



Relatório de

Sustentabilidade

2025



Sumário

1

Apresentação

Mensagem da CEO
Mensagem do Conselho CSH
Nossos orgulhos em 2025

2

Somos a CNP Seguros Holding Brasil

Nosso perfil
Plataforma de marca
Nossa cultura

3

Nossos negócios

Caixa Seguradora
Plataforma digital Youse

4

Nossa Jornada 2025

Cenário em 2025
Nossa estratégia
Governança e sustentabilidade

5

Nossa governança

Estrutura de governança
Nossa integridade
Avanços em 2025
Gestão de riscos

6

Nosso desempenho

Integração ESG nos investimentos

7

Nossos clientes

Cliente no centro
Satisfação do cliente e
qualidade no atendimento

8

Nossas pessoas

Satisfação reconhecida
Gestão de desempenho
Saúde e bem estar
Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)

9

Responsabilidade social corporativa

Iniciativa de impacto positivo
Nosso voluntariado

10

Anexos

Indicadores GRI
Sumário de conteúdo GRI
Tabela Susep

Créditos



Apresentação

Neste capítulo:

- Mensagem da CEO
- Mensagem do Conselho CSH
- Nossos orgulhos em 2025





Apresentação

GRI 2-1, 2-3

Este é o Relatório de Sustentabilidade 2025 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 S.A., ambas empresas reguladas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep).

A Caixa Seguradora atua no canal bancário (*run off e run on*) e também comercializa seus produtos por meio da plataforma digital Youse – que distribui os produtos de Seguro Auto, Seguro Residencial e Seguro Vida, operacionalizados pela Caixa Seguradora. Já a Youse Seguradora S/A é autorizada a operar pela Susep, mas não possui apólices emitidas até a data do referido relatório.

Sediada em Brasília (DF), a CNP Seguros Holding Brasil é uma sociedade anônima fechada entre a CNP Assurances, uma seguradora líder em seguros pessoais na França, com atuação em toda a Europa e na América Latina, e a Caixa Seguradora, responsável por consolidar todas as atividades nos ramos de seguros, capitalização, previdência complementar aberta, consórcios, corretagem e atividades afins da Caixa Econômica Federal (CAIXA), 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 a 31 de dezembro de 2025 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@cnpbrasil.com.br.

Boa leitura.

Mensagem da CEO GRI 2-22

Ao olhar para trás, reconheço 2025 como um ano de consolidação, aprendizado e evolução consistente na forma como geramos valor para nossos clientes, parceiros, colaboradores e para a sociedade.

Nossa estratégia corporativa permaneceu alinhada às ambições de nossas acionistas, CNP Assurances e Caixa Seguridade, fortalecendo a integração entre negócio, sustentabilidade, governança e eficiência como pilares da nossa gestão.

Avançamos de forma relevante na modernização da nossa base tecnológica, ampliamos a eficiência operacional e alcançamos resultados consistentes nos indicadores de satisfação, com evolução expressiva do NPS e do CES, reconhecidos externamente com 9 prêmios pela excelência na experiência entregue aos nossos clientes.

A Youse, nossa plataforma digital de seguros e parte estratégica do ecossistema da CSH, seguiu fortalecendo nossa presença no mercado digital e ampliando a capacidade de oferecer soluções inovadoras e centradas no cliente. Esse posicionamento foi reconhecido com o 1º lugar na pesquisa Top Of Mind 2025 como seguradora digital mais lembrada e como a 5ª marca mais lembrada espontaneamente no mercado de seguros.

Seguimos honrando nossa trajetória e olhando com responsabilidade e confiança para o que vem pela frente. Continuaremos unindo talento, inovação e eficiência, fortalecendo nossa cultura de Gente pra Gente, para atender com excelência nossos mais de 4 milhões de clientes.

Apresentamos, neste Relatório de Sustentabilidade, nossos principais avanços, desafios e compromissos, reafirmando nossa atuação responsável e nossa visão de futuro. Convidamos você a conhecer, nas próximas páginas, a nossa história de 2025.

Sany Silveira, CEO





Mensagem do Conselho CSH

Em 2025, a CNP Seguros Holding Brasil (CSH) consolidou avanços relevantes, resultado de uma trajetória construída com base na colaboração, na eficiência e no foco contínuo nas pessoas e nos clientes.

Em um contexto global marcado por desafios sociais, ambientais e econômicos, a CSH reafirmou seu compromisso com uma atuação responsável, em prol da qualidade da prestação de serviço aos seus clientes, sempre buscando níveis de excelência no atendimento.

A evolução sustentável observada em 2025 reforça o potencial da companhia e sua solidez.

No Conselho de Administração, acompanhamos e apoiamos essa trajetória com foco na perenidade do negócio e na responsabilidade corporativa, assegurando o alinhamento às

diretrizes aprovadas pelo Conselho, ao apetite de risco e às melhores práticas de governança corporativa.

A divulgação deste Relatório de Sustentabilidade reforça o compromisso da companhia com a transparência e com a disciplina de governança, aspectos essenciais para a criação de valor no longo prazo.

Mantemos uma visão confiante quanto à solidez da estratégia da CSH e à sua capacidade de gerar valor sustentável no longo prazo para clientes, parceiros, colaboradores e para a sociedade.

Thomas Behar

Presidente do Conselho de Administração - CSH

Nossos orgulhos em 2025



Desempenho

R\$ 2,8 bilhões

de receita com operações de seguros

+ 4 milhões de clientes

R\$ 889 milhões de lucro líquido

Anuário Época 360°

1º lugar em Desempenho Financeiro

1º lugar em Pessoas

2º lugar em ESG/Socioambiental

3º lugar no ranking geral

(Serviços Financeiros)

TOP OF MIND 2025

Plataforma digital Youse

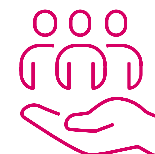
Top of Mind em seguros digitais



Meio ambiente



Selo Prata do Programa Brasileiro GHG Protocol



Governança



Prêmio IIA May Brasil
destaque em auditoria interna



Nossos orgulhos em 2025

Clima organizacional



**CSH:
Certificada
GPTW**



**Caixa
Seguradora**
Certificação Great
People Mental
Health

**Plataforma
digital Youse**

Cliente SA Happy -
Felicidade Corporativa
2025



9º lugar no *ranking*
de seguradoras de
médio porte

Premiação
GPTW 2025



Nossos orgulhos em 2025



Premiações em 2025 experiência do cliente

Recebemos diversos reconhecimentos públicos por nosso trabalho de atendimento, relacionamento e experiência do cliente.

International Business Awards (IBA) 2025

Uma das mais conceituadas premiações globais voltadas à experiência do cliente. Recebemos a medalha de bronze no tema "Time de Experiência do Cliente do Ano".

