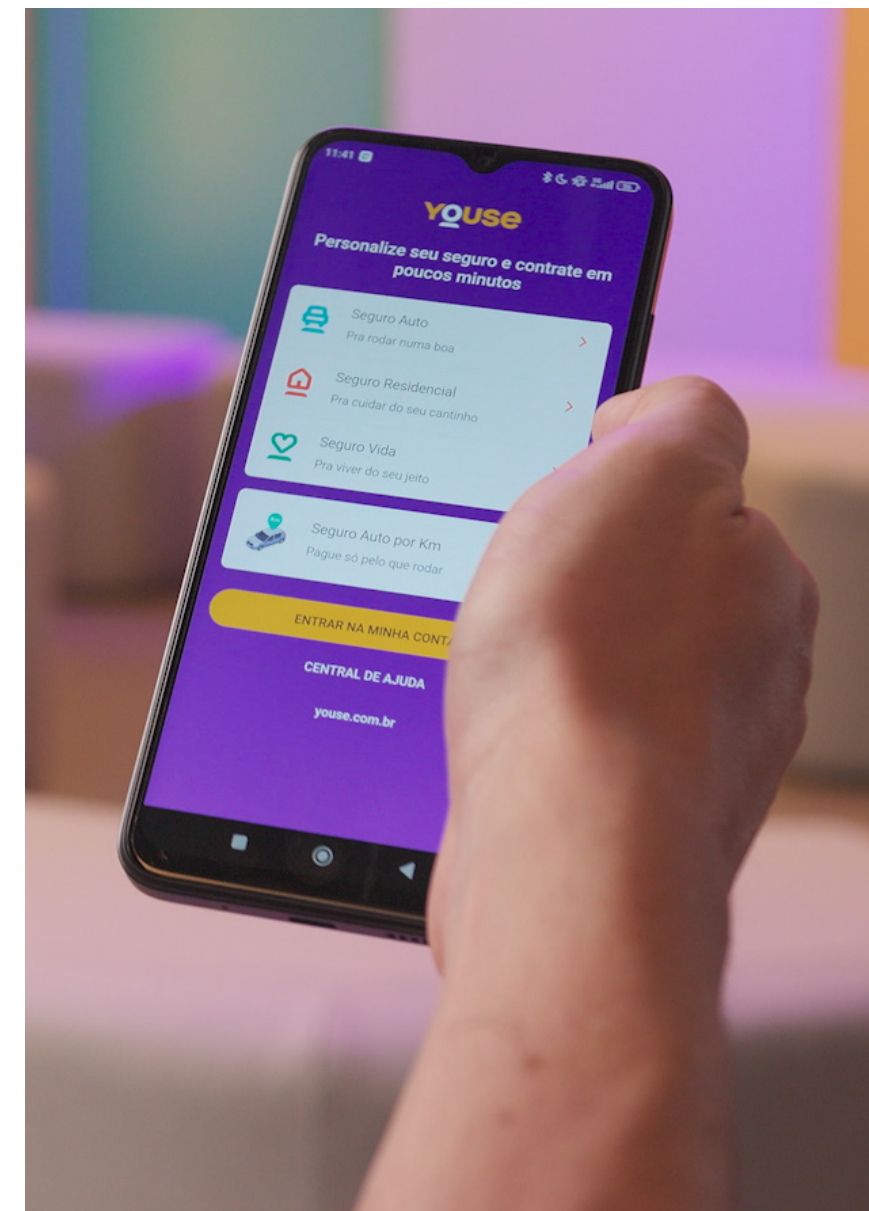
■ **Seguro Auto:** o cliente conta com nove coberturas, e 16 assistências, que são serviços que podem ser usados a qualquer momento e que podem ser escolhidos de acordo com a sua necessidade. Durante a vigência de seu contrato, o cliente Youse pode incluir coberturas e assistências sempre que desejar.

■ **Seguro Residencial:** são nove coberturas para necessidades cotidianas, como danos elétricos e furtos, até ocorrências como vendavais, furacões e acidentes. Conta também com 11 assistências que podem ser acionadas pelo aplicativo para situações inesperadas, como serviços de encanador, chaveiro e vidraceiro.

■ **Seguro Vida:** são cinco coberturas e 20 assistências, entre elas a Assistência Sustentabilidade, que possibilita ao cliente realizar o descarte correto de alguns materiais. O seguro de Vida Youse engloba indenizações de morte natural e acidental, diagnósticos de câncer e falecimentos de filhos. Já as assistências garantem serviços úteis para toda a família com baixo custo, uma vez que, se custeadas individualmente pelo cliente, poderiam sair por um preço muito maior.



Para os clientes do Seguro Auto, a Youse conta em seu aplicativo com uma calculadora de CO₂, a qual os clientes inserem, por exemplo, a distância percorrida no mês e a calculadora faz um cálculo preciso do nível de impacto ambiental gerado durante aquele período. A ferramenta considera quatro modelos de consumo de combustível: etanol, gasolina, flex (combinação de etanol e gasolina), gás natural veicular (GNV) e diesel. Essa abordagem permite que os usuários tenham uma análise abrangente do impacto ambiental de seus veículos, independentemente do tipo de combustível utilizado.





Produtos de impacto socioambiental positivo

Nosso portfólio de produtos e serviços busca refletir o compromisso que temos com a inclusão e a acessibilidade, garantindo que as soluções atendam de maneira eficaz a diferentes perfis de segurados. Para respondermos a esses desafios, estamos comprometidos em gerar impacto socioambiental positivo, por meio de produtos e soluções com foco no cliente, em especial os públicos considerados vulneráveis.

Otimizamos processos por meio de inovação, buscando oferecer mais simplicidade e agilidade no atendimento ao cliente. Em 2024, por exemplo, implementamos o Sinistro Web e o Fast Track (confira mais em [Cliente no centro: avanços em 2024](#)).

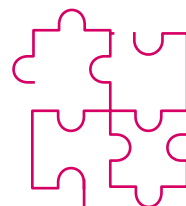
5

**Construindo
nosso futuro**

Nossa estratégia

GRI 3-3: Governança & modelo operacional ESG

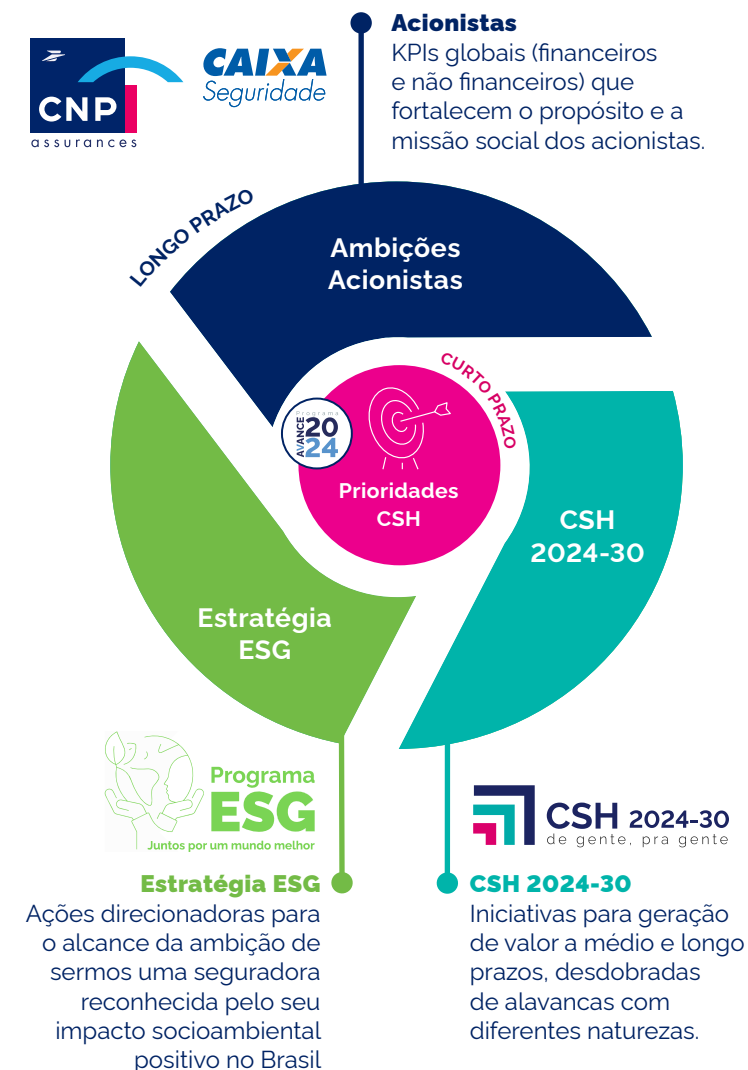
Em 2023, buscamos nos adaptar a um novo cenário, estabelecendo um plano de longo prazo baseado na busca de eficiência e integração dos princípios ESG, o qual foi implementado ao longo de 2024. Com diretrizes claras, temos fortalecido a cultura corporativa, trazendo mais transparência, maior engajamento dos colaboradores e aprimoramento contínuo dos processos, impulsionando a geração de valor e o crescimento sustentável.



Redefinimos a estratégia, em resposta ao cenário de reorganização societária. Diante desse contexto, 2024 começou com o desafio de transformar os negócios e fortalecer a nossa cultura. Para isso, foi estabelecido um plano estratégico de longo prazo, fundamentado em uma visão de desenvolvimento sustentável e estruturado em quatro diretrizes principais:

- **As ambições dos acionistas** e seu relacionamento com as partes interessadas;
- O programa de eficiência e geração de valor, denominado **CSH 2024-30**;
- A integração dos princípios ESG ao *core business*, por meio do **Programa ESG**;
- **As prioridades CSH** relacionadas à governança, pessoas, cultura e negócios.

Nossa estratégia foi repensada, focando na transformação do negócio



As diretrizes relacionadas às ambições dos acionistas orientam o desenvolvimento de ações que contribuam para o cumprimento de seus propósitos e missão social.

O **programa estratégico CSH 2024-30** foi desenvolvido com base em diagnósticos **voltados para a geração de valor, tanto financeiro quanto extrafinanceiro**. Sua implementação mobiliza toda a empresa por meio de uma abordagem multidisciplinar na estruturação e execução das frentes de atuação, além de contar com a participação ativa da alta gestão.

Por meio do **Programa ESG**, temos disseminado a **cultura de impacto socioambiental positivo em todas as áreas da companhia, em nossos produtos e no relacionamento com os stakeholders**. Buscamos fortalecer nossas ações ambientais, sociais e de governança, com a ambição de sermos reconhecidos pelo impacto socioambiental positivo que geramos no Brasil.

Com base nesse planejamento **de longo prazo**, foi estruturado o nosso plano de curto prazo – **Programa Avance**. Nele foram definidos indicadores-chave de desempenho (KPIs) em seis dimensões essenciais — clientes, parceiros, acionistas, funcionários, sociedade e planeta —, **que se desdobram em metas na companhia**.



O Programa Avance reflete nossas prioridades de curto prazo, alinhadas às expectativas dos acionistas, ao Programa ESG e ao planejamento estratégico

Amplamente divulgado e integrado às diversas áreas e frentes de atuação, esse modelo trouxe mais transparência e um entendimento claro do futuro que desejamos, permitindo que os colaboradores compreendam efetivamente sua contribuição para o desenvolvimento da estratégia. Além disso, fortaleceu a sinergia e impulsionou a cultura de *performance*, estimulando a colaboração e assegurando a melhoria contínua dos processos.

Para a Youse o foco tem sido no crescimento sustentável e na geração de receita. O plano estratégico é acompanhado por indicadores e métricas alinhados aos objetivos da unidade de negócio de forma a refletir o acompanhamento e o progresso das iniciativas. Desde 2024, o foco tem sido em três frentes:

- Eficiência operacional;
- Maximização da lucratividade; e
- Diversificação das operações para crescimento.

Sustentabilidade

corporativa

Para nós, a criação de valor vai além dos aspectos econômicos e deve gerar transformações positivas para a sociedade e no meio ambiente. **Por meio do Programa ESG e do Programa Avance, colaboradores de todas as áreas são mobilizados em iniciativas que elevam a maturidade em ESG da companhia.**

Como fundamento dessas iniciativas, contamos com a Política de Sustentabilidade da CNP Seguros Holding Brasil, [que está disponível para consulta em nosso site](#) e é integralmente aplicável às controladas. O documento apresenta os compromissos da empresa em quatro vertentes (social, econômico, climático e ambiental), que direcionam as ações de responsabilidade socioambiental e o relacionamento saudável com todos os *stakeholders*.

Integramos a Rede Brasil do Pacto Global da ONU, maior iniciativa de sustentabilidade empresarial do mundo

Também nos engajamos com compromissos públicos em sustentabilidade como os [Princípios para Sustentabilidade em Seguros \(PSI\)](#): um conjunto de princípios de ESG a serem observados por empresas do setor de seguridade. A iniciativa, da qual somos signatários desde 2015, é patrocinada pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Além disso, integramos [a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, o Pacto Global](#), outra ação promovida pela ONU. O Pacto tem dez compromissos a serem cumpridos e divulgados por seus signatários, em alinhamento aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Somos associados ao Pacto desde 2008.

Nossos grupos de *stakeholders* GRI 2-29



Mantemos engajamento com os seguintes grupos de *stakeholders*:



- parceiros de negócios,
- consumidores/clientes,
- funcionários e outros trabalhadores,
- governos,
- comunidades locais,
- ONGs,
- acionistas,
- fornecedores,
- sindicatos e grupos vulneráveis.

Nós nos relacionamos com nossos grupos de *stakeholders* de diversas formas, por meio de:



- comunicação transparente,
- contatos por *e-mail*,
- 0800,
- centrais de atendimento,
- campanhas de treinamento e capacitação,
- relatórios públicos,
- entre outros.

O engajamento permite identificar impactos reais e potenciais e construir relacionamentos duradouros.

Em nível institucional, estamos representados na Confederação Nacional de Seguros (CNseg) e na Federação Nacional de Seguros (FenSeg), participando de comissões como:



- Comissão de Gestão de Risco (CGR),
- Comissão de Governança e Compliance (CGC),
- Comissão de Integração ASG (CIASG),
- Comissão de Diversidade, Equidade e Inclusão (CDIV),
- Comissão de Seguros Inclusivos (CSINC) e
- Comissão de Prevenção e Combate à Fraude.

Materialidade

GRI 3-1

Outro importante norteador da estratégia de sustentabilidade é a nossa materialidade: a lista dos temas mais sensíveis para a empresa, no tocante aos aspectos ESG. Esses temas foram definidos em 2023, com o apoio de uma consultoria especializada, considerando impactos financeiros, ambientais e sociais, nossos objetivos estratégicos, riscos e oportunidades do setor de seguros.

Foi realizada uma materialidade de impacto na qual analisamos os efeitos das atividades da organização sobre a economia, o meio ambiente e a sociedade. O processo seguiu os critérios de probabilidade e severidade dos impactos, aspectos como intensidade, extensão e reversibilidade, além da relevância para todos os *stakeholders*.

Em conformidade com a periodicidade mínima exigida pela Susep, a materialidade é revisada a cada três anos, para garantir sua atualização conforme as mudanças no contexto de negócios e no ambiente regulatório.

A seguir, apresentamos os sete temas materiais e suas definições, e os ODS correlacionados a cada tema. Ressaltamos que esses temas são as frentes tracionadas pelo Programa ESG:

GRI 3-2



1. Governança & modelo operacional ESG: implementação de práticas ambientais, sociais e de governança na gestão e nas operações, a fim de garantir responsabilidade, integridade, eficiência e transparência.



2. Eficiência tecnológica sustentável: aplicação de tecnologias emergentes, a fim de melhorar eficiência operacional, experiência do cliente e gestão de dados, que são vitais para a competitividade e inovação no mercado de seguros.



3. DE&I (diversidade, equidade e inclusão): promoção da diversidade de gênero, raça, idade, orientação sexual etc., dentro da organização, juntamente com a criação de um ambiente inclusivo e equitativo para todos os colaboradores.



4. Soluções de produtos & foco no cliente: refere-se ao desenvolvimento de produtos de seguro inovadores e centrados no cliente, que atendam às suas necessidades e expectativas.



5. Investimentos e gestão de ativos com critérios ESG: alocação de capital para investimentos sustentáveis e responsáveis, que não apenas oferecem retornos financeiros, mas também contribuem positivamente para a sociedade e o meio ambiente.



6. Gestão administrativa & fornecedores: gestão eficaz dos recursos administrativos e da cadeia de suprimentos de maneira sustentável e ética visando minimizar o impacto ambiental das operações e reduzir emissões de gases de efeito estufa.



7. Impacto social & ambiental: expandir, para além das responsabilidades corporativas convencionais, posicionando a empresa como agente de transformação positiva.



Programa ESG

O Programa ESG foi concebido para garantir o desenvolvimento dos temas materiais e a integração do ESG no *core business*. Construído em 2023 com a participação de funcionários de todas as áreas e níveis hierárquicos, incluindo a alta liderança, o Programa ESG contou, em 2024, com o envolvimento de mais de 80 pessoas, incluindo a unidade de negócio Youse.

O gráfico a seguir representa a estrutura do Programa ESG, na qual ficam evidenciados os sete temas materiais e as quatro diretrizes transversais (A a D).

Além de ser parte estruturante da estratégia da companhia, o Programa tem como objetivo elevar a maturidade ESG da empresa, desenvolvendo e evoluindo processos internos.

Em seu primeiro ano de atuação, priorizamos cinco dos sete temas materiais para definição de compromissos, metas e métricas específicas. Ao longo de 2024, no novo ciclo que se estende até 2025, os dois temas restantes foram



incorporados, com o avanço das iniciativas e a definição de indicadores para acompanhamento em todas as frentes.

Algumas conquistas do ano de 2024 consistiram na atualização e criações de políticas, manuais e guias internos (como o uso prioritário de etanol como combustível da frota), definição de critérios para investimentos ESG e sobre linguagem DE&I, entre outros que contribuem para o avanço da integração do ESG na nossa empresa.

Os temas materiais estão refletidos no Programa ESG para garantir a integração do ESG no core business da empresa



“É gratificante ver o engajamento da empresa inteira no Programa ESG, com uma mobilização muito positiva para sugerir iniciativas e gerar debates. Em 2025, estamos evoluindo nas discussões de como cada área pode integrar os temas ESG em seu dia a dia, de forma contínua.”

Cristhiane Fabris

Superintendente de Estratégia
e Sustentabilidade – CSH

Desafios e oportunidades

Nossa visão de futuro passa pela identificação dos principais desafios que podem se interpor na concretização do Programa Estratégico CSH 2024-30. E também das oportunidades potenciais de criação de valor a partir da superação desses desafios.

No plano do desempenho econômico, o **equilíbrio entre a eficiência financeira e os resultados operacionais** é o maior ponto de atenção. Para tanto, a colaboração entre todas as áreas na construção de seu plano de negócios (BP) foi ampliada, o que elevará a sinergia e o engajamento no uso eficiente e inteligente de recursos, aumento da produtividade e uma boa gestão para otimizar a operação.

A **gestão de riscos** e de conformidade é outro tema relevante. Em termos gerais, a empresa segue reforçando procedimentos de monitoramento e mitigação de riscos, bem como a disseminação da cultura interna de prevenção. Nesse tema, temos um olhar atento à gestão do risco ligado ao contencioso judicial relativo ao ramo 66 envolvendo a Caixa Seguradora ([leia mais em Nossa governança](#)).

Na frente de transparência, houve avanços na **padronização e na confiabilidade dos dados de**

sustentabilidade, fruto das nossas operações por meio da incorporação do padrão de reporte em conformidade com a Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) – normativa aplicada às empresas europeias e suas filiais.

Em 2024 houve a criação de GTs estratégicos com sinergia entre a Caixa Econômica Federal, a Caixa Seguridade e a CNP Assurances, com **perspectivas para criação de novos negócios**.

Já na Youse, 2024 foi um ano de reestruturação. Uma das ações foi a criação da frente de **expansão dos negócios B2B2C**, capaz de nos posicionar em uma linha de crescimento sustentável a curto, médio e longo prazo.



O equilíbrio entre eficiência financeira e resultados operacionais é um ponto de atenção para 2025



“Criamos em 2024 uma área voltada para expandir nossa oferta de produtos por meio dos canais de parcerias B2B2C. E cada vez mais, vamos usar a tecnologia não como um fim, e sim como um meio para trazer mais clientes e aumentar sua satisfação com as soluções que oferecemos”

Paula Bernardoni

Superintendente de Negócios – Youse

6

Nossa governança



Nossa governança

Como parte da transformação que marcou os últimos anos, a evolução de nossa governança corporativa é constante. No “G” da tríade ESG também estão as iniciativas de integridade e ética corporativa, cruciais para a sustentabilidade da companhia.

Para promover uma cultura de governança cada vez mais sólida, em consonância com as tendências mundiais e as melhores práticas do mercado, a CNP Seguros Holding Brasil promoveu capacitação de suas lideranças ao longo de 2024. Durante esse período, nossos executivos participaram do Curso de Governança para Executivos, desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)

Estrutura de governança

GRI 2-9

Nossa alta liderança é formada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. A CSH, a Caixa Seguradora S.A. e a Youse Seguradora S.A. contam com Conselhos de Administração próprios.



COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CSH

Conselheiro	Indicação	Composição
Thomas Behar	CNP	Presidente
Véronique Denise Andree Weill	CNP	Efetivo
Sonia Fanny Marie Odile de Demandolx Furtado	CNP	Efetivo
Marie-Aude Thépaut	CNP	Efetivo
Eduardo Fabiano Alves da Silva	CNP	Efetivo
Maximiliano Alejandro Villanueva	CNP	Efetivo
Marcos Brasileiro Rosa	SEGURIDADE	Efetivo
Miriam Aparecida Belchior	SEGURIDADE	Efetivo
Cristina Kiomi Mori	SEGURIDADE	Efetivo
Juliano Fernandes Bourim	SEGURIDADE	Efetivo

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA CAIXA SEGURADORA

Conselheiro	Indicação	Composição
Maximiliano Alejandro Villanueva	CNP	Presidente
Eduardo Fabiano Alves da Silva	CNP	Efetivo
Sany de Jesus Mota Silveira	CNP	Efetivo
Tânia Maria de Oliveira	SEGURIDADE	Efetivo
(Posição vaga)	SEGURIDADE	Efetivo

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA YOUSE SEGURADORA

Conselheiro	Indicação	Composição
Eduardo Fabiano Alves da Silva	CNP	Presidente
Sany de Jesus Mota Silveira	CNP	Efetivo
Maximiliano Alejandro Villanueva	CNP	Efetivo
(Posição vaga)	SEGURIDADE	Efetivo
Sergio Eduardo Arbulu Mendonça	SEGURIDADE	Efetivo

Nossa integridade

GRI 2-23

O objetivo da governança corporativa CSH é assegurar a integridade de todas as atividades da empresa, incluindo processos, produtos e relacionamentos. Almejamos o reconhecimento da sociedade como uma companhia comprometida com a ética, e para tanto mantemos uma série de políticas de responsabilidade corporativa, acessíveis ao público em [nosso site](#).

Como referência básica de integridade, possuímos o [Código de Ética e Conduta](#). O documento estabelece os padrões de comportamento a serem adotados por colaboradores, parceiros e fornecedores. Suas diretrizes incluem temas como direitos humanos, saúde e segurança, boas práticas concorrenciais e outros assuntos. Todo o público interno, incluindo membros do Conselho de Administração e da Diretoria, deve se comprometer formalmente a cumprir as determinações do Código de Ética e Conduta.

O Código de Ética e Conduta é a referência básica para a integridade da holding



A incorporação das diretrizes e compromissos das políticas é supervisionada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração. Treinamentos regulares com a participação do público interno, auditorias e monitoramento, avaliação periódica de parceiros de negócio, entre outras iniciativas garantem o cumprimento dos compromissos previstos nas políticas.

No que tange a treinamentos, incluímos capacitações em práticas anticorrupção, prevenção de fraude, prevenção à lavagem de dinheiro, gestão de riscos, prevenção ao conflito de interesses e temas ESG. Esses treinamentos são realizados no formato *online* e, em sua maioria, possuem periodicidade anual e avaliação obrigatória. [GRI 2-24](#)



“Estamos investindo no fortalecimento da cultura de conformidade – algo maior que uma simples agenda de treinamentos. Para isso, o Programa de Integridade conta com várias frentes, como Governança, ESG, Privacidade e Proteção de Dados, Prevenção a Atos Ilícitos, revisão de normativos, e outros temas fundamentais para a companhia.”

Jorge Alves

Diretor de Conformidade – CSH



Diretoria de Conformidade e Programa de Integridade

Instituímos em 2024 uma Diretoria de Conformidade, reforçando a importância estratégica do tema para a companhia. As ações de combate a práticas ilegais, atos de corrupção e demais desvios das normas do Código de Ética e Conduta estão na agenda da Diretoria, bem como as iniciativas de **disseminação de uma cultura voltada à integridade entre os colaboradores**.

Também apresentamos em 2024 nosso novo **Programa de Integridade**, cuja implementação é de **responsabilidade da Diretoria de Conformidade**. Suas iniciativas e diretrizes cumprem as exigências da Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e de seu decreto regulamentador, nº 11.129/2022, além da resolução nº 416/2021 do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).

O Programa de Integridade prevê ações de **prevenção, detecção, monitoramento e remediação de atos ilícitos**, baseado em pilares que incluem o comprometimento da alta gestão, o cumprimento do Código de Ética e Conduta, a atenção a aspectos ESG (especialmente os de governança) e uma programação de treinamentos e campanhas de comunicação.

Com a criação da Diretoria de Integridade, a empresa busca reforçar as boas práticas de governança e a prevenção de desvios de conduta

Canal de Ética

Outro pilar relevante do Programa é o Canal de Ética, gerenciado por uma empresa independente. Disponível por telefone (0800 900 9097), [no site](#) e no aplicativo Contato Seguro (iOS e Android), o canal acolhe denúncias de desvios de conformidade (corrupção, suborno, fraude, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, assédio moral e sexual e violações dos direitos humanos, entre outros temas).

O denunciante pode manter sua identidade em segredo, caso prefira. O acesso está disponível em dois idiomas: português e inglês. Garantimos o sigilo na condução das denúncias.

Outros mecanismos usados para apresentação de preocupações e aconselhamento sobre políticas e práticas responsáveis incluem treinamentos, documentação, consultorias externas, *e-learning*, fóruns e redes internas. *Stakeholders* podem solicitar entrevistas confidenciais durante visitas *in loco* para relatar situações de não conformidade.

Em 2024, recebemos um relato sobre discriminação, encaminhado para devida diligência, de acordo com o manual interno que dispõe sobre o recebimento e encaminhamento de relatos. Após análise, o caso foi julgado improcedente e arquivado. **GRI 406-1**



Pacto Brasil pela Integridade Corporativa

O Pacto Brasil pela Integridade Corporativa é uma iniciativa promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU) que busca incentivar as empresas que operam no Brasil a firmarem um compromisso público voluntário com a ética e a integridade nos negócios.

Por meio do Pacto, reafirmamos nosso compromisso com a manutenção de um ambiente corporativo baseado em princípios éticos sólidos. O selo de empresa signatária demonstra publicamente o alinhamento às melhores práticas de integridade, transparência e conformidade - agregando valor à nossa reputação e reforçando a confiança de nossos *stakeholders*.



Gestão de riscos

Adotamos uma estratégia unificada para supervisionar os riscos de sustentabilidade, não segregando o tratamento deste risco dos demais.

A estrutura de governança de riscos está formalizada nos seguintes documentos: Política de Gestão de Riscos, Declaração de Appetite a Riscos (RAS), Regimento Interno do Conselho de Administração e do Comitê de Riscos.

O processo de gestão dos riscos se baseia na nossa Política de Gestão de Risco, alinhada às exigências da Resolução CNSP 416/2021, tendo como premissas: orientar a identificação, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos que possam afetar o atingimento dos objetivos da companhia; estabelecer controles e procedimentos para monitoramento de forma a prevenir sua ocorrência ou minimizar seu impacto e incorporar a visão de riscos à tomada de decisões estratégicas, bem como assegurar que os riscos sejam gerenciados de forma preventiva, segura, eficiente e eficaz.

O apetite a riscos da CNP Seguros Holding Brasil está formalizado na Declaração de Appetite a Riscos (*Risk Appetite Statement - RAS*), que está alinhada com a estratégia e a gestão de riscos da companhia, determinando os níveis máximos de risco que a CSH está disposta a tomar, além de contemplar os tipos de riscos e respectivos limites que a companhia está disposta a assumir.

A Diretoria de Riscos e Controles Internos faz o monitoramento dos riscos, acompanhando indicadores e limites aprovados pelo Conselho de Administração. O reporte regular dos indicadores é prestado ao Conselho de Administração, à Diretoria e aos Comitês de Auditoria e de Risco.

O Comitê de Riscos da CSH, parcialmente composto por membros independentes, auxilia o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva no desempenho de suas atribuições relativas ao processo de gestão de riscos, recebendo reportes da Diretoria de Riscos e Controles Internos, a quem cabe responder às recomendações do comitê.



Riscos de sustentabilidade

O Estudo de Materialidade do Risco de Sustentabilidade, previsto na Circular Susep nº 666/2022, tem o objetivo de identificar, avaliar e classificar, por níveis de materialidade, os riscos de sustentabilidade a que nos encontramos expostos.

O processo de gestão de riscos de sustentabilidade estabelece a constatação de que o risco identificado em sua origem é o risco de sustentabilidade ou tem o fator de sustentabilidade. Ou seja, um risco operacional, de subscrição ou financeiro, entre outros, pode conter algum fator de sustentabilidade que necessite de um mecanismo de controle adequado e suficiente.

Em 2024, a área de Controles Internos fez uma revisão transversal dos riscos com fatores de sustentabilidade. Um total de 31 riscos e 73 controles foram abordados na revisão, um trabalho refletido também na Política de Sustentabilidade da empresa.



Um Comitê de Riscos, parcialmente composto por membros independentes, assessora o Conselho de Administração nas decisões sobre o tema

Segurança cibernética

A segurança da informação e dos dados envolvidos em nossos processos digitais é uma prioridade estratégica. A proteção contra ameaças

cibernéticas demanda um ecossistema robusto de governança, gestão de riscos e implementação de controles que garantam a resiliência dos nossos sistemas e a confiabilidade das informações.



A estrutura de segurança da informação abrange as seguintes frentes principais:

- 1**  **Governança de Segurança da Informação**
diretrizes, políticas e normativos alinhados às melhores práticas do mercado e às regulamentações nacionais e internacionais.
- 2**  **Gestão de Riscos Cibernéticos**
monitoramento contínuo de ameaças e análise de vulnerabilidades, garantindo a aplicação de mecanismos de defesa eficazes.
- 3**  **Continuidade de Negócios**
planos de continuidade e recuperação de desastres para assegurar a resiliência operacional e a manutenção dos serviços essenciais.
- 4**  **Gestão de Incidentes de Segurança da Informação**
processos estruturados para identificação, resposta, mitigação e recuperação de incidentes, incluindo simulações de cenários adversos.
- 5**  **Gestão de Vulnerabilidades**
processo contínuo de identificação, análise, priorização e mitigação de vulnerabilidades em sistemas, redes e aplicações, com avaliações regulares, correções e recomendações para reduzir riscos de ameaças cibernéticas.
- 6**  **Estudos de Viabilidade e Inovação em Segurança**
avaliação de novas tecnologias, metodologias e soluções inovadoras para fortalecer a proteção dos ativos digitais.
- 7**  **Capacitação e Conscientização**
programas educativos e campanhas de segurança para colaboradores, reforçando a cultura organizacional de proteção de dados e prevenção a ameaças.

Dentre as principais iniciativas de fortalecimento da segurança cibernética em 2024, destacam-se:



Campanhas de prevenção contra *phishing*

uma das ameaças digitais mais recorrentes.



Aprimoramento da gestão

de vulnerabilidades, reduzindo exposição a ataques exploratórios.



Atualização do parque tecnológico

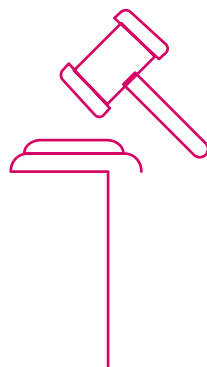
com investimento em ferramentas de proteção avançadas.



Reforço dos controles de acesso

garantindo que apenas usuários autorizados possam manipular informações sensíveis.

Essas medidas refletem nosso compromisso em manter um ambiente digital seguro, resiliente e preparado para enfrentar os desafios cibernéticos em constante evolução.