Cliente SA CX 2025

Troféu Ouro na categoria "Reconhecimento pelo Elevado Score de Maturidade em Experiência do Cliente".

Atendimento Abrarec CX 2025

fomos reconhecidos pela agilidade no atendimento aos clientes impactados pelas enchentes no Rio Grande do Sul em 2024.

Aloic Latam/Cliente SA 2025

o evento é promovido pela Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (Aloic) em parceria com a Cliente SA. Fomos premiados com o Ouro em "Melhor Estratégia de Atendimento ao Cliente".

Segurador Brasil 2025

Troféu Ouro na categoria "Liderança de Mercado no Segmento Habitacional".

Smart Customer 2025

Premiação na categoria "Treinamento e Desenvolvimento".

Cliente SA 2025

Fomos o destaque em duas categorias: "Líder em Campanha Motivacional" e "Líder Talento".

XXV Prêmio ABT

Reconheceu o trabalho realizado na Central de Atendimento de acionamento e acompanhamento de sinistros habitacionais.

Reclame Aqui 2025

Na categoria "Seguradoras – Grandes Operações", a Caixa Seguradora ficou em 2º lugar pela confiança, credibilidade e excelência no atendimento.

2

Somos a CNP Seguros Holding Brasil

Neste capítulo:

- Quem somos
- Plataforma de marca
- Nossa cultura

25 anos
de atuação conjunta da
Caixa Seguridade e CNP
Assurances no Brasil

+36 milhões
de segurados da CNP
Assurances em todo
o mundo





Quem somos

Nós somos a CNP Seguros Holding Brasil (CSH), uma empresa que nasceu da parceria entre a CNP Assurances e a Caixa Seguridade. Juntas, atuam no país há 25 anos, entendendo as reais necessidades dos clientes e desenvolvendo seguros que apoiam os brasileiros em todas as jornadas de vida.

Nossa atuação no setor de seguros brasileiro ocorre por meio da disponibilização de produtos e serviços pensados para democratizar a cultura de seguros no país.

Somos uma companhia seguradora e um investidor responsável. Atuamos com nossos parceiros em prol de uma sociedade inclusiva e sustentável. Nossa cultura é baseada em uma vocação de empresa cidadã, cuja essência é a expressão “De gente pra gente”.

Nossa presença e impacto na sociedade são complementados pelo Instituto CNP Brasil. Por meio do Instituto, consolidamos o apoio a projetos de transformação social, em alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e às diretrizes do Pacto Global, do qual somos signatários desde 2008.

CNP Assurances + CAIXA: uma parceria sólida



A CNP Assurances é um dos maiores grupos seguradores do mundo, responsável por mais de 36 milhões de apólices. Baseada na França, a companhia conta com mais de 8,5 mil colaboradores na Europa e na América Latina.



A Caixa Seguridade é uma subsidiária integral da CAIXA, um dos maiores bancos públicos do país. Criada em 2015, consolida a governança das atividades do banco nas áreas de seguros, previdência complementar, capitalização, consórcios e corretagem.

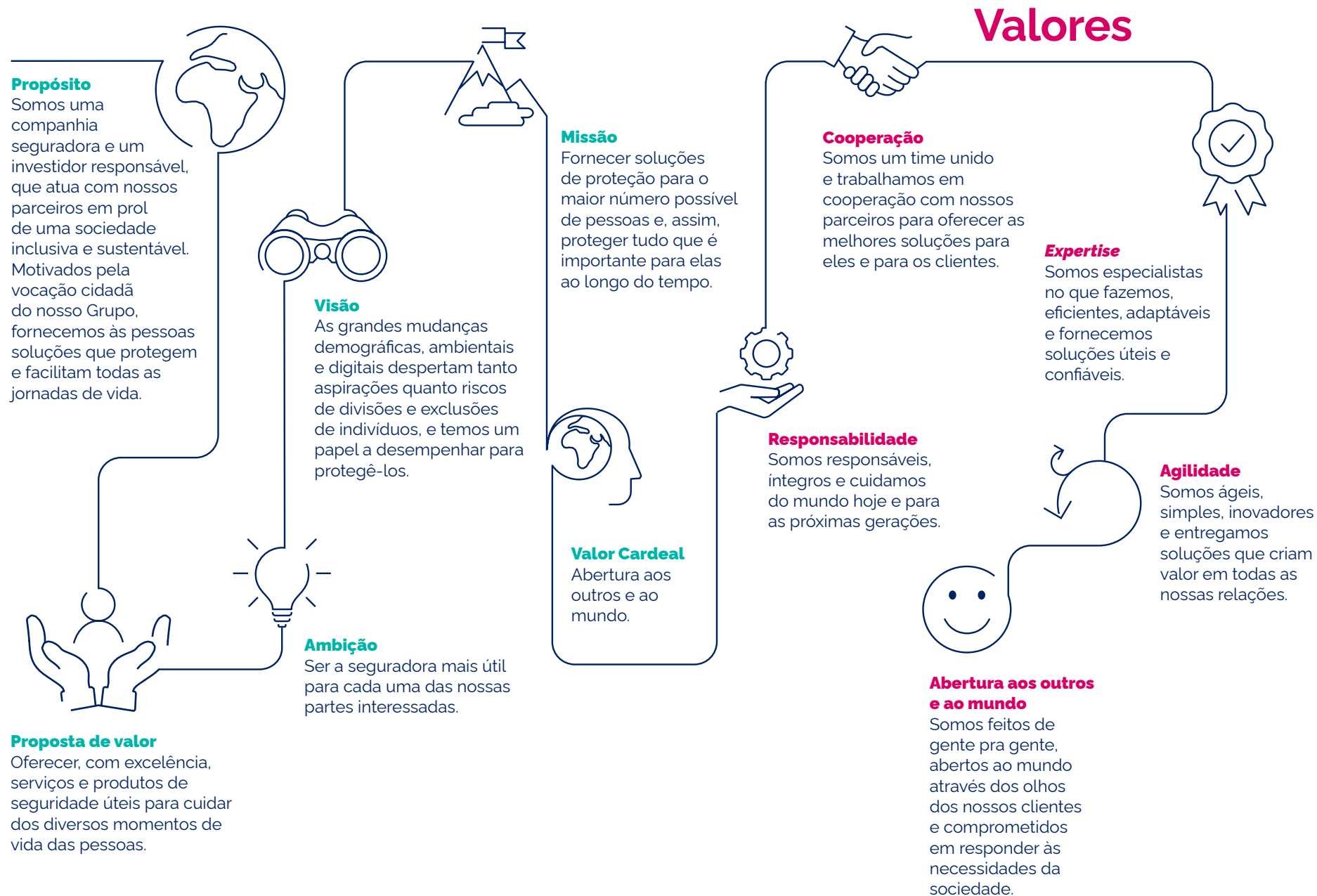


Plataforma de Marca

Acreditamos que marca é identidade. É tudo o que dizemos, fazemos e entregamos todos os dias às pessoas que se relacionam conosco, para alcançar nossos objetivos estratégicos.