Riscos operacionais ligados a ações judiciais do Ramo 66 são monitorados com atenção

Gestão de contencioso judicial

Demos atenção especial em 2024 aos riscos operacionais decorrentes das ações judiciais envolvendo a Caixa Seguradora geradas pelo ramo de seguros 66.

O ramo 66 foi implementado entre 1964 e 2009 para assegurar, por meio de apólices públicas, os financiamentos firmados em sintonia com a Lei nº 4.380/64. Essa lei instituiu o Sistema Financeiro de Habitação (SFH), que tinha como objetivo incentivar o acesso à casa própria, a partir da concessão de financiamentos com prazos e condições facilitadas.

Quando tratamos do Ramo 66 na CNP Seguros Holding Brasil, falamos de ações judiciais que discutem vínculos com apólices públicas de imóveis do SFH, bem como suas respectivas indenizações. O risco financeiro dessas ações, muitas das quais tramitam há décadas, é superior a R\$ 15 bilhões.

Entre os desdobramentos dessa questão, podemos destacar a celebração, em junho de 2024, do Acordo-base entre a Advocacia-Geral da União, o Judiciário Estadual e Federal e a Confederação Nacional das Seguradoras (CNSeg), com o objetivo de acelerar a resolução de discussões envolvendo a desocupação e a demolição de 133 edifícios com elevado risco de desabamento em virtude de problemas estruturais, no estado de Pernambuco.

No acordo, cada parte assumiu compromissos relacionados à sua cota de responsabilidade nos processos. A aceleração da solução é positiva por reduzir riscos e despesas e gerar ganhos à sociedade, ao resolver impasses judiciais.

Além disso, outros temas em discussão no Judiciário podem trazer impactos para a Caixa Seguradora e estão sendo monitorados. São eles:

- Federalização, que prevê a possibilidade de remessa de processos para a Justiça Federal com o consequente ingresso da CAIXA na demanda;
- Prescrição, que discute o marco inicial do prazo de prescrição das ações que envolvem seguro habitacional, ou seja: a partir de que momento deverá ser contado o prazo que o mutuário tem para ingressar com processo judicial sobre seu seguro habitacional;
- Vícios construtivos, que trata sobre a possibilidade de exclusão da cobertura securitária os danos resultantes de vícios construtivos em imóveis financiados pelo SFH.

Nosso desempenho

Nosso desempenho

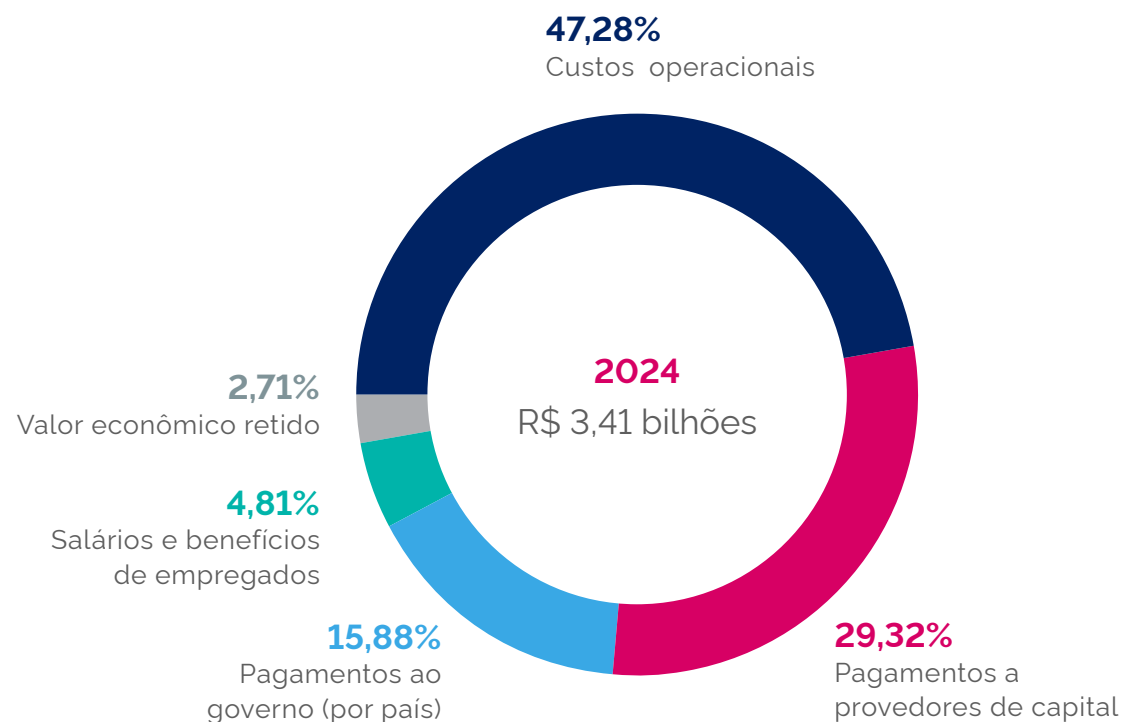
GRI 2-6

No primeiro ano completo de operação pós-segregação dos negócios, superamos um cenário desafiador para cumprir todas as metas do plano de negócios. A despeito das adaptações necessárias para a transformação da companhia e dos desafios do cenário brasileiro, continuamos superando as expectativas na geração de valor.

O resultado financeiro da *holding* superou o projetado em 24%. A margem técnica manteve-se positiva, com o controle rigoroso de despesas operacionais e a sinistralidade. Os objetivos estabelecidos para o desempenho da Caixa Seguradora e da Youse foram atingidos, superando o projetado para o resultado líquido do ano de 2024.

As perspectivas para 2025 apontam mais um ano desafiador, mas estaremos atentos e em prontidão para novas oportunidades, mantendo uma cultura de eficiência, além dos compromissos de responsabilidade social corporativa.

Valor econômico distribuído (R\$) GRI 201-1



R\$ 3,41 bilhões
valor econômico direto gerado

R\$ 3,39 bilhões
valor econômico distribuído

R\$ 92,42 milhões
valor econômico retido

“Uma atuação proativa na área financeira permitiu resultados acima das expectativas em 2024. O desempenho reflete nossa capacidade de identificar e capturar oportunidades, em um ambiente desafiador.”

Marco Antonio Barbosa Pires
Diretor Financeiro



Cliente no centro: avanços em 2024

GRI 3-3: Soluções de produtos & foco no cliente

Assumimos a centralidade do cliente em nosso negócio, como meta e diretriz estratégica. Mais que um *slogan*, "De gente pra gente" é uma mudança de *mindset* que integra a transformação da empresa. O conceito foi explorado durante todo o ano, como parte fundamental de nossa cultura corporativa.

Com base em diretrizes centradas no cliente, aprimoramos nosso modelo de gestão e atuamos na padronização de experiências nas três Centrais de Atendimento, nos processos e ações em todos os canais de relacionamento. Os avanços trouxeram consistência, inclusão e resolução eficaz, facilitando as jornadas dos clientes e contribuindo diretamente para a melhoria contínua em nossos modelos de relacionamento.

Reduzimos o esforço do cliente com a implantação de único telefone 0800 para Assistência, Sinistro e Serviço. Além disso, ampliamos os canais digitais para facilitar a jornada de quem prefere a comunicação escrita, com o atendimento via *chat* de todos os tipos de solicitação e a implantação do SAC via WhatsApp.

Ainda na ampliação dos canais digitais, em 2024 desenvolvemos o Sinistro WEB, uma plataforma em que o cliente possui autonomia para registrar e acompanhar os sinistros abertos.

Destacamos ainda o Fast Track, mecanismo que pré-analisa sinistros e integra vistoria digital com geolocalização, permitindo a liberação ágil dos recursos conforme as características de cada ocorrência. Essa solução foi essencial para garantir uma resposta rápida e eficiente à catástrofe no Rio Grande do Sul ([leia mais na página 39](#)).

Com a adoção da ferramenta CX Maps, passamos a representar visualmente cada passo da jornada do cliente. O sistema identifica pontos críticos e oportunidades de melhoria. Paralelamente, monitoramos a qualidade do atendimento com o Programa Promotor CSH. A iniciativa, baseada nos princípios da escuta ativa, permite uma análise detalhada da experiência do cliente, com processos de avaliação e *feedbacks*.

Já o projeto Close the Loop aborda os clientes classificados como "detratores" ou "neutros" na pesquisa de satisfação NPS para convertê-los em "promotores". Contatos diretos com os respondentes buscam oferecer soluções e garantir o comprometimento com a resolução de problemas, sempre com foco em ações assertivas.

Por meio da Academia do Cliente, trilha de aprendizado contínuo disponível na plataforma de educação corporativa Conecta+, os colaboradores aprimoraram as habilidades necessárias para o relacionamento com o cliente. Já as equipes dos parceiros de atendimento contam com o Expertise 360, treinamento que integra os operadores aos nossos valores.

Evolução na satisfação do cliente – 2024

9,3
(ótimo)
avaliação média da
Caixa Seguradora no
Reclame Aqui

33%
de redução
nas demandas
recebidas pela
Ouvidoria + SAC +
Reclame Aqui da Caixa
Seguradora

68,5
NPS CSH

**Avanços importantes nos
índices de satisfação dos
clientes comprovam a
evolução do atendimento**



Na Youse, os colaboradores se aproximam da realidade dos clientes desde sua entrada na empresa, até as interações em diversos canais de contato, como nas mídias sociais. **Entre as novidades nos processos internos em 2024, destacamos a migração do call center (SAC e Ouvidoria) da Youse para Campina Grande, na Paraíba – com ganhos na eficiência operacional e o suporte de uma central reconhecida por sua gestão madura e de excelência** –, além do suporte tecnológico prestado durante a veiculação de campanhas publicitárias na TV. Nos horários de pico, contamos com até 25 mil transações por segundo em nossos sistemas.

A jornada para aprimorar a experiência do cliente refletiu de forma positiva nos principais indicadores medidos pela companhia. O NPS global passou de 61,4 (dezembro de 2023) para 68,5 (dezembro de 2024), mesmo no período crítico de chuvas no sul do País, enquanto o NPS da Youse atingiu 70%.

A reputação do perfil da Caixa Seguradora no site Reclame Aqui também melhorou, saindo de uma avaliação 6,7 (regular) em dezembro de 2023 para 9,3 (ótimo) em dezembro de 2024, número que proporcionou à Caixa Seguradora o título de melhor empresa no segmento de "e-commerce – seguradoras", categoria na qual é enquadrada na plataforma.

**Na Youse, a ênfase
foi nos avanços digitais**



As metodologias baseadas em dados, a exemplo do VOC (*Voice of Customer*), que tem como principal norteador o CX Maps (Customer Experience Maps), aliadas ao protagonismo e às ações dos diferentes times, contribuíram para esse crescimento. A estratégia de combinar inovação, escuta ativa e eficiência operacional, pela qual são monitorados mais de 20 KPIs, levou a uma redução de cerca de 33% nas demandas recebidas pela Ouvidoria, SAC e Reclame Aqui.

O impacto dessa transformação foi reconhecido com a conquista de dez prêmios no mercado segurador, consolidando a companhia como referência no setor. Confira os destaques na [página 11](#).

96%
de aprovação
na pesquisa Thumbs
Up (avaliação da
jornada no app Youse)

70
NPS Youse



“Trabalhamos para o fortalecimento da marca, com foco para questões ligadas ao institucional Youse e à construção de confiança, conexão e reconhecimento da marca. Além disso, criamos uma estrutura de fidelização de clientes conectada ao marketing, com um olhar estratégico no ciclo de vida da base e contribuição na manutenção dos índices de *churn*.”

Thaiza Pagliarussi Estevão
Diretora de Marketing & Vendas - Youse

Atuação durante as enchentes no Rio Grande do Sul

No fim de abril de 2024, o Rio Grande do Sul foi atingido pelo maior desastre ambiental de sua história. Temporais, enchentes e deslizamentos deixaram dezenas de mortos e milhares de desabrigados na capital, Porto Alegre, e no interior do estado. **O impacto na nossa operação foi expressivo, com aumento de aproximadamente 800% nas demandas de sinistros nos municípios afetados.**

Nesse contexto, estabelecemos o Comitê de Crise, com a participação das áreas envolvidas para monitorar a situação e coordenar ações estratégicas. Combinando eficiência operacional e responsabilidade social, adotamos ações contingenciais para garantir um atendimento ágil, como o contato com nossos principais fornecedores, a realização de pagamentos antecipados a prestadores de serviço e mobilização dos prestadores de cidades vizinhas, o que permitiu a regulação de um volume de sinistros, em apenas três meses, superior ao total processado ao longo de todo o ano de 2023.

A companhia se mobilizou com agilidade para atender aos clientes gaúchos e demais vítimas

Atendemos os sinistros da região em esteira priorizada e simplificamos processos com o uso de automação

228
milhões de reais
em indenizações/
despesas

7.824
sinistros pagos



Foto aérea das enchentes do RS

Em 31 de dezembro de 2024, já havíamos pago mais de 7.800 sinistros, totalizando cerca de R\$ 228 milhões em indenizações e despesas relacionadas à catástrofe. Para isso, realizamos um trabalho integrado entre os times internos e os parceiros de atendimento, engenharia e assistências. Ampliamos e integramos os canais digitais, com o acionamento de sinistros via WhatsApp; atendemos os sinistros da região em esteira priorizada; e simplificamos processos com o uso de RPA (Robotic Process Automation) e vistoria digital, reduzindo custos operacionais e eliminando barreiras logísticas.

Além da nossa atuação com os clientes, fizemos uma doação para a ONG Moradia e Cidadania (Filial RS), para ações sociais para a população vulnerável. Ainda realizamos uma campanha interna que convidou os colaboradores a se unirem em apoio aos desabrigados, coletando doações de alimentos, itens de higiene pessoal e roupas.

Em um período tão adverso, reafirmamos o nosso papel como parceira na reconstrução das vidas de milhares de pessoas.



Modernização tecnológica e inovação

GRI 3-3: Eficiência tecnológica sustentável

Uso de tecnologia para alavancar os negócios e otimizar custos, promover melhorias na experiência do cliente e processos mais ágeis e seguros: essas são algumas das vantagens competitivas que perseguimos por meio da inovação e da transformação digital.

Estrategicamente, a eficiência tecnológica sustentável – um de nossos temas materiais – é o fundamento do Programa ESG, que tem a inovação e a pesquisa como temática transversal. Na *holding*, estabelecemos um Plano de Modernização Tecnológica, que tem revisitado o parque de TI para identificar oportunidades de melhorias e inovações em processos, com ganhos operacionais e financeiros expressivos.

Tecnologias em nuvem, modelos de IA e aprendizado de máquina são exemplos de abordagens que estão contribuindo para os resultados alcançados. O Plano de Modernização reforça o compromisso de prontidão e habilitação que a área de tecnologia precisa entregar para o negócio, para empresa e, principalmente, para o nosso cliente. Tudo mantendo a governança, *compliance* e controles necessários.

Entre os impactos positivos dessa transformação, destacam-se a redução do consumo energético, a otimização da infraestrutura tecnológica, a migração de aplicações para a nuvem, a diminuição do uso de impressoras e servidores, e a consequente redução das emissões de CO₂.

No âmbito organizacional, o processo trouxe avanços na eficiência operacional, redução de custos e aprimoramento do tempo de resposta para a implementação de estratégias de negócio. Por outro lado, a reorganização tecnológica após a segregação das empresas do grupo revelou desafios como perda de sinergia entre ferramentas e sistemas, o que exigiu adaptações operacionais e estratégicas.

Para mitigar esses desafios, implementamos um modelo de governança tecnológica mais integrado, com acompanhamento rigoroso de orçamento, riscos e inovação. O engajamento de *stakeholders* tem sido uma peça-chave no processo, permitindo alinhar expectativas, coletar *insights* e aprimorar continuamente as ações implementadas.



A eficiência tecnológica sustentável é o fundamento do Programa ESG, baseado na pesquisa e na inovação



Inovações na Youse

Para a Youse, que já nasceu digital, o tema é vital, pois cerca de 50% dos clientes optam pela aquisição de soluções em seguro por canais integralmente digitais. Em 2024, concluímos uma ampla revisão da base tecnológica, atualizando sistemas, licenças e trocando equipamentos. A economia financeira obtida com a revisão superou a meta definida.