Nossa Plataforma de Marca orienta a forma como conduzimos negócios, nos comunicamos e criamos experiências, sempre guiados pela nossa razão de ser.

A Plataforma de Marca define quem somos, de onde viemos e o que nos torna únicos, garantindo consistência, clareza e alinhamento com a estratégia das nossas acionistas, sem perder o jeito CSH de ser.



Nossa cultura

Baseados nos atributos da Plataforma de Marca, e mantendo as pessoas no centro das decisões, temos construído diariamente nossa cultura corporativa. Em um contexto de constante transformação, sempre **de gente para gente**, buscamos criar um ambiente baseado no cuidado com as pessoas, dentro e fora da companhia; na inovação; e na colaboração entre indivíduos e equipes.

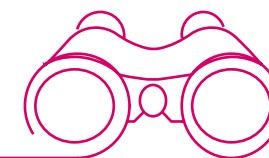
Na plataforma digital Youse, cultura e marca andam juntas

Diante dos desafios de negócios específicos da plataforma digital Youse, veio a necessidade de repensar a cultura como alicerce para o atingimento dos objetivos estratégicos. Esse movimento surgiu do entendimento de que marca e cultura andam juntas, já que cultura é o conjunto de padrões de comportamentos que dão vida à marca por meio das pessoas.

Ao fim desse processo, surgem quatro valores que funcionam como bússola para decisões, relacionamentos e prioridades da plataforma digital Youse. A seguir, destacamos esses valores e exemplos concretos de como eles se materializam em nossa rotina:



Colaboradores da Youse no escritório de São Paulo em evento de cultura



Bússola de valores Youse

1

Olhar de Primeira Vez

Esse valor reflete a disposição constante de experimentar, propor novas abordagens e buscar soluções criativas para desafios reais.

2

Gosto por Crescer

Acreditamos que o desenvolvimento é um processo contínuo. Cada pessoa deve ter autonomia para construir sua própria jornada de aprendizado.

3

Conexão que a Gente Sente

Valorizamos relações genuínas e acreditamos que um ambiente saudável depende de escuta ativa e confiança mútua.

4

Respirar o dia a dia do cliente

Mergulhamos na realidade dos nossos clientes para criar soluções que fazem a diferença. Transformamos escuta ativa e dados em produtos que trazem segurança e utilidade real ao cotidiano.

3

Nossos negócios GRI 2-6

Neste capítulo:

- Nossos negócios
- Caixa Seguradora
- Plataforma digital Youse

27,7 %
de share
no mercado brasileiro
de seguro habitacional

+ de **1,8** milhão
de contratos emitidos pela
Youse desde 2016



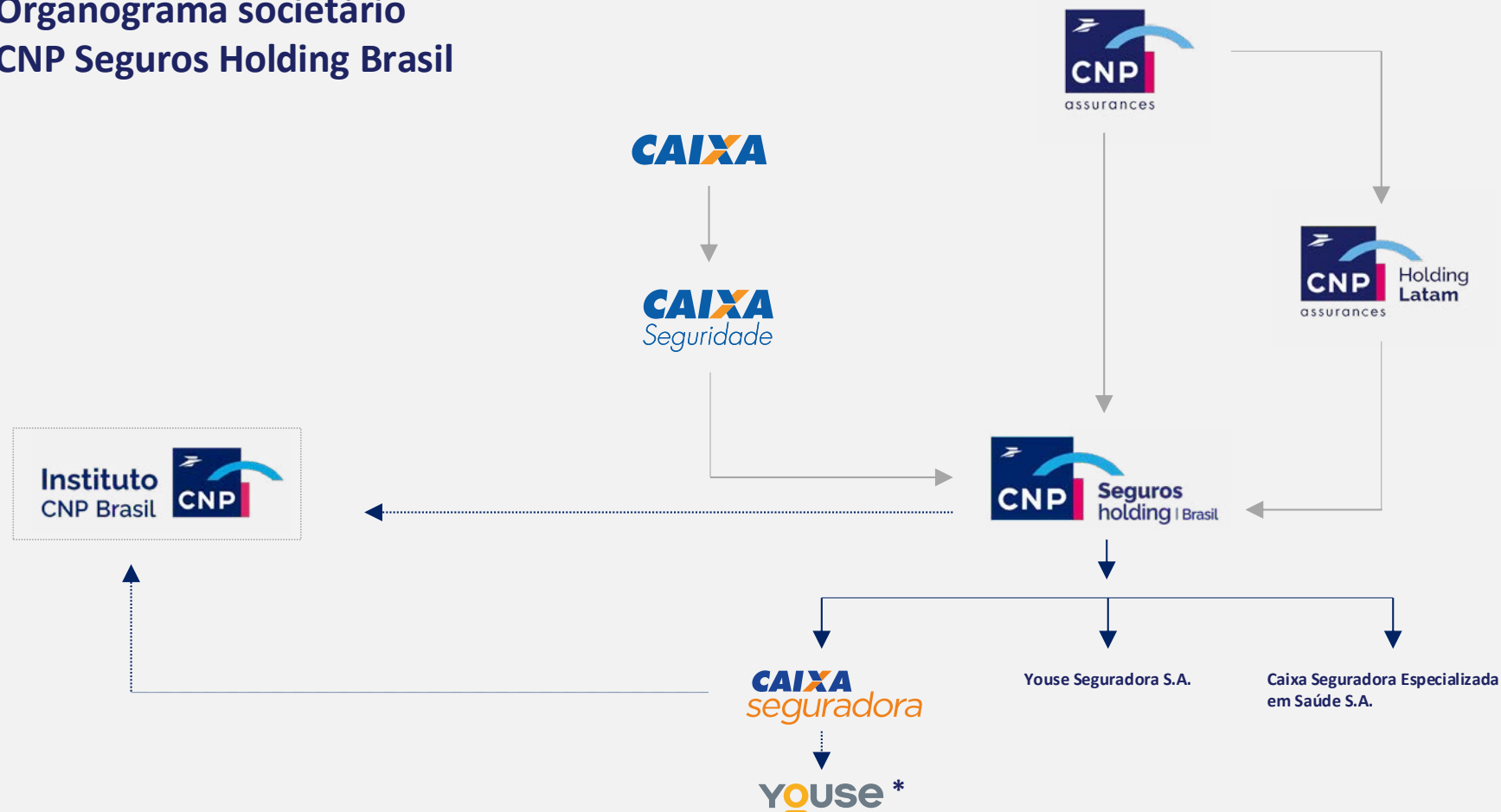
Nossos negócios

GRI 2-6

Oferecemos produtos e serviços de seguros adequados às diversas necessidades de nossos clientes. Protegemos a vida e o patrimônio de indivíduos, famílias e empresas com um portfólio de soluções, focando em oferecer a melhor experiência para um número cada vez maior de pessoas.

O diagrama ao lado resume a organização societária de nossas operações no Brasil.

Organograma societário CNP Seguros Holding Brasil



* Todas as informações descritas neste relatório referentes à plataforma digital Youse são relativas exclusivamente à unidade de seguros digital da Caixa Seguradora S.A., operacionalizada sob seu próprio CNPJ.



Por meio da rede de atendimento da CAIXA, que conta com mais de 4 mil agências e 13 mil correspondentes bancários, a Caixa Seguradora comercializa seguros do ramo multirrisco voltados para microempreendedores individuais (MEI), micro, pequenas, médias e grandes empresas.

No segmento de seguros habitacionais, administramos uma carteira que, apesar de estar em *run off*, ainda é a maior do setor no Brasil, com 27,7% de *market share*, equivalente a mais de 2,2 bilhões em prêmios ganhos*. Esses seguros não são mais comercializados desde 2021, mas seguimos prestando assistência e atendimento aos clientes com excelência.

*Fonte: Sistema de Estatísticas da Susep.



- **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):** Seguro acessível com coberturas e assistências essenciais que apoiam a continuidade do negócio para MEI, micro e pequenas empresas e até para quem não tem CNPJ, mas tem seu negócio.
- **Seguro Empresarial Lotérico e Caixa Aqui:** Linhas de negócios desenvolvidas para atender exclusivamente a lotéricas e aos correspondentes bancários da CAIXA.
- **Seguro Patrimonial CAIXA:** Garantimos a cobertura de mais de 4 mil instalações físicas da CAIXA espalhadas em todo o país, demonstrando nossa capacidade de atuar em contratos de abrangência nacional com precisão e excelência técnica.
- **Terminais Financeiros Lotéricos (TFL) :** Cobre cerca de 50 mil equipamentos alocados em todas as lotéricas do país, que são essenciais para os serviços bancários da CAIXA em larga escala.

Produtos CAIXA Seguradora em *run-off*

- **Seguro Habitacional:** É a garantia financeira 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.
- **Seguro Residencial :** Conta com coberturas fixas e opcionais para residências habituais e de veraneio, oferecidas a proprietários e inquilinos de casas ou apartamentos. Além disso, proporciona diversas assistências 24h para o segurado, seu lar e até seus *pets*.

FEE (Seguro Fácil Empresarial Empreendedor)

Lançado em 2025, o produto é voltado a microempreendedores



A Youse é uma plataforma digital de seguros da Caixa Seguridade e da CNP Assurances. Com uma abordagem centrada no cliente, já conta com mais de 1,8 milhão de contratos emitidos para seguros de carro, residencial e vida, permitindo personalização de coberturas e assistências.

Com atuação em todo o território nacional, a Youse tem sua estratégia de distribuição no modelo *omnichannel*, que integra diferentes modelos de venda para ampliar alcance e a conveniência na jornada do cliente.

O seguro pode ser contratado diretamente pelo aplicativo, *site* ou com o auxílio do time de Atendimento, no modelo B2C. A contratação também pode ocorrer por meio de corretores parceiros, além de parcerias estratégicas de *embedded insurance*, no formato B2B2C, ou ainda pelo modelo de *bancassurance*, via CAIXA.

A plataforma digital Youse oferece comodidade para o cliente, para que ele contrate seu seguro como e da maneira que desejar. O objetivo é levar uma proposta de serviço adequada às necessidades do usuário, incluindo a conveniência de permitir ao cliente personalizar suas coberturas e assistências de maneira que atenda às suas necessidades.

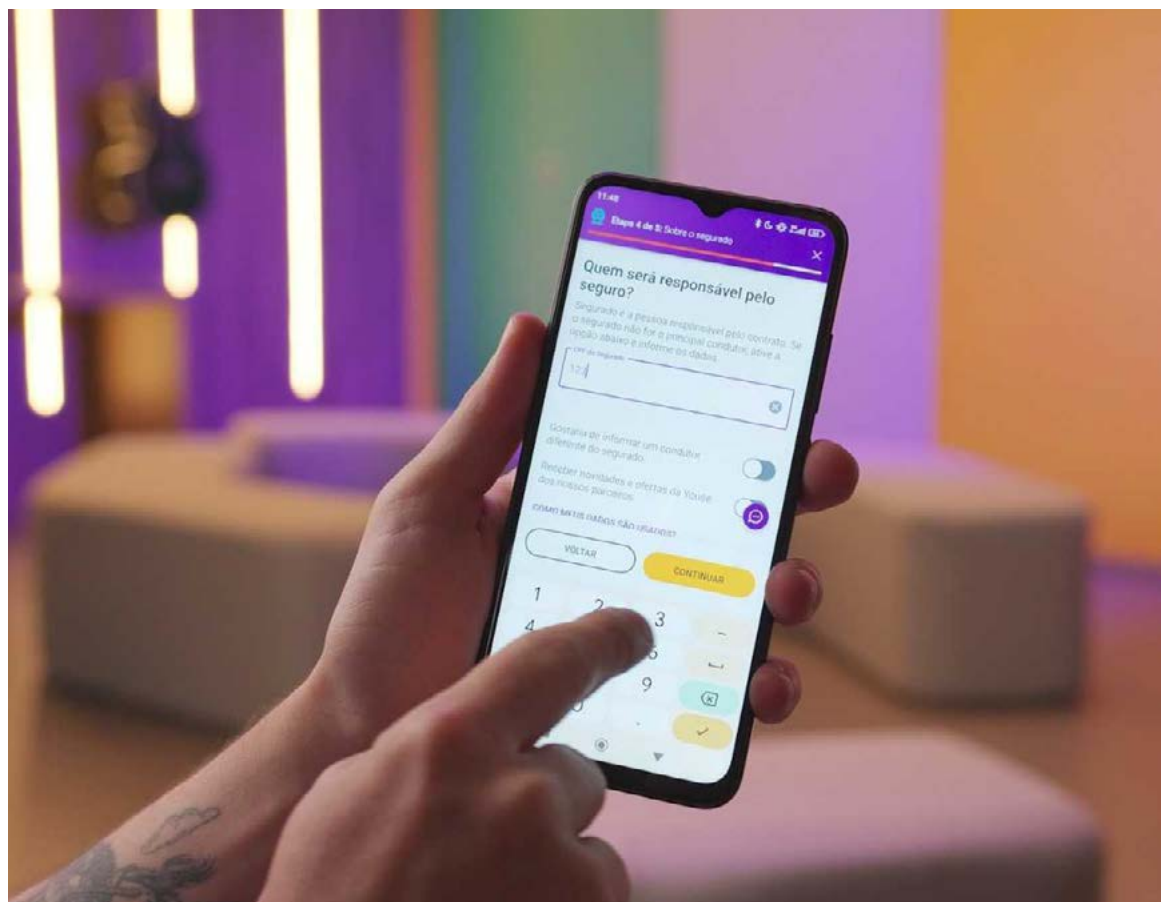
A plataforma digital Youse também é pioneira na utilização de tecnologias inovadoras, como inteligência artificial e *machine learning*, e na oferta de serviços que agregam valor à jornada do cliente com os seguros. Alguns exemplos são a Assistência Sustentabilidade (que auxilia os usuários do Seguro Vida e do Seguro Residencial no descarte correto de resíduos e outros materiais) e a calculadora de CO₂ (que faz a estimativa do impacto ambiental dos veículos segurados pelo Seguro Auto).