Um exemplo do uso de IA aplicada nas operações é na vistoria prévia, realizada ao contratar o seguro. Por meio de um modelo pioneiro de IA capaz de detectar pequenos danos no veículo, a vistoria pode ser feita de forma 100% digital. O cliente envia em tempo real fotos tiradas pelo celular, sem a necessidade de baixar qualquer tipo de aplicativo.

O retorno médio desse serviço atualmente é de apenas 19 horas, enquanto uma vistoria padrão física demanda mais tempo para realização, uma vez que depende da disponibilidade do cliente para levar o veículo até um posto credenciado ou receber o prestador de serviço no local desejado. Esse diferencial traz ganhos significativos em agilidade e eficiência no processo da vistoria.

**Os avanços
tecnológicos
em 2024
incluíram
soluções
baseadas em
inteligência
artificial**

A inovação permite otimizar jornadas e facilitar o acesso às soluções nos momentos mais críticos, como nas vistorias de sinistros. A procura pela autovistoria de sinistro guiada por IA é a opção de 61% dos clientes; a avaliação de imagens, por exemplo, é feita em menos de três minutos. E 69% das autorizações de reparo são informadas em até três dias (data aviso x data liberação). É um modelo que funciona para ambos os lados e agrega valor à experiência.

50%
dos clientes
da Youse optam
pela aquisição
de soluções em
seguros por canais
integralmente digitais

69%
das autorizações
de reparo são informadas em até três dias

3 minutos
é o tempo de
retorno médio
do serviço de
vistoria prévia,
por meio de IA



**“A digitalização e o uso
da inteligência artificial
são caminhos sem volta.
Provocamos nossos times
constantemente para
estimular o pensamento
inovador, focando
em produtos e soluções
de atendimento para
melhorar a jornada
do cliente.”**

Taiolor Morais
Diretor de Operações
e Tecnologia – Youse



Cadeia de valor

GRI 3-3: Gestão administrativa & fornecedores, 308-1, 414-1

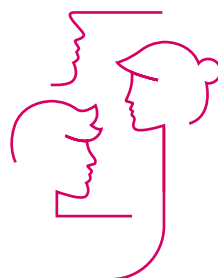
Nossa cadeia de fornecimento incluiu 1.374 fornecedores em 2024, com um total de pagamentos que superaram R\$ 587 milhões. Os fornecedores são classificados por tamanho (pequenos, médios e grandes) e por atividade (serviços, terceirizados, nacionais). [GRI 2-6](#)

Todo fornecedor passa por uma avaliação que leva como base a relevância de sua atividade e o impacto potencial de sua descontinuidade nas operações da empresa, podendo ser enquadrado como crítico, nesse caso, ele é incluído no fluxo de fornecedores críticos, no qual uma homologação socioambiental é conduzida em conjunto com outras avaliações técnicas. Em 2024, 64 dos 914 novos fornecedores se enquadraram nessa categoria e foram submetidos a avaliação socioambiental.

Conduzimos processos de "Conheça seu fornecedor" e "Conheça seu parceiro" em nossas relações com terceiros, sob responsabilidade da área de Conformidade e Regulatório (Núcleo de PLD). A verificação inclui o levantamento de informações reputacionais e consultas públicas e documentacionais, para fornecimento de informações que possam mitigar os riscos associados às decisões da gestão. Esse processo é crucial para que nossas relações sejam apenas com fornecedores alinhados com as boas práticas de conduta empresarial e com os códigos aplicáveis às empresas com as quais fazemos negócios.

Todos os terceiros devem aderir aos termos do Código de Ética e Conduta dos Prestadores de Serviços e Parceiros de Negócio, disponível para consulta pública em nosso site. Riscos de possíveis impactos sociais adversos, como corrupção ou violações das leis trabalhistas, são monitorados. Adicionalmente, monitoramos o desempenho dos parceiros em questões socioambientais e conformidade com licenciamentos ambientais.

Todos os fornecedores se comprometem a cumprir um Código de Ética específico para prestadores de serviços e parceiros



1.374
fornecedores
em 2024

587
milhões de reais
em pagamentos - 2024



Nossas pessoas

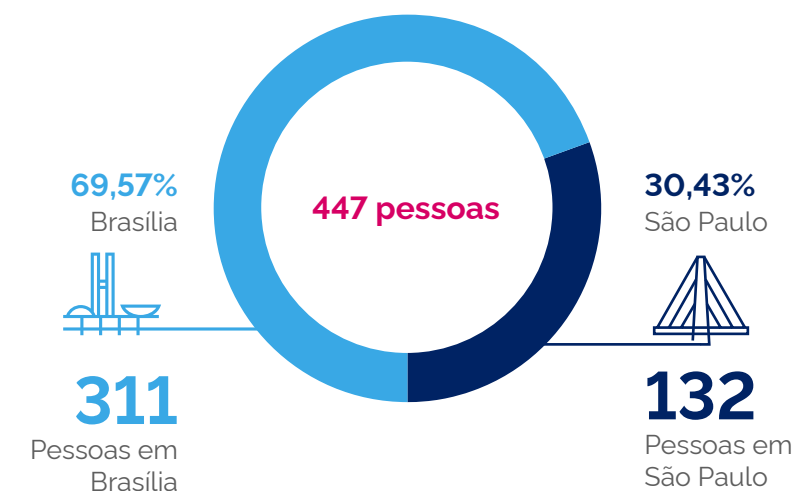
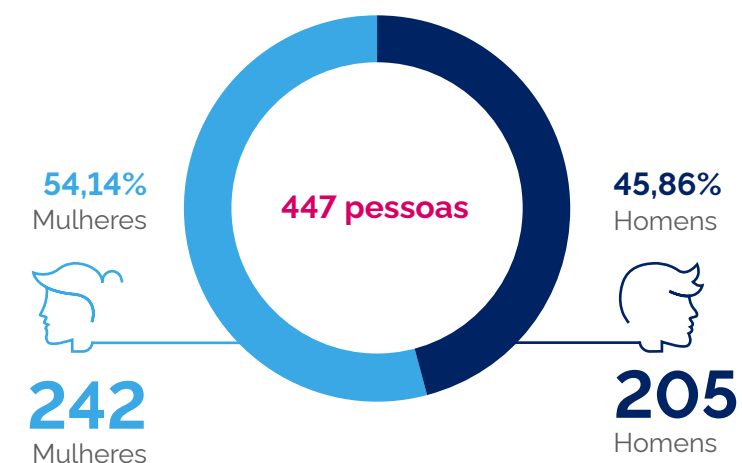
De gente pra gente

Na CNP Seguros Holding Brasil, estamos construindo uma cultura **"De Gente pra Gente"**, ancorada nos nossos valores – Abertura aos outros e ao mundo, Cooperação, Agilidade, Responsabilidade e *Expertise* –, que norteiam nossas ações e nos

impulsionam a entregar o melhor a nossas pessoas colaboradoras, clientes e à sociedade. Essa cultura traduz nossa essência: **cuidar, inovar e colaborar**, criando um ambiente de pertencimento, conexão genuína e desenvolvimento constante.



Perfil dos nossos colaboradores





Em 2024, reforçamos nosso compromisso de proporcionar uma jornada cada vez melhor para todas as pessoas colaboradoras. Para isso, focamos em quatro pilares estratégicos:



Gestão da Cultura



Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I)



Gestão de Desempenho



Saúde e Bem-Estar

Com base nesses pilares, promovemos uma série de iniciativas para transformar nosso ambiente em um espaço de acolhimento, crescimento e realização, alinhado ao propósito de sermos uma empresa de excelência para trabalhar e evoluir juntos.

“Na jornada de evolução, cada passo conta” é o lema que inspira o Programa de Desenvolvimento da Liderança



Valores estratégicos:



Inspirados pela frase: “Na jornada da evolução, cada passo conta”, promovemos ao longo de 2024 o Programa de Desenvolvimento da Liderança, reafirmando nosso compromisso de desenvolver líderes preparados para cuidar, inspirar e impulsionar suas equipes. O programa foi estruturado em quatro pilares: **Liderar a si mesmo, Liderar as pessoas, Liderar a estratégia e Liderar o ecossistema**, fortalecendo habilidades que garantem uma gestão conectada ao propósito e à cultura da CSH.

Além disso, lançamos internamente a Campanha de **Valores**, reforçando os princípios que nos servem como guias para decisões, comportamentos e interações no dia a dia. Nossos valores — **Abertura aos outros e ao mundo, Cooperação, Agilidade, Responsabilidade e Expertise** — refletem o compromisso de criar um ambiente de trabalho acolhedor, inclusivo e orientado para resultados.

Para complementar, apresentamos as **Competências Organizacionais**, que são um chamado à ação para todos os colaboradores se unirem a nós nesta jornada de evolução cultural. As competências são:

- Foco no Resultado,
- Foco na Experiência do Cliente,
- Inovação e Criatividade,
- Inteligência Emocional,
- Empatia e Autoconsciência,
- Cocriação,
- Protagonismo, Autonomia e Responsabilização,
- Senso Crítico e Tomada de Decisão, e
- Comunicação Clara e Assertiva.

Essas iniciativas integram nosso propósito de construir uma cultura forte e consistente, com pessoas no centro e um time de alta *performance* engajado em alcançar resultados sustentáveis. Em busca de alcançar os objetivos propostos para os próximos anos, foi realizada uma análise da **Jornada da pessoa colaboradora**, identificando pontos de melhoria para oferecer



uma experiência de qualidade alinhada aos nossos valores.

Entre as principais ações, aprimoramos o **Ciclo de Gestão de Desempenho**, reforçando o acompanhamento trimestral das áreas por meio de encontros regulares entre líderes e equipes para o monitoramento das metas. Esses momentos foram essenciais para criar interação, troca de experiências e fortalecer o engajamento.

**Estamos
construindo
uma cultura
consistente,
focada na alta
performance**

Satisfação em alta

Os níveis de satisfação dos nossos colaboradores com o ambiente de trabalho da CNP Seguros Holding Brasil e Youse seguiram em alta. Por meio de uma pesquisa de Engajamento e Bem-estar Global aplicada pela Greenworking, via CNP Assurances, a CSH e a Youse ficaram entre os resultados mais elevados do grupo: 98% de pessoas colaboradoras se sentem engajadas para a CSH e 99% para a Youse.

**Youse mais
uma vez no
GPTW**



Além disso, a Youse obteve um índice de favorabilidade de 82% na pesquisa aplicada pela consultoria Great Place to Work (GPTW) e a CSH, em uma pesquisa de clima interna obteve um percentual de favorabilidade de 87,2%.





100%

do público interno

tem licença ativa e ilimitada na plataforma de educação corporativa, com cursos livres, idiomas, mentoria, graduação e pós-graduação, todos integralmente subsidiados pela Youse.



Participantes do treinamento do time de primeira liderança

Já a Youse investiu em um Programa de Evolução Cultural próprio que será concluído em 2025, com a apresentação de uma nova proposta de valor para os colaboradores. O *onboarding* dos novos contratados, conhecido como Integra, foi reestruturado e ampliado, com imersões em todas as áreas da empresa e experiências de atendimento em campo. Reuniões mensais de resultados, com a participação da CEO da CNP Seguros Holding Brasil, ajudam no alinhamento e consolidação da estratégia do negócio.

Na Youse, um programa voltado especificamente para a primeira liderança abrangeu os coordenadores, tornando-os mais preparados para os novos desafios. Mentorias para o público feminino, focadas nas futuras gestoras da plataforma, também foram realizadas. Além disso, pela primeira vez, foi implementado um ciclo de metas individuais atreladas a bonificações por desempenho.

Um passo significativo em 2024 na educação corporativa dos talentos da Youse foi a criação de uma plataforma de Universidade Corporativa, com acesso garantido a todos os colaboradores, próprios e terceiros.

Anteriormente, a adesão a cursos voluntários alcançava cerca de 10% dos colaboradores; no novo modelo, 100% do público interno têm licença ativa e ilimitada à plataforma. São cursos livres, aulas de idiomas, sessões de mentoria, graduação e pós-graduação, integralmente subsidiadas pela Youse.

Nossa saúde e bem-estar

O bem-estar sempre esteve no centro da nossa gestão de pessoas. Em 2024, focamos em fortalecer o **bem-estar** dos colaboradores, promovendo ações voltadas ao equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, prevenção de doenças, saúde financeira e autocuidado.

Relançamos o **Programa Viva Bem Melhor**, estruturado em três dimensões: **física, financeira e mental**, com o objetivo de oferecer mais qualidade de vida para quem constrói a história da CNP Seguros Holding Brasil.

Além dos serviços médicos e odontológicos já oferecidos, incorporamos novas especialidades, como massoterapia, acupuntura, fisioterapia/RPG e consultas com nutricionista, além de inaugurarmos o Espaço Mãe, exclusivo para mães lactantes realizarem a ordenha de alívio. Nesse sentido, na Youse, foi

desenvolvido um programa de *onboarding* para as mães que estão retornando da sua licença-maternidade, com o objetivo de acolher nossas Youusers nesse novo momento de vida.

Entre as novidades, destacamos a implementação do *day off* de aniversário e novas parcerias com a **Flash**, trazendo flexibilidade para o dia a dia, e a **Wellhub**, plataforma nacional de bem-estar com 88% de adesão, oferecendo benefícios focados no bem-estar físico e mental.

Os resultados das iniciativas refletem o impacto positivo do programa. Em 2024, registramos mais de 3 mil atendimentos, com uma satisfação média de 4,92 pontos (em 5). Na pesquisa global de engajamento e bem-estar, alcançamos uma nota de 8,57/10, superando a meta corporativa para o ano.

8,57

nota recebida

pelo Viva Bem Melhor em pesquisa de engajamento

3 mil

atendimentos

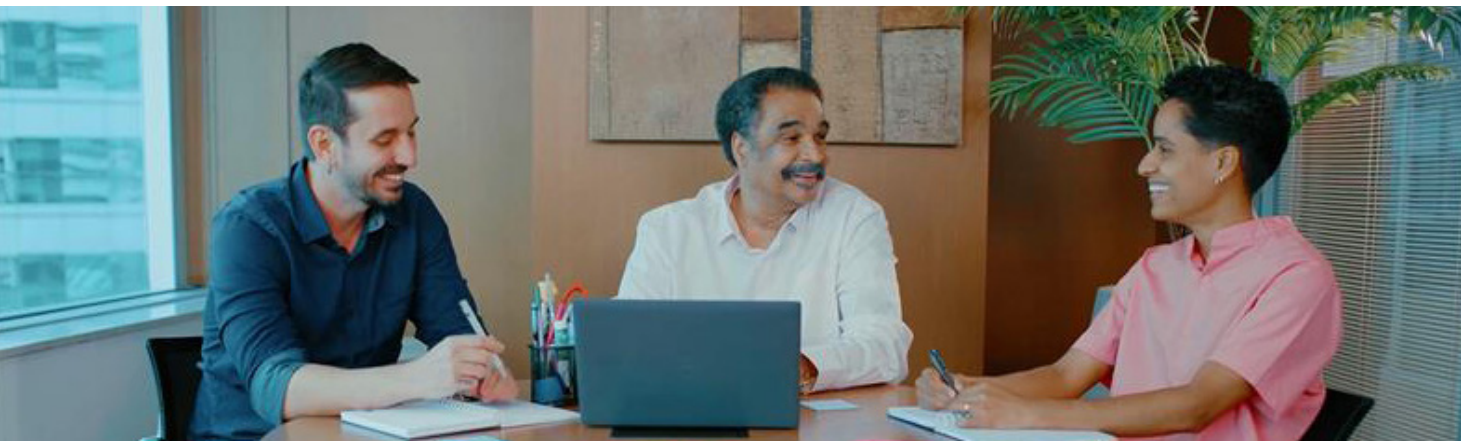
já no primeiro ano do Viva Bem Melhor



“A prioridade é a gestão do clima organizacional e a experiência do colaborador dentro da empresa. Temos reunido todas as áreas para debater as ações voltadas à cultura, ao bem-estar e à diversidade.”

Renata Helena Villaron Xavier Moll

Superintendente de Pessoas – CSH



Diversidade, equidade e inclusão

GRI 3-3: DE&I (diversidade, equidade e inclusão)

Buscamos ser referência como uma empresa acolhedora, com um ambiente diverso, inclusivo e igualitário e que estimula o diálogo aberto sobre **diversidade, equidade e inclusão (DE&I)**. Investimos continuamente no desenvolvimento de nossas pessoas para promover um ambiente em que opiniões, crenças, culturas e vivências distintas convivam de forma respeitosa e equilibrada, além de buscarmos atrair novas pessoas que respeitem esse compromisso.