"Em 2025, a Youse consolidou um novo patamar de crescimento, com resultados que superaram em quatro vezes o desempenho do mercado, reforçando nossa posição como principal insurtech do país e uma das marcas mais lembradas de forma espontânea na contratação digital de seguros. Alinhamos nossas prioridades estratégicas a uma atuação transversal, com maior integração e consistência na execução das entregas. Essas evoluções nos permitiram alcançar resultados recordes para a Youse."

Henrique Cruz Diretor-geral, Youse

Portfólio plataforma digital Youse



Seguro Auto



São nove coberturas e diversas opções de assistências que podem ser combinadas entre si. O produto pode ser personalizado de acordo com a necessidade do cliente, com inclusão de coberturas e assistências. Um diferencial do Seguro Auto Youse é o contrato Bi Anual que garante proteção por 24 meses, inclusive o parcelamento do prêmio alteração durante o período de vigência.

Seguro Residencial



Oferece nove coberturas e até 11 serviços de assistência. Os contratos cobrem desde necessidades mais simples até situações emergenciais, como ocorrências climáticas e acidentes graves.

Seguro Vida



Pode cobrir indenizações por morte natural e acidental, diagnósticos de câncer e falecimentos de filhos. O produto conta com 21 assistências, com serviços oferecidos a preços competitivos.

A seu lado, a todo momento

Fornecemos soluções que protegem e facilitam todas as jornadas de vida



Seguro Habitacional

Coberturas contra danos ao imóvel, com quitação ou amortização do saldo devedor em caso de imprevistos, garantindo confiança e segurança para o sonho da casa própria



Seguro Auto

Coberturas e assistências personalizadas, que podem ser combinadas de acordo com as mais variadas necessidades



Seguro Fácil Empresarial Empreendedor (FEE)

Seguro acessível com coberturas e assistências essenciais que apoiam a continuidade do negócio para MEI, micro e pequenas empresas e até para quem não tem CNPJ, mas tem seu negócio



Seguro Residencial

Completo e personalizável, com coberturas que vão de situações simples até emergências climáticas, incluindo serviços de sustentabilidade para descarte adequado de produtos



Seguro Multirrisco Empresarial

Auxilia empresas em casos de danos inesperados que impactem as operações. Solução completa para manter o negócio funcionando, diante de eventos que fogem do controle



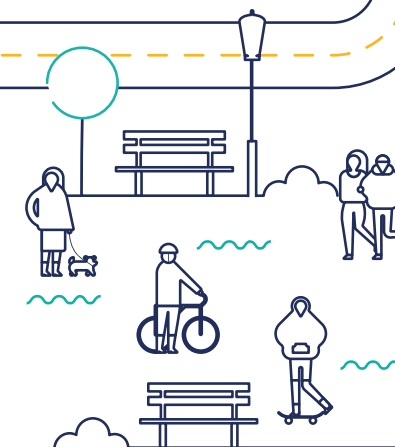
Seguro para agências e Lotéricas CAIXA e Correspondentes CAIXA Aqui

Desenvolvido para quem atende diariamente a população brasileira. Oferece cobertura contra danos físicos ocorridos nas agências e imóveis CAIXA, e garante segurança financeira para as lotéricas e Correspondentes CAIXA Aqui



Seguro Vida

Coberturas flexíveis a assistências voltadas ao bem-estar e à prevenção a doenças. A solução foca na tranquilidade do cliente, com indenização em vida para casos de câncer e serviços que facilitam o cuidado com a saúde



4

Nossa

Jornada 2025

Neste capítulo:

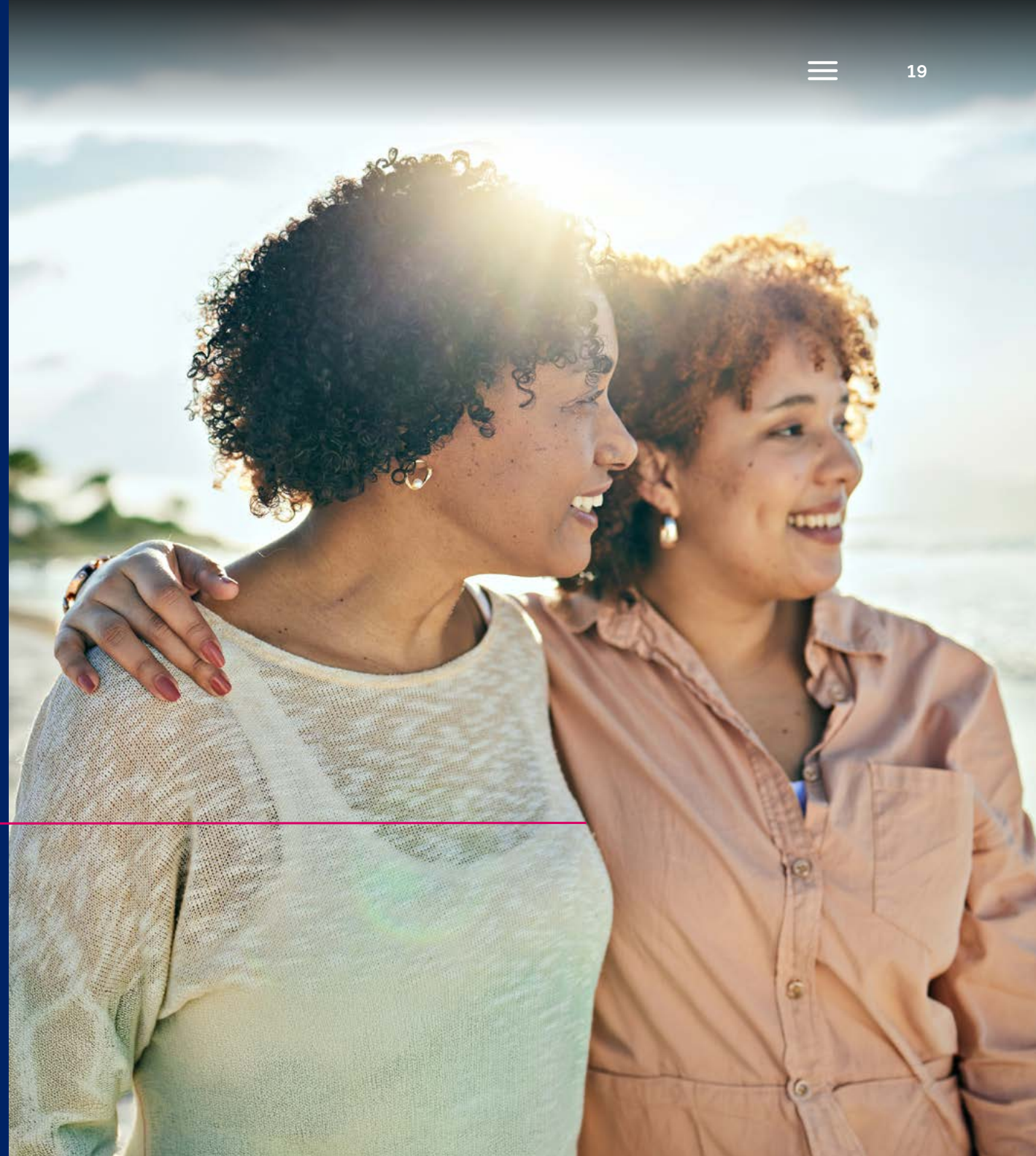
- Cenário em 2025
- Nossa estratégia
- Governança e sustentabilidade

50
frentes

de trabalho no
Programa CSH 2024-30

R\$ 68
milhões

valor gerado pelo CSH
2024-30 em 2025



Nossa Jornada 2025

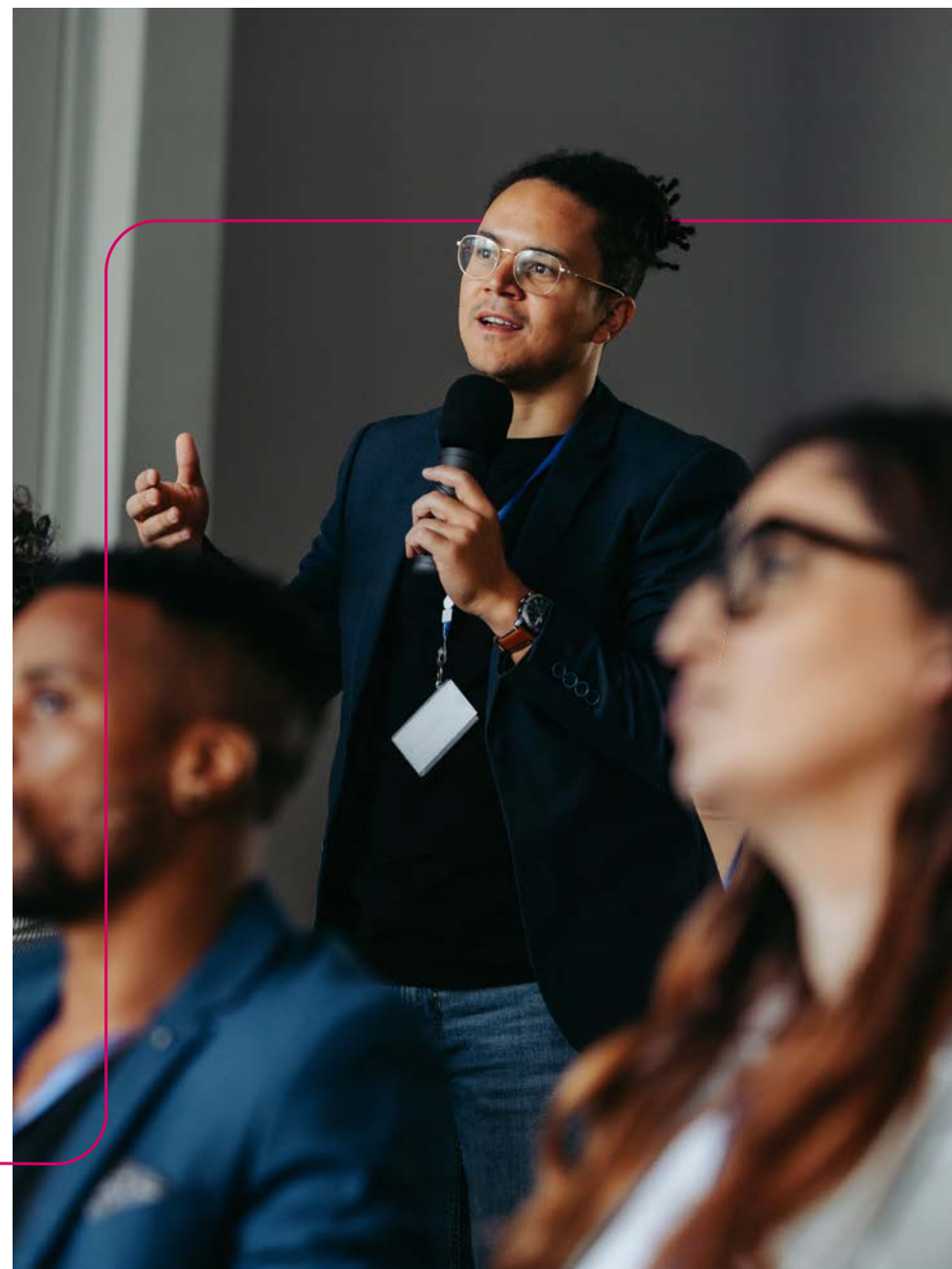
GRI 3-3: Governança & Modelo Operacional ESG

Em 2025, seguimos alinhando a estratégia da CNP Seguros Holding Brasil às ambições de nossos acionistas. Os direcionamentos corporativos e os avanços obtidos foram compartilhados de forma transparente e transversal.

Essa comunicação é fundamental para ampliar a clareza de propósito, fortalecer a governança estratégica e orientar, de forma consistente, os esforços em direção aos nossos objetivos de longo prazo. Estes contemplam o relacionamento com os *stakeholders* da companhia, a busca pela eficiência operacional, o avanço nos temas ESG e o foco na cultura organizacional.