O investimento no desenvolvimento da liderança é uma prática contínua, e, em 2024, tivemos uma capacitação estratégica da alta gestão sobre o tema, reforçando o papel das lideranças na promoção da equidade e no engajamento com essa pauta.

Entendemos que o cuidado começa internamente, e a medição da **satisfação e engajamento dos colaboradores**, especialmente daqueles pertencentes aos grupos minorizados, é essencial.

Portanto, essa escuta e as iniciativas de DE&I foram impulsionadas pelos **censos de diversidade**, realizados anualmente em parceria com consultorias independentes. Esses censos são a base para a criação de estratégias eficazes e o monitoramento contínuo da presença e

Realizamos um censo de diversidade anualmente para acompanhamento das nossas metas em DE&I

evolução de pessoas de diferentes marcadores sociais dentro da empresa.

Essa atenção tornou-se uma das **metas corporativas de 2024**: aumentar a percepção de engajamento da liderança e a satisfação com o tratamento dado às questões de DE&I. No censo de 2023, obtivemos **68,5% de satisfação entre os colaboradores dos grupos minorizados**. Um ano depois, com diversas iniciativas implementadas, alcançamos **73% de satisfação, ultrapassando a meta** e consolidando nosso compromisso em criar um ambiente mais justo, inclusivo e acolhedor.

Tanto a **Caixa Seguradora** quanto a Youse possuem seus próprios Guias de Diversidade, Equidade e Inclusão, que servem de referência para os colaboradores dentro e fora do ambiente de trabalho. Os documentos explicam conceitos básicos, abordam marcadores sociais e definem com clareza as ambições da empresa em DE&I.

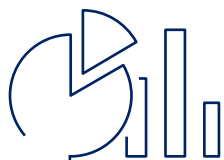


Encontro do Grupo de Afinidades



Grupos de Afinidades

Contamos, desde junho de 2024, com um Grupo de Afinidades, formado inicialmente por 29 colaboradores. O objetivo do Grupo é acolher e apoiar os grupos de marcadores sociais, para gerar maior identificação e engajamento com as pautas relacionadas aos diversos marcadores sociais (mulheres, pretos e pardos, LGBTQIAP+, PcDs). Os participantes passaram por uma capacitação para atuarem de forma humanizada e empática. Já na Youse, um grupo semelhante iniciou seus trabalhos em novembro, contando com 27 membros.



50%

do nosso Conselho
de Administração é composto
por mulheres

23,3%

é a média mundial de re-
presentatividade feminina
nos conselhos

15,9%

é a representatividade
de mulheres nos Conselhos de
Administração no Brasil



Sany Silveira - CEO CSH



Marie-Audie Thépaut - CEO CNP Assurances



Véronique Weill - Conselheira de Administração CSH



Miriam Belchior - Conselheira de Administração CSH

**Women
on Board**



Uma prática já realizada pela CSH é a **promoção da equidade e inclusão de mulheres**. No Conselho de Administração, temos 50% de representatividade feminina. Para endossar a nossa prática de inclusão, em 2024 fomos reconhecidos externamente pelo Women on Board (WOB), iniciativa independente apoiada pela ONU Mulheres.

O Selo prestigia empresas que, como a CNP Seguros Holding Brasil, contam com ao menos duas mulheres atuando efetivamente em seus Conselhos de Administração. Com isso, as boas práticas de diversidade e igualdade de gênero ganham ainda mais destaque no mundo corporativo. Nossa intenção é inspirar outras empresas, já que esse percentual de representatividade de mulheres nos Conselhos de Administração é baixo, com cerca de 23,3% mundialmente e 15,9% no Brasil.

Responsabilidade social corporativa



Participantes do projeto Meu
Caminho (Instituto CNP)

Responsabilidade social corporativa

GRI 3-3: Impacto social e ambiental

Ao transformar nossos negócios e nossa cultura, também queremos transformar o impacto positivo que exercemos sobre a sociedade e sobre o meio ambiente. Na frente social, queremos ser reconhecidos pelas boas práticas de

ESG e pelo desenvolvimento da cultura de seguros. Com relação ao planeta, seguimos contribuindo para o combate à mudança climática e comprometidos com a proteção ambiental.



Investimento responsável

GRI 3-3: Investimento e gestão de ativos com critérios ESG

Realizamos um estudo aprofundado sobre o mercado ESG, que proporcionou uma visão clara das oportunidades e desafios dessa área. O documento se tornou uma ferramenta fundamental para orientar a elaboração das nossas estratégias de investimentos ESG, permitindo identificar as principais características desses ativos e avaliar aspectos como retorno, riscos, liquidez e outros fatores essenciais.

Desenvolvemos ainda um Manual ESG, integrando de maneira consistente os critérios ESG às decisões de alocações. Esse passo foi essencial para padronizar nossas análises, garantindo que as decisões de investimento sejam fundamentadas em critérios claros, transparentes e alinhados às melhores práticas internacionais e aos objetivos da companhia.

Um Manual ESG é usado para integrar critérios de sustentabilidade às alocações financeiras

Além disso, atualizamos nossa Política de Investimentos, dedicando um capítulo específico ao tema ESG. Esse ajuste reforça nosso compromisso com a sustentabilidade, refletindo-o diretamente nas diretrizes de alocação de ativos e assegurando que estamos cumprindo os compromissos estabelecidos para investimentos em ativos sustentáveis.

Atualmente, nosso portfólio conta com cinco fundos de investimento que trazem o sufixo IS (Investimento Sustentável) em seus nomes. Esse sufixo é utilizado para identificar fundos que demonstram especialização na análise e gestão de investimentos sustentáveis, alinhados aos critérios de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, buscando gerar impactos positivos e externalidades positivas, além de retorno financeiro.

Para complementar, temos também um fundo exclusivo que replica o Índice ISE da B3 (Bolsa de Valores), que seleciona empresas com práticas de sustentabilidade reconhecidas, considerando aspectos ambientais, sociais e de governança.



Apoio a iniciativas de impacto positivo

No ano de 2024 apoiamos quatro projetos inscritos por meio de leis de incentivo fiscal nas áreas social, educacional e cultural.

Buscamos ampliar nossa colaboração socioambiental em duas vertentes principais: engajamento do público interno em ações de voluntariado e iniciativas de redução de impacto ambiental.

Programa de Voluntariado

O trabalho voluntário já é uma realidade na companhia há anos; essa linha de atuação vem ganhando ainda mais força. O objetivo é potencializar o engajamento de colaboradores em iniciativas de alto impacto social e ambiental. O Programa de Voluntariado está sendo estruturado para que os funcionários disponham de até 22,5 horas por ano (equivalente a três dias de trabalho) para dedicar a atividades de voluntariado durante o expediente.

Iniciativas tradicionais na empresa, como a participação no World CleanUp Day (mutirão coletivo de limpeza de áreas públicas) e a campanha Natal Solidário (doação de presentes natalinos para crianças de famílias carentes), são exemplos de ações desenvolvidas pelo Programa de Voluntariado.

1.180

bitucas

foram coletadas no
World CleanUp Day 2024

2.930

kg de resíduos

foram coletados e retirados
do espaço público e

5 mil

mudas nativas

do cerrado foram plantadas
em um dos parques
afetados pelas queimadas
em Brasília



Em 2024, o World CleanUp Day, realizado em setembro, ocorreu apenas em São Paulo. Colaboradores voluntários da Youse participaram de um mutirão de limpeza, com voluntários da CNP Seguradora, na Praia do Japão. Ao fim do dia, 2.930 kg de resíduos e 1.180 bitucas foram coletados e retirados do espaço público.

O World CleanUp Day 2024 seria realizado também em Brasília. Como a cidade sofreu com a ocorrência de muitas queimadas na semana em que a ação estava agendada, o mutirão foi cancelado para preservar a segurança dos voluntários, em função da alteração climática. Reconhecendo

a gravidade da situação, nós organizamos (em conjunto com a Caixa Consórcio) o plantio de mais de 5 mil mudas nativas do Cerrado em um dos parques afetados pelas queimadas: o Parque Ecológico do Riacho Fundo. A ação contou com a presença de 115 colaboradores CSH, entre funcionários e terceirizados.

E novamente participamos do projeto Natal dos Correios nas escolas do Distrito Federal e em São Paulo. Adotamos, ao todo, 230 cartinhas de estudantes de Brasília e de São Paulo. Colaboradores voluntários doaram os presentes para as crianças, que os receberam das mãos do Papai Noel dos Correios.



**Ação de Plantio no
Parque Ecológico Riacho Fundo**

Redução de emissões de GEE

Estamos alinhados aos compromissos climáticos para reduzir os impactos relacionados às nossas emissões de gases de efeito estufa (GEE). Conhecemos e gerenciamos o perfil de emissões de CO₂ relativo aos negócios da companhia. Os dados nortearam a atualização de manuais internos e processos de gestão que visam atuar em fontes de emissão de maior representatividade.

Nossa principal linha de atuação é a implementação de iniciativas de redução do consumo de energia elétrica e a gestão do volume de combustível consumido. Dentro do escopo do Programa ESG, prevemos o estabelecimento de metas de redução para o período 2025-2030.

Contamos com um planejamento de gestão integrado para os resíduos sólidos gerados internamente nas duas sedes da empresa: o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS). Esse documento orienta e estabelece as rotas de destinação ambientalmente adequadas

**Para reduzir nossas emissões,
buscamos controlar o consumo
de energia elétrica e de
combustível**

**658
itens**

foram reciclados por
meio da assistência
de seguro residencial
da Youse

para cada tipo de resíduo, de forma a fomentar iniciativas que estimulam a não geração de resíduos, redução dos volumes gerados e rotas de reciclagem que maximizem o impacto positivo, como parcerias com cooperativas e logística reversa.

Além da gestão interna dos resíduos realizada pela empresa, destacamos uma das soluções incluídas no seguro residencial oferecido pela Youse, a assistência de sustentabilidade: por meio dela, é possível solicitar a retirada e o descarte de móveis e equipamentos não utilizados. Itens em bom estado podem ser doados a entidades assistenciais homologadas. Quando não é possível reaproveitar o material, priorizamos rotas de reciclagem ou, por fim, a destinação ambiental em conformidade com a legislação vigente. Em 2024, 658 itens foram reciclados por meio dessa assistência.

Sustentabilidade nos escritórios

Na sede em Brasília, contamos com instalações para autogeração de energia elétrica por fonte solar. A geração é supervisionada pela área de infraestrutura e representa cerca de 38% do consumo total de energia das operações da empresa.

O escritório da Youse, na cidade de São Paulo (SP), está integrado à nossa visão de sustentabilidade ambiental. O edifício que abriga a unidade de negócios, o WTorre Nações Unidas, é certificado em nível prata no LEED Green Building Rating System. A certificação LEED (sigla em inglês para "Liderança em energia e projeto ambiental") é concedida a edificações que se destacam pela incorporação de iniciativas de sustentabilidade, tais como sistemas de ecoeficiência e economia de recursos naturais, qualidade interna dos ambientes, localização e acessibilidade, entre outros tópicos.

38% da energia elétrica consumida na sede em Brasília é autogerada por fonte solar



Foto aérea do sistema de autogeração por energia solar no prédio em Brasília



Reciclagem de veículos sinistrados

A Youse iniciou em 2024 a implementação de uma iniciativa voltada à economia circular de veículos sinistrados com perda total. Por meio de uma parceria com uma consultoria especializada, veículos e peças são direcionados para diferentes rotas de reciclagem, conforme a composição dos materiais. A iniciativa é um exemplo da responsabilidade ambiental relacionada às operações da Youse, estimulando a redução de resíduos e incentivando a economia circular no setor automotivo.

Instituto CNP Brasil

A CNP Seguros Holding Brasil é mantenedora do Instituto CNP Brasil, fundado em 2017 e, desde então, parte integrante da estratégia de sustentabilidade do Grupo CNP. O Instituto promove a inclusão social por meio de ações que impactam positivamente a vida de jovens em situação de vulnerabilidade e suas comunidades.

O Instituto CNP Brasil celebrou sete anos de existência em 2024, tendo beneficiado mais de 640 mil pessoas com os projetos que executa e apoia. Além desse marco, a instituição obteve outras conquistas significativas, como a formatura da primeira turma do Programa Meu Caminho – voltado a apoiar jovens de escolas públicas do

+ 640 mil
de pessoas beneficiadas
pelos programas do Instituto CNP

GRI 413-1

Distrito Federal durante sua jornada no ensino médio, ampliando suas chances de concluir essa etapa escolar e ingressar em universidades. Esse momento representa uma grande realização para dezenas de jovens, que agora possuem novas perspectivas de futuro.

Além de dar continuidade ao desenvolvimento de projetos voltados para a educação e o empoderamento das juventudes, o Instituto apoiou diversas iniciativas em parceria com organizações da sociedade civil (OSCs) em todo o país, bem como os projetos contemplados pelas leis de incentivo com benefício fiscal.

Outro destaque foi a assinatura do termo de cooperação com a Caixa Econômica Federal para o desenvolvimento do **programa Saldo+ – focado na educação financeira de alunos de escolas públicas**. Esse programa reflete o compromisso do Instituto CNP Brasil em inspirar e apoiar jovens na construção de um futuro mais promissor.

Essas conquistas são um reflexo da visão do Instituto de impulsionar as juventudes periféricas, para que possam liderar a transformação socioeconômica do Brasil. Juntos, acreditamos que podemos impactar positivamente a vida desses jovens e construir um futuro melhor para todos.

Jovens participantes do
projeto Meu Caminho, do Instituto CNP



Dentre os projetos desenvolvidos pelo ICNP, dois deles são autorais: o Meu Caminho, integralmente realizado pelo Instituto CNP, e o Jovem de Expressão, atualmente executado em parceria com o Instituto de Referência da Juventude, sediado em Brasília.

MEU caminho

Lançado em 2022, o Programa Meu Caminho apoia e acompanha jovens do ensino médio, entre 14 e 18 anos matriculados em escolas públicas de Regiões Administrativas do Distrito Federal, para que tenham mais chances de concluir essa fase escolar e ingressar em universidades.

Os estudantes recebem incentivo financeiro, por meio de uma bolsa de permanência no ensino médio, apoio psicopedagógico, curso de idioma, acompanhamento escolar e atividades extracurriculares, além de cursos preparatórios para o Programa de Avaliação Seriada da Universidade de Brasília (PAS/UnB).



Programa Meu Caminho

J O V E M D E E X P R E S S ã O

Já o Jovem de Expressão, primeiro programa social estruturado pelo Instituto, em 2007, atua na promoção de cursos preparatórios, oficinas, palestras e terapia comunitária para jovens de 18 a 29 anos. Em parceria com o Instituto de Referência da Juventude, o programa já beneficiou, desde a sua criação, mais de 7 mil pessoas em Ceilândia e outras regiões do Distrito Federal.

O Instituto CNP promove o empoderamento de juventudes periféricas, por meio da educação e saúde mental, para que elas liderem a mudança socioeconômica brasileira

10

Anexos



Indicadores GRI

Uma nova CNP Seguros Holding Brasil

Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização [GRI 2-2](#)

A Caixa Seguradora detém participações minoritárias na Seguradora Líder do Consórcio DPVAT e no Fundo Imobiliário Renda Corporativa Angico. Essas empresas têm governanças independentes e não fazem parte do conglomerado CNP, razão pela qual não integram o presente relato.

Não houve fusões, aquisições ou alienações que impactassem a consolidação das informações no período reportado. Algumas informações são apresentadas de forma individualizada para cada entidade, considerando a estrutura de governança dos CNPJs.

Nossa governança

Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança [GRI 2-10](#)

Aplicamos um processo formal para nomeação e seleção dos membros do mais alto órgão de governança, conduzido pela área de Governança Corporativa. As indicações são realizadas pelos acionistas, conforme as determinações do Estatuto Social e do Acordo de Acionistas, e passam por uma verificação que inclui análise pela Área de Pessoas e pela Diretoria de Conformidade. Para as empresas reguladas pela Susep, há uma avaliação regulatória adicional antes da efetivação do processo de eleição.

A seleção considera perfil de competências, transparência, diversidade, avaliação de candidatos, independência, tempo e dedicação. A alta administração participa ativamente do processo. Atualmente, a diversidade na composição do Conselho é analisada com base nas indicações recebidas, sem a adoção de metas ou políticas formais para ampliação da representatividade.

Presidente do mais alto órgão de governança [GRI 2-11](#)

Os presidentes dos órgãos mais altos de governança da CNP Seguros Holding Brasil, da Caixa Seguradora S.A. e da Youse Seguradora S.A. não ocupam cargos executivos nas companhias. Adotamos a separação para garantir maior independência na supervisão das decisões estratégicas. A gestão é conduzida pelos diretores executivos, enquanto o Conselho exerce um papel de monitoramento, orientação e tomada de decisões estratégicas.

Atribuições do mais alto órgão de governança

O Conselho de Administração, o mais alto órgão em nossa governança, é composto por profissionais de experiência comprovada, o que proporciona equilíbrio de visões e reforça a ética e a integridade como valores centrais. Os conselheiros se reúnem periodicamente e são responsáveis pela supervisão estratégica e aprovação de políticas e objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável. [GRI 2-16, 2-17](#)

O Conselho participa da supervisão dos processos de identificação e gerenciamento dos impactos na economia, no meio ambiente e nas pessoas, utilizando, entre outras ferramentas análise de custos e benefícios, gestão ambiental, engajamento com *stakeholders*, desenvolvimento de habilidades e bem-estar dos funcionários e responsabilidade social corporativa.

GRI 2-12

Também cabe a nosso Conselho de Administração tomar conhecimento das informações de sustentabilidade, apresentando comentários e *feedback* para melhorias contínuas, bem como nossos temas materiais, garantindo que estejam alinhados à estratégia corporativa. [GRI 2-14](#)

A responsabilidade pela gestão dos impactos cabe à Diretoria Executiva. A Diretoria é a responsável final pela implementação e monitoramento das iniciativas. Faz parte de suas atribuições, também, fomentar o relacionamento com as partes interessadas, de modo que as ações estratégicas reflitam os valores corporativos e fortaleçam o compromisso da companhia com a sustentabilidade.

Ressalta-se que a aprovação do Relatório de Sustentabilidade também é atribuição da Diretoria Executiva. [GRI 2-13](#)

Conflitos de interesse [GRI 2-15](#)

Possuímos políticas e processos formais para identificar, prevenir e gerenciar conflitos de interesse no Conselho de Administração. Mecanismos estruturados de identificação e gestão de conflitos asseguram que potenciais situações de risco sejam analisadas e resolvidas de forma transparente, conforme descrito na Política de Conflito de Interesses e no Manual de Prevenção a Conflito de Interesse.

Esses documentos devem ser interpretados em conjunto com o Código de Ética e Conduta – CEC, a Política de Compliance, a Política Anticorrupção e a Política de Presentes e Brindes. Além disso, o tema é abordado de forma recorrente nos treinamentos de conformidade, reforçando a importância da transparência e da conduta ética na organização.

Os membros do Conselho de Administração devem comunicar formalmente qualquer conflito de interesse identificado e devem se abster de participar de deliberações em que tenham qualquer interesse.

Políticas de remuneração [GRI 2-19](#)

A remuneração segue critérios previamente definidos e alinhados a nossas diretrizes estratégicas; a remuneração variável considera indicadores estratégicos e de sustentabilidade.

A estrutura de remuneração contempla componentes fixos e variáveis. A remuneração fixa e variável dos diretores estatutários das empresas controladas é definida pela Assembleia Geral Anual de Acionistas, juntamente com os benefícios aplicáveis, estando sujeita ao recolhimento de encargos sociais. As áreas que exercem funções de auditoria interna, conformidade, controles internos, riscos e atuarial não são impactados pelas metas institucionais e são avaliados apenas por metas não relacionadas ao resultado operacional do negócio de cada empresa controlada.

Para os membros do Conselho de Administração das empresas controladas, a remuneração é exclusivamente fixa, representada por honorários pagos mensalmente, sujeitos ao recolhimento de encargos sociais. Esses membros não são elegíveis a benefícios nem à remuneração variável. Os honorários são fixados pela Assembleia Geral de Acionistas, que elege os conselheiros.



Processo para determinação da remuneração GRI 2-20

A Assembleia Geral de Acionistas é a instância responsável pela supervisão do processo de determinação da remuneração. As opiniões dos *stakeholders*, incluindo acionistas, são consideradas por meio da Assembleia Geral de Acionistas, de pesquisas e consultas e por consultores independentes de remuneração.

Os impactos sociais e ambientais são levados em conta na definição da remuneração, reforçando o compromisso com a sustentabilidade e a governança corporativa. Esse alinhamento incentiva práticas responsáveis e a criação de valor a longo prazo, conectando o desempenho financeiro da companhia com a adoção de critérios ESG.

Proporção da remuneração total anual GRI 2-21

Os resultados de dezembro de 2024 refletem a estrutura de remuneração adotada pela CNP Seguros Holding Brasil S.A., considerando salário-base, horas extras, incentivo variável, férias, 13º salário e benefícios.

PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO TOTAL ANUAL¹ GRI 2-21

	2023	2024
	Valores	Valores
Proporção da remuneração total anual	7,98	8,60

¹ Os resultados apresentados são baseados em premissas específicas que excluem hiring bonus, spot bonus e encargos adicionais. A remuneração considerada engloba o salário-base, horas extras, incentivo variável, férias, 13º salário e benefícios.

Processos para reparar impactos negativos GRI 2-25

Adotamos uma abordagem estruturada para a remediação de impactos negativos. No SAC, os principais temas de queixas envolveram questões relacionadas a sinistros e financeiras. Como compromisso, a gerência de relacionamentos com o cliente atua monitorando a qualidade e garantindo que todas as manifestações sejam tratadas dentro dos prazos estabelecidos pelo Decreto do SAC.

O envolvimento dos *stakeholders* ocorre por meio da transparência na resolução das queixas, avaliações periódicas e relatórios disponibilizados semanalmente, mensalmente e trimestralmente. As reclamações registradas no Reclame Aqui são reportadas trimestralmente.

A eficácia dos mecanismos de queixa e remediação é avaliada por meio da Ouvidoria, que tabula e classifica os casos conforme seu motivo e procedência, e pela Gerência de Atendimento ao Cliente, responsável por garantir o cumprimento dos prazos normativos. O acompanhamento inclui avaliações e registros operacionais com rastreamento de evidências.

Em 2024, a CSH registrou um total de 1.198 queixas, distribuídas entre Ouvidoria (510), Reclame Aqui (167) e SAC (521). A Ouvidoria classificou 396 casos como improcedentes (77,6%) e 114 como procedentes (22,4%), enquanto o SAC apresentou 140 improcedentes e 381 procedentes.

Já a Youse, em 2024, recebeu no SAC 8.300 queixas, Reclame aqui 1.577 e Ouvidoria 2.900, totalizando 12.777 queixas. A Ouvidoria classificou 54,5% das ocorrências como improcedentes e 46,5% como procedentes. [GRI 2-26](#)

Os clientes recebem *feedback* sobre suas manifestações por *e-mail*, telefone, atendimento presencial e plataformas de órgãos reguladores. O SAC oferece atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana, enquanto a Ouvidoria opera de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, e o Reclame Aqui das 9h às 18h.

A satisfação dos clientes com os mecanismos de queixa é medida por meio dos indicadores VOC (Voice of Customer). Em 2024, os índices registraram NPS transacional (a cada interação) de 68,5 e CES de 80,2. A reputação da CSH no Reclame Aqui atingiu a nota 8,8/10 no segundo semestre. A Youse apresenta NPS relacional (ao final de 90 dias) com resultado de 70,7/100. A reputação para Reclame aqui de 6,9/10 no segundo semestre.



Conformidade com leis e regulamentos GRI 2-27

No ano de 2024 não houve multas consideradas significativas. Internamente possuímos uma governança instituída para os processos que são considerados significativos, garantindo adequada visibilidade aos níveis de gestão. Isso permite o monitoramento e controle próximo de cada processo pela área jurídica, refletindo qualidade na execução dos processos de controle. Ressalta-se que a definição de casos significativos é regida por manuais internos e leva em conta o valor financeiro da multa, o risco reputacional, a gravidade da infração e seus possíveis desdobramentos.

Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços GRI 417-1

Em relação às categorias significativas de produtos ou serviços, o percentual delas abrangido pelos procedimentos internos e avaliadas quanto à sua conformidade foi de 100% em 2024.

Todos os produtos, antes do início de sua comercialização, passam por avaliação detalhada conduzida por um comitê consultivo denominado Comitê d'Engagements. O comitê tem por missão emitir parecer sobre a oportunidade e a viabilidade técnica, financeira e operacional das propostas submetidas para criação, alteração, suspensão ou reposicionamento de produtos e negócios, considerando o apetite a riscos e as diretrizes estratégicas da CNP Seguros Holding Brasil.

Nosso desempenho

Valor econômico direto gerado e distribuído GRI 201-1

Os valores econômicos gerados e distribuídos são apurados com base no regime de competência. Parte dos pagamentos a provedores de capital é destinada a acionistas externos no mercado internacional.

	VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$) GRI 201-1	
	2023 ¹	2024
	Valor (R\$)	Valor (R\$)
Receitas	3.650.916.303	3.410.481.640

¹A receita de 2023 está reapresentada, uma vez que no levantamento anterior, além das receitas das operações de seguros, resseguros e das receitas financeiras, também foram incluídas a receita de equivalência patrimonial das empresas do mesmo grupo, sendo que na consolidação esses valores não devem ser considerados.

	VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$) GRI 201-1	
	2023	2024
	Valor (R\$)	Valor (R\$)
Valor econômico retido	1.095.932.548,27	92.417.843,44

	VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$) GRI 201-1			
	2023		2024	
	Valor (R\$)	Porcentagem	Valor (R\$)	Porcentagem
Custos operacionais	1.427.595.643	39,10	1.612.391.609,18	47,28
Salários e benefícios de empregados ²	182.272.058	4,99	164.035.177,47	4,81
Pagamentos a provedores de capital ^{1,3}	257.710.325	7,06	999.911.543,59	29,32
Pagamentos ao governo (por país)	687.405.729,2	18,83	541.725.466,49	15,88
TOTAL	2.554.983.755,07	69,98	3.318.063.796,73	97,29

¹ Número de 2023 reapresentado pois na apuração anterior não foram considerados os custos com operações de seguros e resseguros.
² A remuneração de salários e benefícios foi apurada conforme o IFRS 4, mantendo a classificação total nessa categoria, apesar da atribuição aos custos operacionais pelo IFRS 17.
³ O crescimento nos pagamentos a provedores de capital reflete o pagamento de dividendos intercalares aos acionistas em 2024.

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas GRI 201-2

A CSH possui uma estratégia resiliente, estando comprometida em se adaptar a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixa carbono.

Essa resiliência não se limita apenas à resistência a perdas, mas também inclui a capacidade de se adaptar, se recuperar rapidamente diante de situações adversas e aprender com elas, melhorando assim a eficácia organizacional a longo prazo.

Com o objetivo de diminuir o impacto ao meio ambiente causado pelas operações da companhia, a acionista CNP Assurances realiza a compensação das emissões de carbono, que são calculadas a partir do consumo dos recursos naturais como energia e combustível fóssil.

De gente pra gente

Empregados GRI 2-7

EMPREGADOS POR REGIÃO E GÊNERO¹ GRI 2-7

Empregados por região e gênero	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Centro-Oeste	134	187	321	131	180	311
Sudeste	77	67	144	74	62	136
TOTAL	211	254	465	205	242	447

¹ Número de empregados considera as operações da Caixa Seguradora e Youse de forma integrada. A distribuição de empregados considera a localização da sede da Caixa Seguradora e Youse.
Dados segregados 2024:
Caixa Seguradora – 301 pessoas (296 no Centro-Oeste, 5 no Sudeste, todas empregadas em tempo integral)
Youse (empregados alocados nos produtos) – 146 pessoas (14 no Centro-Oeste, 132 no Sudeste, todas empregadas em tempo integral)

EMPREGADOS POR TIPOS DE CONTRATO E GÊNERO¹ GRI 2-7¹

Empregados por tipos de contrato e gênero	2023			2024		
	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Homens	207	4	211	204	1	205
Mulheres	253	1	254	240	2	242
TOTAL	460	5	465	444	3	447

¹ Dados obtidos da folha de pagamento da Caixa Seguradora e Youse.
Dados segregados 2024:
Caixa Seguradora – 301 pessoas (125 homens, 176 mulheres)
Youse (empregados alocados nos produtos) – 146 pessoas (80 homens, 66 mulheres)



EMPREGADOS POR TIPOS DE CONTRATOS E REGIÃO¹ GRI 2-7

Empregados por tipos de contratos e região	2023			2024		
	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Centro-Oeste	316	5	321	308	3	311
Sudeste	144	0	144	136	0	136
TOTAL	460	5	465	444	3	447

¹ Dados obtidos da folha de pagamento da Caixa Seguradora e Youse. A distribuição de empregados considera a localização da sede da Caixa Seguradora e Youse. Dados segregados 2024: Caixa Seguradora – 301 pessoas (296 no Centro-Oeste, 5 no Sudeste); Youse (empregados alocados nos produtos) – 146 pessoas (14 no Centro-Oeste, 132 no Sudeste)

EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO¹ GRI 2-7

Empregados por tipo de emprego e gênero	2023			2024		
	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total
Homens	209	2	211	205	0	205
Mulheres	253	1	254	242	0	242
TOTAL	462	3	465	447	0	447

¹ Dados da base do fechamento de empregados da Caixa Seguradora e Youse em dezembro de 2024. Dados segregados 2024: Caixa Seguradora – 301 pessoas (125 homens, 176 mulheres), todas empregadas em tempo integral
Youse (empregados alocados nos produtos) – 146 pessoas (80 homens, 66 mulheres), todas empregadas em tempo integral

EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO E REGIÃO¹ GRI 2-7

Empregados por tipo de emprego e região	2023			2024		
	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total
Centro-Oeste	320	2	321	311	0	311
Sudeste	142	1	144	136	0	136
TOTAL	462	3	465	447	0	447

¹ A distribuição de empregados considera a localização da sede da Caixa Seguradora e Youse. Dados segregados 2024: Caixa Seguradora – 301 pessoas (296 no Centro-Oeste, 5 no Sudeste, todas empregadas em tempo integral)
Youse (empregados alocados nos produtos) – 146 pessoas (14 no Centro-Oeste, 132 no Sudeste, todas empregadas em tempo integral)



Trabalhadores que não são empregados GRI 2-8

A organização conta com trabalhadores que não são empregados diretos, mas que prestam serviços sob diferentes formas de contratação. Em 2024, esse grupo foi composto principalmente por terceirizados (áreas administrativas e TI); estagiários (suporte administrativo); e jovens aprendizes (programas de formação e capacitação profissional).

A metodologia utilizada para contabilização desses trabalhadores foi a contagem direta e os dados reportados refletem a situação ao término do período de relato. Não foram identificadas flutuações significativas no número de trabalhadores ao longo do período analisado.

NÚMERO TOTAL DE TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS, MAS QUE PRESTAM SERVIÇO PARA A EMPRESA GRI 2-8 (CONSOLIDADO)			
2023		2024	
Relação contratual	Total	Relação contratual	Total
Terceirizado	158	Terceirizado	153
Estagiário e Aprendizizes	42	Estagiário e aprendizizes	42
TOTAL	200	TOTAL	195

Diversidade em órgãos de governança e empregados

GRI 405-1

Atualmente, não há um mapeamento completo da raça/cor dos conselheiros, o que impossibilitou a apresentação de dados sobre a representatividade de grupos minoritários e/ou vulneráveis nos órgãos de governança. Reconhecemos a lacuna e avaliamos formas de aprimorar a coleta dessas informações por meio de autodeclaração ou outras iniciativas.