A busca pela sinergia e pela eficiência operacional foram os principais direcionadores estratégicos

Colaboradores em *workshop* estratégico



Cenário em 2025

Durante o ano, buscamos superar desafios e aproveitar as oportunidades surgidas por meio de mais interação entre as áreas, em busca de maior sinergia interna e eficiência operacional. Para elevar o equilíbrio entre os resultados financeiros e os operacionais, priorizamos 50 frentes distribuídas em 16 alavancas do Programa Estratégico de Geração de Valor CSH24-30, que renderam resultados financeiros e extra financeiros.

Entre as frentes trabalhadas em 2025, destacamos: internalizações de processos jurídicos antes executados por parceiros; otimização da infraestrutura predial com o uso de menos andares; esforço extra para alavancar negócios; um cuidado atento para a cultura e a experiência do colaborador; gestão de risco; e revisões dos acordos de nível de serviço (SLA) dos contratos de parceiros, entre outros temas.

Também olhamos para a estratégia da plataforma digital Youse, com foco em três frentes: projetos prioritários; ações estruturantes e ações de eficiência. Nesse processo, fortalecemos a cultura e estrutura organizacional da plataforma em direção a fortalecer diferenciais competitivos e acelerar projetos voltados para canais (B2C, B2B2C e *bancassurance*) e operações, o objetivo desse movimento foi de nos conectarmos com os consumidores em diferentes momentos e necessidades, oferecendo soluções compatíveis e relevantes para cada contexto.

O avanço da agenda ESG no mercado segurador evidenciou temas como a preparação para a COP30, a adaptação aos padrões de divulgação do International Sustainability Standard Board (normas IFRS S1 e S2) e o desenvolvimento da Taxonomia Sustentável Brasileira para seguros. Nesse contexto, integramos fóruns e espaços de discussão, em diálogo com a Circular Susep nº 473/2024, que trata de produtos com atributos ESG.

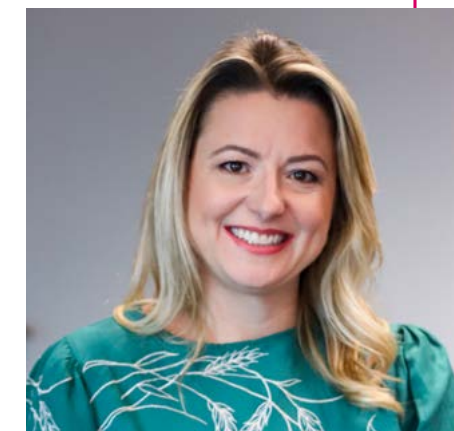
Nossa estratégia

Para mantermos nossa sustentabilidade financeira e uma governança saudável e produtiva, prosseguimos os avanços em frentes relevantes, considerando os desafios e oportunidades identificados no presente e no futuro da companhia.



O Programa CSH 2024-30, em vigor desde 2024, conta com o envolvimento transversal das diversas áreas da empresa e a responsabilidade de nossas lideranças na condução dos processos e iniciativas. Suas realizações contribuem para ganhos sustentáveis, melhoria de processos e fortalecimento da perenidade do negócio.

As iniciativas de geração de valor financeiro e não financeiro desenvolvidas têm impacto no curto, médio e longo prazos. Em 2025, essas iniciativas foram distribuídas em 50 frentes de trabalho com resultados que somaram mais de R\$ 68 milhões de geração de valor – R\$ 47 milhões de resultado financeiro e R\$ 21 milhões em alavancas de eficiência operacional.



“Buscamos manter uma cultura organizacional que estimula a integração ESG em todas as áreas, refletindo-se nos produtos, nos processos e no relacionamento com os *stakeholders*. O foco é em gerar impacto socioambiental positivo.”

Cristhiane Fabris

Superintendente de Estratégia e Sustentabilidade – CSH

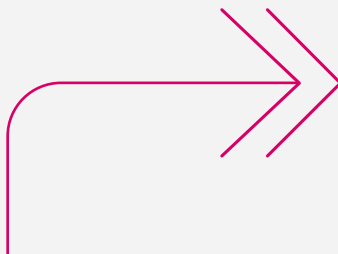
Programa Avance

Enquanto o CSH 2024-30 traz diretrizes que geram impacto de longo prazo, o Programa Avance desdobra anualmente as ações de impacto no curto prazo, alinhadas às prioridades estratégicas.

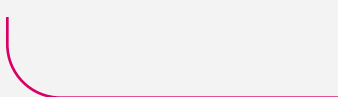
São metas corporativas tangíveis, divididas em seis áreas de atuação, ou dimensões-chave (clientes, parceiros, acionistas, funcionários, sociedade e planeta). O planejamento dos objetivos é desdobrado até o nível individual, o que garante foco total e assertividade na execução e na entrega de resultados corporativos.

Obtivemos resultados positivos em todas as dimensões-chave em 2025. Destacou-se o avanço na dimensão Cliente, refletido na evolução consistente dos indicadores de satisfação Net Promoter Score (NPS) e Customer Effort Score (CES) (leia mais no capítulo [Nossos clientes](#)).

A dimensão Funcionários também apresentou avanços relevantes, evidenciados pelo elevado nível de satisfação (90%) na pesquisa externa GPTW, além de altos índices de engajamento (leia mais em [De gente pra gente](#)).



Destacou-se o avanço na dimensão Cliente, refletido na evolução consistente dos indicadores de satisfação Net Promoter Score (NPS) e Customer Effort Score (CES)




Governança de sustentabilidade

Nossa estratégia considera o valor que podemos criar no âmbito ambiental, social e de governança (ESG, na sigla em inglês), em conjunto com os resultados operacionais e financeiros. A integração desses aspectos segue os princípios de nossa Política da Sustentabilidade, aprovada e promovida pela Diretoria Executiva e aplicada a todas as nossas atividades.

Esses princípios incluem a manutenção da ética, da integridade e da transparência; a promoção da diversidade, da equidade e da inclusão; a busca pela redução das desigualdades sociais; e a mitigação de impactos ambientais, com ênfase no apoio à transição energética e à economia de baixo carbono.

A gestão dos temas ESG amadureceu nos últimos anos. Esse processo culminou na definição de compromissos que consolidam um modelo de negócio cada vez mais sustentável, orientado à geração de valor de longo prazo e à ampliação do impacto social positivo.

Nossa Política de Sustentabilidade, divulgada publicamente, orienta todas as atividades da companhia

Engajamento institucional

GRI 2-28, 2-29

A Política de Sustentabilidade, disponível em nosso [site](#), orienta o relacionamento da companhia com nossos públicos de interesse, ou *stakeholders*: os grupos de pessoas e organizações que são impactados por nossas atividades.