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO POR GÊNERO GRI 405-1						
Conselho de Administração CSH	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	4	6	10	5	5	10
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	40	60	100	50	50	100
Conselho de Administração Caixa Seguradora	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	2	2	4	2	2	5*
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	50	50	100	50	50	100
Conselho de Administração Youse	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Número de membros de órgãos de governança	2	2	4	3	1	5*
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	50	50	100	75	25	100

* Possuímos uma posição vaga no CA

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS QUE INTEGRAM OS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA
GRI 405-1

Conselho de Administração CSH	2023		2024	
	Número	Percentual	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	4	40	6	50
Acima de 50 anos	6	60	6	50
Total	10	100	12	100

Conselho de Administração Caixa Seguradora	2023		2024	
	Número	Percentual	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	2	50	6	60
Acima de 50 anos	2	50	4	40
Total	4	100	10	100

Conselho de Administração Youse	2023		2024	
	Número	Percentual	Número	Percentual
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	4	40	6	50
Acima de 50 anos	6	60	6	50
Total	10	100	12	100



PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO¹ GRI 405-1 (CSH + YOUSE)

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
CEO						
Número	0	1	1	1	1	1
Diretor						
Número	1	2	3	3	2	5
Superintendente						
Número	4	7	11	6	7	13
Gerente						
Número	23	18	41	21	18	39
Coordenador						
Número	13	16	29	14	15	29
Especialista						
Número	69	50	119	67	47	114
Analista						
Número	96	154	250	91	146	237
Técnicos/Assistentes						
Número	5	6	11	3	6	9
Total						
Número	211	254	465	205	242	447

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
CEO						
Percentual	0	100	100	0	100	100
Diretor						
Percentual	33,33	66,67	100	60	40	100
Superintendente						
Percentual	36,36	63,64	100	46,45	53,85	100
Gerente						
Percentual	56,10	43,90	100	53,85	46,15	100
Coordenador						
Percentual	44,83	55,17	100	48,28	51,72	100
Especialista						
Percentual	57,98	42,02	100	58,77	41,23	100
Analista						
Percentual	38,4	61,6	100	38,4	61,6	100
Técnicos/Assistentes						
Percentual	45,45	54,55	100	33,33	66,67	100
Total						
Percentual	45,38	54,62	100	45,86	54,14	100

¹ Dados de empregados consolidados da CSH e Youse

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 405-1 (CSH)

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
CEO						
Número	0	1	1	0	1	1
Diretor						
Número	1	2	3	2	1	3
Superintendente						
Número	3	4	7	4	5	9
Gerente						
Número	16	13	29	16	11	27
Coordenador						
Número	10	10	20	10	7	17
Especialista						
Número	33	32	65	37	36	73
Analista						
Número	56	113	169	53	109	162
Técnicos/Assistentes						
Número	5	6	11	3	6	9
Total						
Número	124	181	305	125	176	301

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
CEO						
Percentual	0	100	100	0	100	100
Diretor						
Percentual	33,33	66,67	100	66,67	33,33	100
Superintendente						
Percentual	42,86	57,14	100	44,44	55,56	100
Gerente						
Percentual	55,17	44,83	100	59,26	40,74	100
Coordenador						
Percentual	50	50	100	58,82	41,18	100
Especialista						
Percentual	50,77	49,23	100	50,68	49,32	100
Analista						
Percentual	33,14	66,86	100	32,72	67,28	100
Técnicos/Assistentes						
Percentual	45,45	54,55	100	33,33	66,67	100
Total						
Percentual	40,66	59,34	100	41,53	58,47	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO GRI 405-1 (YOUSE)

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretor						
Número	0	0	0	1	1	2
Superintendente						
Número	1	1	2	2	2	4
Gerente						
Número	7	7	14	5	7	12
Coordenador						
Número	3	6	9	4	8	12
Especialista						
Número	36	18	54	30	11	41
Analista						
Número	40	41	81	38	37	75
Total						
Número	87	73	160	80	66	146

	2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretor						
Percentual	0	0	0	50	50	100
Superintendente						
Percentual	50	50	100	50	50	100
Gerente						
Percentual	50	50	100	41,67	58,33	100
Coordenador						
Percentual	33,33	66,67	100	33,33	66,67	100
Especialista						
Percentual	66,67	33,33	100	73,17	26,83	100
Analista						
Percentual	49,38	50,62	100	50,67	49,33	100
Total						
Percentual	54,37	45,62	100	54,79	45,21	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA GRI 405-1 (CSH + YOUSE)

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
CEO								
Número	0	0	1	1	0	0	1	1
Diretor								
Número	0	2	1	3	0	3	2	5
Superintendente								
Número	0	8	3	11	0	11	2	13
Gerente								
Número	0	35	6	41	0	33	6	39
Coordenador								
Número	1	22	6	29	3	22	4	29
Especialista								
Número	6	98	15	119	8	91	15	114
Analista								
Número	58	163	29	250	52	155	30	237
Técnicos/ Assistentes								
Número	2	3	6	11	1	3	5	9
Total								
Número	67	331	67	465	64	318	65	447

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
CEO								
Percentual	0	0	100	100	0	0	100	100
Diretor								
Percentual	0	66,67	33,33	100	0	60	40	100
Superintendente								
Percentual	0	72,73	27,27	100	0	84,62	15,38	100
Gerente								
Percentual	0	85,37	14,63	100	0	84,62	15,38	100
Coordenador								
Percentual	3,45	75,86	20,69	100	10,34	75,86	13,79	100
Especialista								
Percentual	5,04	82,35	12,61	100	7,02	79,82	13,16	100
Analista								
Percentual	23,2	65,2	11,6	100	21,94	65,4	12,66	100
Técnicos/ Assistentes								
Percentual	18,18	27,27	54,55	100	11,11	33,33	55,56	100
Total								
Percentual	14,41	71,18	14,41	100	14,32	71,14	14,54	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA GRI 405-1 (CSH)

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
CEO								
Número	0	0	1	1	0	0	1	1
Diretor								
Número	0	2	1	3	0	1	2	3
Superintendente								
Número	0	5	2	7	0	7	2	9
Gerente								
Número	0	23	6	29	0	22	5	27
Coordenador								
Número	0	15	5	20	1	12	4	17
Especialista								
Número	1	51	13	65	3	56	14	73
Analista								
Número	22	119	28	169	22	112	28	162
Técnicos/ Assistentes								
Número	2	3	6	11	1	3	5	9
Total								
Número	25	218	62	305	27	213	61	301

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
CEO								
Percentual	0	0	100	100	0	0	100	100
Diretor								
Percentual	0	66,67	33,33	100	0	33,33	66,67	100
Superintendente								
Percentual	0	71,43	28,57	100	0	77,78	22,22	100
Gerente								
Percentual	0	79,31	20,69	100	0	81,48	18,52	100
Coordenador								
Percentual	0	75	25	100	5,88	70,59	23,53	100
Especialista								
Percentual	1,54	78,46	20	100	4,11	76,71	19,18	100
Analista								
Percentual	13,02	70,41	16,57	100	13,58	69,14	17,28	100
Técnicos/ Assistentes								
Percentual	18,18	27,27	54,55	100	11,11	33,33	55,56	100
Total								
Percentual	8,2	71,48	20,33	100	8,97	70,76	20,27	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA GRI 405-1 (YOUSE)

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretor								
Número	0	0	0	0	0	2	0	2
Superintendente								
Número	0	2	0	2	0	4	0	4
Gerente								
Número	0	13	1	14	0	11	1	12
Coordenador								
Número	1	7	1	9	2	10	0	12
Especialista								
Número	5	47	2	54	5	35	1	41
Analista								
Número	36	44	1	81	30	43	2	75
Total								
Número	42	113	5	160	37	105	4	146

	2023				2024			
	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretor								
Percentual	–	–	–	–	0	100	0	100
Superintendente								
Percentual	0	100	0	100	0	100	0	100
Gerente								
Percentual	0	92,86	7,14	100	0	91,67	8,33	100
Coordenador								
Percentual	11,11	77,78	11,11	100	16,67	83,33	0	100
Especialista								
Percentual	9,26	87,04	3,7	100	12,2	85,37	2,44	100
Analista								
Percentual	44,44	54,32	1,23	100	40	57,33	2,67	100
Total								
Percentual	26,25	70,62	3,12	100	25,34	71,92	2,74	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS DE GRUPOS MINORITÁRIOS E/OU VULNERÁVEIS POR CATEGORIA FUNCIONAL¹ GRI 405-1 (CSH + YOUSE)

	2023		2024	
	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual
Negros				
CEO	0	0	0	0
Diretor	1	33,33	0	0
Superintendente	1	9,09	0	0
Gerente	13	31,71	10	25,64
Coordenador	11	37,93	13	44,83
Especialista	31	26,05	36	31,58
Analistas	107	42,8	106	44,73
Técnicos/Assistentes	7	63,64	8	88,89
Total	171	36,77	173	38,7
PCDs				
CEO	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0
Gerente	1	2,44	1	2,56
Coordenador	0	0	0	0
Especialista	0	0	1	0,88
Analistas	17	6,8	17	7,17
Técnicos/Assistentes	1	9,09	0	0
Total	19	4,09	19	4,25

¹ O percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional: para responder utilizamos apenas os colaboradores que se identificaram como pretos e pardos. Realizamos o levantamento de grupos minoritários e/ ou vulneráveis por meio de pesquisa anônima, portanto atualmente não possuímos a vinculação com as categorias funcionais. Estamos em processo de integração dessas informações no sistema de gestão de pessoas e folha.

PERCENTUAL DE EMPREGADOS DE GRUPOS MINORITÁRIOS E/OU VULNERÁVEIS POR CATEGORIA FUNCIONAL¹ GRI 405-1 (CSH)

	2023		2024	
	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual
Negros				
CEO	0	0	0	0
Diretor	1	33,33	0	0
Superintendente	0	0	0	0
Gerente	7	24,14	9	33,33
Coordenador	7	35	8	47,06
Especialista	16	24,62	28	38,36
Analistas	78	46,15	77	47,53
Técnicos/Assistentes	7	63,64	8	88,89
Total	116	38,03	130	43,19
PCDs				
CEO	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0
Gerente	1	3,45	1	3,7
Coordenador	0	0	0	0
Especialista	0	0	1	1,37
Analistas	13	7,69	13	8,02
Técnicos/Assistentes	1	9,09	0	0
Total	15	5,1	15	5,14

¹ O percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional: para responder utilizamos apenas os colaboradores que se identificaram como pretos e pardos. Realizamos o levantamento de grupos minoritários e/ ou vulneráveis por meio de pesquisa anônima, portanto atualmente não possuímos a vinculação com as categorias funcionais. Estamos em processo de integração dessas informações no sistema de gestão de pessoas e folha.

PERCENTUAL DE EMPREGADOS DE GRUPOS MINORITÁRIOS E/OU VULNERÁVEIS POR CATEGORIA FUNCIONAL¹ GRI 405-1 (YOUSE)

	2023		2024	
	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº. de empregados de grupos minoritários	Percentual
Negros				
CEO	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0
Superintendente	1	50	0	0
Gerente	6	42,86	1	8,33
Coordenador	4	44,44	5	41,67
Especialista	15	27,78	8	19,51
Analistas	29	35,8	29	38,67
Técnicos/Assistentes	0	0	0	0
Total	55	34,37	43	29,45
PCDs				
CEO	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0
Gerente	0	0	0	0
Coordenador	0	0	0	0
Especialista	0	0	0	0
Analistas	4	4,94	4	5,33
Técnicos/Assistentes	0	0	0	0
Total	4	2,5	4	2,74

¹O percentual de empregados de grupos minoritários e/ou vulneráveis por categoria funcional: para responder utilizamos apenas os colaboradores que se identificaram como pretos e pardos. Realizamos o levantamento de grupos minoritários e/ ou vulneráveis por meio de pesquisa anônima, portanto atualmente não possuímos a vinculação com as categorias funcionais. Estamos em processo de integração dessas informações no sistema de gestão de pessoas e folha.

PROPORÇÃO SALARIAL ENTRE HOMEM E MULHER POR CATEGORIA FUNCIONAL (CONSOLIDADO)¹ GRI 405-2

	2023		2024	
	Salário-Base	Remuneração	Salário-Base	Remuneração
CEO				
Razão mulher/homem	-	-	-	-
Diretor				
Razão mulher/homem	-	-	-	-
Superintendente				
Razão mulher/homem	0,98	1,05	0,88	1,05
Gerente				
Razão mulher/homem	1,00	0,99	0,76	0,82
Coordenador				
Razão mulher/homem	0,88	0,85	1,30	1,04
Especialista				
Razão mulher/homem	0,87	0,86	0,74	0,82
Analista				
Razão mulher/homem	0,83	0,84	0,81	0,88
Técnicos/Assistentes				
Razão mulher/homem	0,97	1,29	1,63	1,37

¹ Consideramos todas as unidades operacionais. Os cargos com apenas um ocupante por gênero não foram abertos para não gerar exposição. Consideramos salário-base e remuneração total mensal sem hiring bonus, spot bonus e encargos. Remuneração = salário base + horas extra + incentivo variável + férias + 13º + benefícios considerado ativos e salário de dez/24.

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso	A CNP Seguros Holding Brasil (CSH) relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 1º/01/2024 a 31/12/2024, com base nas Normas GRI
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Conteúdos gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	13	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	60	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Anual; 01/01/2024 a 31/01/2024; lais.meneghetti@cnppbrasil.com.br ou lucas.andrade@cnppbrasil.com.br	-
	2-4 Reformulações de informações	O tema material "Transformação digital" passou a ser denominado "Eficiência tecnológica sustentável". Em 2024, incluímos os canais Reclame Aqui e SAC em um movimento de maior completude e transparência para o indicador GRI 2-25.	-
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	17, 36, 42	-
	2-7 Empregados	64, 65	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	66	8

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	29	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	60	5, 16
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do mais alto órgão de governança da organização não ocupa um cargo executivo dentro da própria organização	16
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	61	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	61	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Conselho de Administração toma conhecimento sobre o relatório, sendo responsável pela análise, podendo deferir sobre seu conteúdo. A Diretoria Executiva é responsável pela aprovação do conteúdo	-
	2-15 Conflitos de interesse	61	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	60	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	60	-
	2-18 Avaliação do mais alto órgão de governança	Não se aplica	-
	2-19 Políticas de remuneração	61	-
	2-20 Processo para determinação da remuneração	62	-
	2-21 Proporção da remuneração total anual	62	-
	2-22 Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	6	-
	2-23 Compromissos de política	30	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	30	-
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	62	-

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	62	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	63	-
	2-28 Participação em associações	Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg) e Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg)	-
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	24	-
	2-30 Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados estão cobertos por acordos de negociação coletiva	8
Temas materiais			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	25	-
	3-2 Lista de temas materiais	25	-
Governança & modelo operacional ESG			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	22	-
Eficiência tecnológica sustentável			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	40	-
Investimento e gestão de ativos com critérios ESG			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	53	-
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	36, 63	8, 9
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	64	13
Gestão administrativa & fornecedores			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	42	-
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	42	-

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Em 2024, foram avaliados 914 fornecedores com relação aos impactos sociais. Nenhum fornecedor foi identificado como possível causador de impactos sociais negativos	5, 8, 16
Impacto social e ambiental			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	52	-
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Em 2024, nenhum fornecedor foi identificado com impactos ambientais negativos significativos	-
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	57	-
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Nenhum fornecedor foi identificado como possível causador de impactos sociais negativos em 2024	5, 8, 16
Soluções de produtos & foco no cliente			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	20, 37, 54	-
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	63	12
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	A empresa não identificou casos de não conformidade com leis e/ou códigos voluntários em relação às informações e rotulagem de produtos e serviços em 2024	12
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Não houve em 2024	16
DE&I (diversidade, equidade e inclusão)			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	49	5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75	5, 8, 10
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	75	-
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Não ocorreram casos de discriminação durante o período de relato. Foi registrado um relato sobre discriminação no Canal de Ética. Entretanto, esse relato foi finalizado como improcedente	5, 8

Tabelas Susep

CIRCULAR SUSEP 666

TABELA GVR

Governança dos riscos de sustentabilidade

Objetivo	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
Deve ser descrito o papel do Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular Susep nº 666, de 27 de junho de 2022, e na Resolução CNSP 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 CNP Seguros Holding Brasil - CSH adota uma estratégia unificada para supervisionar os riscos de sustentabilidade, não segregando o tratamento desse risco dos demais. A estrutura de governança de riscos está formalizada nos seguintes documentos: Política de Gestão de Riscos, Declaração de Apetite a Riscos (RAS), Regimento Interno do Conselho de Administração e do Comitê de Riscos.

Conselho de Administração: dentre suas atribuições legais e regulatórias, tem como função o acompanhamento estratégico da gestão de riscos; aprovação do apetite a riscos e da Política de Gestão de Riscos, que engloba os riscos de sustentabilidade; zelo pela efetividade da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR) e do Sistema de Controles Internos (SCI).

Diretoria Executiva, composta pelo presidente, diretor Financeiro e diretor de Riscos e Controles Internos: além de implementarem a estratégia definida pelo Conselho de Administração, asseguram que as políticas e procedimentos relacionados a sustentabilidade sejam implementados em toda a organização, considerando a alocação de recursos para iniciativas de sustentabilidade e a supervisão das operações para garantir que estejam em conformidade com as metas estabelecidas.

Diretor responsável pelos controles internos: orienta e supervisiona a implementação e operacionalização do SCI e da EGR e as atividades da unidade de gestão de riscos, incluindo sobre a gestão dos riscos de sustentabilidade; avalia e aprova o Estudo de Materialidade do Risco de Sustentabilidade; e informa periodicamente os órgãos de administração e o Comitê de Riscos de quaisquer assuntos materiais relativos a controles internos e gestão de riscos.

Comitê de Riscos: auxilia o Conselho de Administração e Diretoria na compreensão dos tipos de risco, incluindo os riscos de sustentabilidade, de suas características e interdependências, dos fatores de riscos e de seu potencial impacto sobre o negócio.

Comitê de Auditoria: realiza o acompanhamento dos negócios; especialmente, desempenha função de avaliação e monitoramento dos riscos, incluindo os de sustentabilidade, sendo assim canal de suporte ao Conselho de Administração.

(b) Descrição do papel do Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão dos riscos de sustentabilidade.

Conselho de Administração

- a) Estabelecer a visão, missão e valores da organização, incluindo princípios de sustentabilidade;
- b) Aprovar a política e estratégia da gestão dos riscos, inclusive os riscos de sustentabilidade e
- c) Aprovar e acompanhar o apetite ao risco e as diretrizes gerais de gestão de riscos.

Diretoria Executiva

- a) Disseminar e fazer cumprir a Política de Gestão de Riscos e os limites de exposição e de perdas decorrentes dos riscos e
- b) Manifestar-se oficialmente sobre as ações prévias para correção das deficiências apontadas nos relatórios sobre as estruturas de gerenciamento dos riscos.

Diretor responsável pelos controles internos:

- a) Orientar e supervisionar (i) a implementação e operacionalização do Sistema de Controles Internos e da Estrutura de Gestão de Riscos e (ii) as atividades da unidade de gestão de riscos;
- b) Prover a unidade de gestão de riscos com os recursos necessários ao adequado desempenho de suas respectivas atividades e
- c) Informar periodicamente, e sempre que considerar necessário, os órgãos de administração e o Comitê de Riscos de quaisquer assuntos materiais relativos a controles internos, com o Comitê de Riscos ou o Conselho de Administração ou com a presidente da companhia, sem a presença dos demais diretores.

Comitê de Riscos

- a) Supervisionar a implementação da estratégia de riscos, inclusive dos riscos de sustentabilidade e avaliar sua eficácia;
- b) Garantir que a cultura de gestão de riscos esteja alinhada com os objetivos estratégicos da organização e
- c) Avaliar o apetite ao risco e as diretrizes gerais de gestão de riscos.

(c) Descrição das instâncias nos níveis estratégico, tático e operacional e de suas responsabilidades ao subsidiar Conselho de Administração, Diretoria, diretor responsável pelos controles internos e Comitê de Riscos na gestão e supervisão dos riscos de sustentabilidade.

A CSH supervisiona os riscos de sustentabilidade em três instâncias: estratégico, tático e operacional. Essa estrutura integrada da CSH assegura que a gestão de riscos, inclusive de sustentabilidade, seja efetiva e alinhada com os objetivos gerais da CSH, promovendo, assim, uma abordagem sistêmica. O nível estratégico é responsável pelo direcionamento geral da empresa, enquanto o nível tático traduz essa direção em ações específicas, e o nível operacional, tem como papel garantir que as atividades diárias sejam executadas de forma eficiente.

O nível estratégico da CSH é exercido pelo Conselho de Administração, o qual é responsável pela definição das diretrizes gerais de gestão de riscos e pela aprovação das políticas de gestão de riscos em linha com a visão e os objetivos de longo prazo da companhia.

O nível tático da CSH é exercido pela Diretoria Executiva e pela Diretoria de Riscos e Controles Internos, que devem orientar e supervisionar a implementação das diretrizes definidas pelo Conselho de Administração no que diz respeito à gestão dos riscos de sustentabilidade, para que assim sejam aplicadas de forma adequada em todas as unidades organizacionais.

Já o nível operacional da CSH é exercido pelas demais unidades organizacionais, chamadas também de primeira linha. São as áreas donas do risco, ou seja, são responsáveis pela identificação, avaliação e monitoramento dos riscos de sustentabilidade inerentes ao desenvolvimento das suas atividades.

O nível tático, por meio da Diretoria de Riscos e Controles Internos, reporta as informações e relatórios obtidos com base nas informações do nível operacional ao Comitê de Riscos e Comitê de Auditoria. Esses comitês subsidiam a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração na tomada de decisão referente à gestão de riscos.

TABELA GER

Processos de gestão de riscos de sustentabilidade

Objetivo	Descrição da forma pela qual são gerenciados os riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
Devem ser descritos os processos para identificação, avaliação, classificação, mensuração, tratamento, monitoramento e reporte dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022, e Resolução CNSP nº 416, de 20 de julho de 2021.	

(a) Descrição dos processos utilizados para identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade.

O processo de identificação, avaliação, classificação e mensuração dos riscos de sustentabilidade segue o mesmo processo utilizado para os demais riscos, isso porque os riscos de sustentabilidade, em linha com a Circular Susep nº 666, não constituem necessariamente riscos novos, sendo considerados nos riscos já existentes, tais como risco de mercado, de subscrição, de crédito, operacional e de liquidez.

Identificação dos Riscos: os riscos são identificados de acordo com os processos de cada atividade com base em análises de documentação interna, informações de mercados e normas regulatórias.

Avaliação dos Riscos: considera-se o impacto e a probabilidade de ocorrência de cada risco. Com a combinação desses dois componentes, é possível propor uma cotação de risco de "baixo" a "crítico":

a) o impacto do risco é analisado sob dois ângulos: quantitativo (financeiro) e qualitativo (organização - regulatório - satisfação do cliente - imagem / reputação - saúde e segurança - consequências para os gestores - clima social) e

b) a frequência do risco é a medida de avaliação contínua do nível de exposição da atividade em relação à ocorrência de determinado risco.

Autoavaliação dos Controles (Control Self Assessment – CSA): o objetivo da autoavaliação é avaliar a suficiência dos controles executados no período de análise, visando à cobertura dos riscos vinculados.

Testes de Certificação de Controles: ao final de cada campanha de autoavaliação são selecionados controles-chaves, cujo resultado da autoavaliação tenha sido "satisfatório", vinculados a riscos brutos críticos ou elevados para a realização dos testes de certificação dos controles. Os testes de certificação não têm como finalidade validar a eficácia do controle e, sim, expressar com exatidão os limites do teste, tal como foi definido.

(b) Descrição dos processos de gestão dos riscos de sustentabilidade, destacando seu tratamento, monitoramento e reporte.

O detalhamento de gestão de riscos está descrito nas Políticas e Manuais de Gestão de Riscos e Controles Internos da CNP Seguros Holding Brasi. Os riscos de sustentabilidade seguem o mesmo processo dos demais riscos.

Abaixo seguem os principais pontos das etapas do processo de gestão de riscos:

Tratamento dos Riscos: Após a etapa de avaliação dos riscos, é definido o tratamento que será dado aos riscos e como devem ser monitorados e comunicados às diversas partes envolvidas. Dentre as estratégias adotadas, destacam-se: Evitar; Mitigar; Transferir e/ou Compartilhar; Aceitar.

Monitoramento dos Riscos: visando ao aprimoramento contínuo da gestão de riscos, o processo de monitoramento consiste em acompanhar o desempenho dos indicadores de riscos, supervisionar a implantação e manutenção dos planos de ação e o alcance dos objetivos estabelecidos, por meio de atividades gerenciais contínuas e/ou avaliações independentes.

Comunicação dos Riscos: a comunicação é direcionada para todas as partes interessadas, principalmente a Diretoria Executiva, Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comitê de Riscos e Acionistas, sendo realizada de maneira clara e objetiva, respeitando as boas práticas de governança exigidas pelos mercados e pelos órgãos que os regulamentam.

Gestão dos Planos de Ação: plano de ação (PA) é o conjunto de ações que visa melhorar ou criar controle necessário para a cobertura esperada do risco, quando o resultado da análise apresentar um risco sensível (risco residual elevado ou crítico) ou risco sem controle vinculado. É responsabilidade das unidades envolvidas a inserção das informações no sistema sobre a evolução dos seus planos de ação no mínimo, mensalmente, para que os indicadores do ambiente de controle reflitam a realidade.

(c) Descrição dos mecanismos utilizados para o estabelecimento de limites para concentração em setores econômicos, regiões geográficas, produtos ou serviços mais suscetíveis a sofrer ou causar impactos na sustentabilidade.

Na Declaração de Appetite a Riscos, a companhia estabelece como diretriz que respeita aspectos socioambientais em toda a sua atuação, que busca lucro que seja compatível com a abrangência, perfil de risco e complexidade dos negócios, levando em consideração os aspectos econômicos, sociais e ambientais.

A CSH possui baixo apetite aos riscos de sustentabilidade (riscos sociais, ambientais e climáticos), que possam afetar seus objetivos estratégicos. Ou ainda que estejam classificados no nível de criticidade crítico ou elevado, os quais deverão ser tratados com o objetivo de mantê-los no menor nível possível.

(d) 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 processos envolvendo riscos de sustentabilidade são os mesmos reportados para todos os demais riscos (subscrição, crédito, mercado, liquidez e operacional).

As áreas internas realizam a autoavaliação e o monitoramento dos riscos inerentes a seus processos no segmento de seguros de danos e pessoas.

Em 2024, foram identificados 31 riscos com fator de sustentabilidade cobertos por 73 controles. Os 8 riscos residuais classificados como elevados, estão com planos de ação vinculados, os quais estão em andamento com previsão de finalização em abril/25. Para que haja uma reclassificação do risco residual, é necessária uma nova autoavaliação dos controles, momento em que a equipe de controles internos avalia a reclassificação do risco residual. Considerando a melhoria implementada dos controles, a tendência da criticidade do risco residual é ser moderada.

TABELA EST

Estratégias associadas aos riscos de sustentabilidade

Objetivo	Identificação e descrição dos impactos reais e potenciais dos riscos de sustentabilidade sobre os negócios, as estratégias e a gestão de riscos da instituição.
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
	Devem ser descritos aspectos dos riscos de sustentabilidade com potenciais impactos nos negócios, nas estratégias e na gestão de riscos, conforme disposto na Circular nº 666, de 27 de junho de 2022.

(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) para os demais riscos de sustentabilidade. Ou 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 de tempo (curto, médio e longo prazos).

Anualmente, a CNP Seguros Holding Brasil – CSH realiza ciclos de controles internos nos quais as gerências da primeira linha, orientadas pela área de controles internos, revisam os riscos e controles sob sua responsabilidade. Em 2024 realizamos a revisão da matriz de riscos e controles internos da companhia buscando identificar riscos de sustentabilidade na origem e riscos com fatores de sustentabilidade (ambientais, climáticos ou sociais).

(a.1) Riscos Climáticos Físicos: em casos de eventos climáticos, tais como enchentes ou vendavais, a companhia pode sofrer com o aumento da sinistralidade. Esse risco é mitigado considerando a contratação de resseguros.
Riscos Climáticos de Transição: no que diz respeito às emissões dos gases de efeito estufa, o impacto da companhia se concentra no deslocamento dos colaboradores para a sede, o que é compensado por meio de programa do acionista majoritário.

(a.2) Riscos Ambientais: a companhia possui riscos com fatores ambientais no que se refere, por exemplo, à gestão dos veículos da frota, descarte de documentos, descarte de resíduos. Para esses riscos, a companhia adota controles para a devida mitigação.

(a.3) Riscos Sociais: a companhia possui riscos com fatores sociais no que se refere, por exemplo, à inclusão e diversidade de colaboradores, risco ocupacional, uso de imagem e direitos autorais, violação de dados, produtos não inclusivos, entre outros. Para esses riscos, a companhia adota controles para a devida mitigação.

Considerando as características do negócio da CSH, não foi identificada a pertinência de aplicar critérios temporais (curto, médio e longo prazo) para classificação e tratamento dos riscos de sustentabilidade mapeados.

De acordo com a metodologia utilizada, os riscos são endereçados em função de sua criticidade (baixo, moderado, elevado e crítico) e da probabilidade de ocorrência.

(b) descrição da metodologia utilizada para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade.

Para avaliar a possibilidade de perdas gerada pelos riscos de sustentabilidade, a CSH usa como ferramenta de apoio a metodologia de Autoavaliação de Riscos e Controles, baseada na abordagem de Control Self Assessment – CSA, que consiste em utilizar a percepção e o conhecimento dos próprios gestores e colaboradores das áreas responsáveis, em relação à exposição aos riscos e à efetividade dos controles aplicados para mitigá-los.

São realizadas reuniões, conduzidas pela Gerência de Controles Internos, com a participação dos operacionais e gestor da área responsável pelos processos avaliados. Nas reuniões de autoavaliação são feitas a identificação, classificação e mensuração dos riscos em seus valores brutos; a descrição e classificação dos controles existentes; e é calculado o risco residual com base na capacidade mitigadora dos controles. No final do processo, cabe à Gerência de Controles Internos consolidar a avaliação dos riscos, por meio de elaboração de relatório, e reportá-los à Diretoria e Comitê de Riscos..

No tratamento de uma eventual perda operacional, é avaliado se o risco materializado gerou impacto de sustentabilidade, quer seja social, climático ou ambiental. Em 2024 nas perdas operacionais tratadas não foram identificadas fator de risco 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.

A maneira como os riscos, incluindo os de sustentabilidade, são considerados nos negócios e estratégias da companhia está descrita nas Políticas de Gestão de Riscos e Controles Internos e no Manual de Controles Internos. Cabe uma observação: os riscos de sustentabilidade (sociais, climáticos e ambientais) não atingiram grau de relevância suficiente para serem considerados materiais prioritários.

(c) 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.

A CSH possui uma estratégia resiliente, estando comprometida em se adaptar a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono. Essa resiliência não se limita apenas à resistência a perdas, mas também inclui a capacidade de se adaptar, se recuperar rapidamente diante de situações adversas e aprender com elas, melhorando assim a eficácia organizacional a longo prazo.

Com o objetivo de diminuir o impacto ao meio ambiente causado pelas operações da companhia, a acionista CNP Assurances realiza a compensação das emissões de carbono, que são calculadas a partir do consumo dos recursos naturais como água, energia e combustível fóssil.

No fim de abril de 2024, o Rio Grande do Sul foi devastado pelo maior desastre ambiental de sua história. Temporais, enchentes de rios e deslizamentos deixaram dezenas de mortos e milhares de desabrigados na capital, Porto Alegre, e no interior. Combinando eficiência operacional e responsabilidade social, realizamos diversas ações contingenciais para atender nossos clientes gaúchos e ajudar na recuperação das áreas afetadas.

Em 2024, foram identificados 31 riscos com fator de sustentabilidade cobertos por 73 controles. Os oito riscos residuais classificados como elevados, estão com planos de ação vinculados, os quais estão em andamento com previsão de finalização em abril/25. Para que haja uma reclassificação do risco residual, é necessária uma nova autoavaliação dos controles, momento em que a equipe de controles internos avalia a reclassificação do risco residual. Considerando a melhoria implementada dos controles, a tendência da criticidade do risco residual é ser moderada.

Até o momento, nenhuma autoavaliação identificou riscos climáticos como relevantes face à atividade da CSH. No histórico da companhia, em questões relacionadas aos riscos de sustentabilidade, podemos considerar que o evento climático do Sul do Brasil evidenciou a resiliência e a capacidade de adaptação da companhia diante da situação ambiental adversa.

Créditos

O Relatório de Sustentabilidade 2024 é uma publicação CNP Seguros Holding Brasil.



www.cshbrasil.com.br



www.linkedin.com/company/cshbrasil/

Coordenação

Superintendência de Estratégia e Sustentabilidade

Consultoria GRI, conteúdo e design

Grupo Report

(www.gruporeport.com.br)

Imagens

Banco de Imagens CNP Seguros Holding Brasil

Revisão

Ana Cardoso