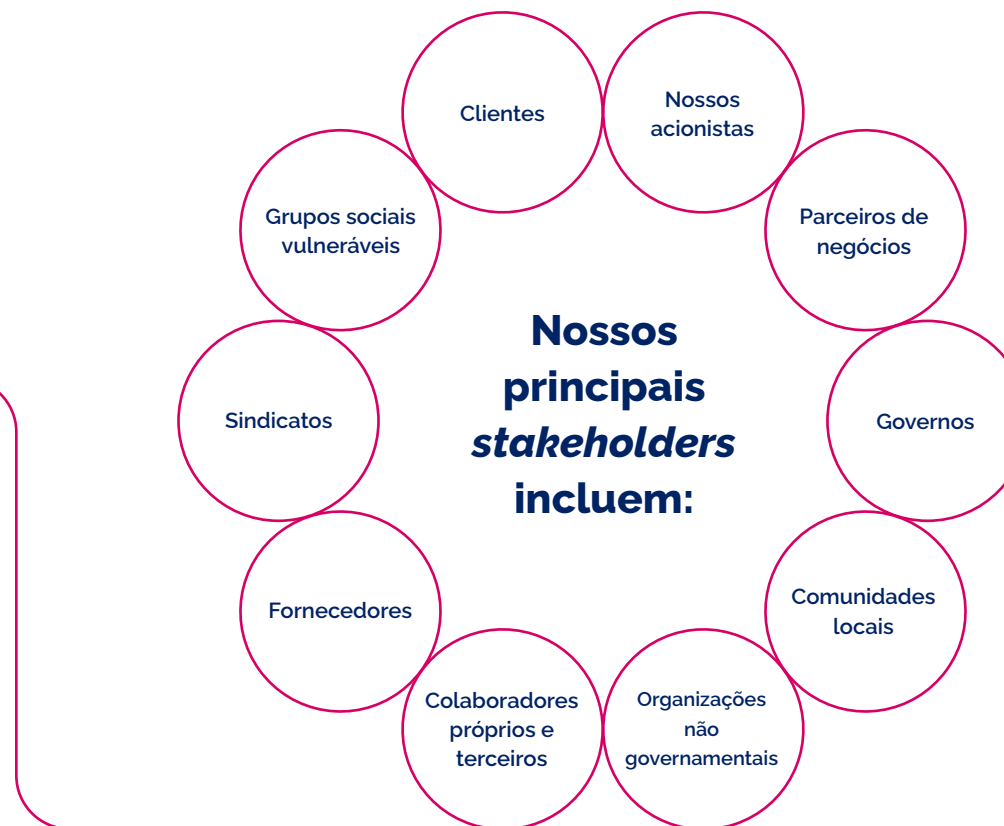
O engajamento entre a empresa e esses públicos se dá de forma direta, em canais de comunicação e atendimento (*online* ou

telefônico), eventos socioambientais promovidos pela empresa ou apoiados pelo Instituto CNP, participação em encontros setoriais, campanhas de marketing e comunicação institucional e outros.

De forma mais ampla, essas interações incluem nossa participação em iniciativas externas. No âmbito da Organização das Nações Unidas (ONU), somos signatários do Pacto Global (a maior ação de promoção da sustentabilidade empresarial do mundo) e dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI),

conjunto de diretrizes ESG recomendadas para empresas de seguridade.

Em nível setorial, mantemos representações na Confederação Nacional de Seguros (CNseg) e na Federação Nacional de Seguros (FenSeg), além de outros *stakeholders*, participando de debates sobre temas como *compliance*, regulações, governança, integração ESG, diversidade, clima, educação financeira e tendências na agenda ESG, contribuindo para benchmarking setorial entre as empresas.



Materialidade

GRI 3-1, 3-2

Como base para a atuação nas frentes ESG, consideramos também a matriz de materialidade da CNP Seguros Holding Brasil que foi definida em 2023, em processo detalhado em edições anteriores deste relatório. Essa matriz reúne os temas mais relevantes para a nossa gestão de sustentabilidade, considerando aspectos e impactos financeiros e não financeiros.

Nos últimos anos focamos nestes sete temas, que são acompanhados e integrados dentro do planejamento estratégico.

Os temas materiais foram alinhados aos princípios do Pacto Global e correlacionados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

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

Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I):

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 instituído em 2023, como guarda-chuva de iniciativas endereçadas para os diferentes temas priorizados na matriz de materialidade.

Cada um dos sete temas materiais é abordado pelo Programa ESG, numa estrutura organizacional que perpassa a maioria dos setores e níveis hierárquicos internos. O diagrama ao lado resume essa estrutura. A partir do conceito-chave (integração ESG no *core business*), os temas materiais servem como norteadores das ações desenvolvidas.

Cerca de 80% das áreas da companhia estão diretamente envolvidas no Programa ESG, e toda a nossa alta gestão está comprometida com as entregas. A integração das equipes com as iniciativas foi comprovada com uma pesquisa interna, que indicou um índice superior a 80% de satisfação dos colaboradores com a atuação da companhia em ESG.

Em 2025, conduzimos 89 iniciativas com o objetivo de impulsionar práticas sustentáveis e responsáveis em seus processos. Algumas dessas ações foram incluídas no plano de metas corporativas do ano, e, portanto, eram acompanhadas periodicamente pela Diretoria Executiva.

Na frente de governança, a área de ESG implementou, ao longo do ano, uma interface de reporte integrada, projetada para suportar a produção dos indicadores do Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) por meio de integrações automatizadas com sistemas internos, complementadas por entradas manuais sujeitas a controles formais. Essa abordagem garante a consistência, a



confiabilidade e a padronização dos dados utilizados no reporte extrafinanceiro, em conformidade com os princípios da CSRD.

A ferramenta incorpora um fluxo de trabalho formal de validação e aprovação, envolvendo o proprietário dos dados (*data owner*) e o respectivo validador, assegurando a segregação adequada de funções, bem como rastreabilidade, integridade e confiabilidade das informações reportadas.

Além disso, oferece uma trilha de auditoria completa, incluindo dados históricos, versões e evidências de suporte, fortalecendo assim a estrutura de governança de dados e permitindo a auditabilidade do processo de reporte, conforme exigido pelas normas European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

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



Transformando compromissos em resultados

Selo Prata no Programa Brasileiro GHG

Nos últimos anos, temos olhado com mais profundidade para o tema das mudanças climáticas. Apesar de calcularmos as emissões das nossas operações próprias há bastante tempo, foi em 2025 que passamos a integrar o Programa Brasileiro GHG Protocol, que reúne organizações brasileiras que publicam inventários completos de emissões de GEE no Registro Público de Emissões (RPE).

Em reconhecimento à transparência no processo, recebemos do Programa o Selo Prata, que confirma a elaboração do relatório de GEE com ferramentas reconhecidas mundialmente e adaptadas ao Brasil pelo Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getulio Vargas (FGVces). Nosso inventário abrange as emissões de escopo 1 (emissões diretas) e escopo 2 (emissões indiretas por energia elétrica) de forma completa.

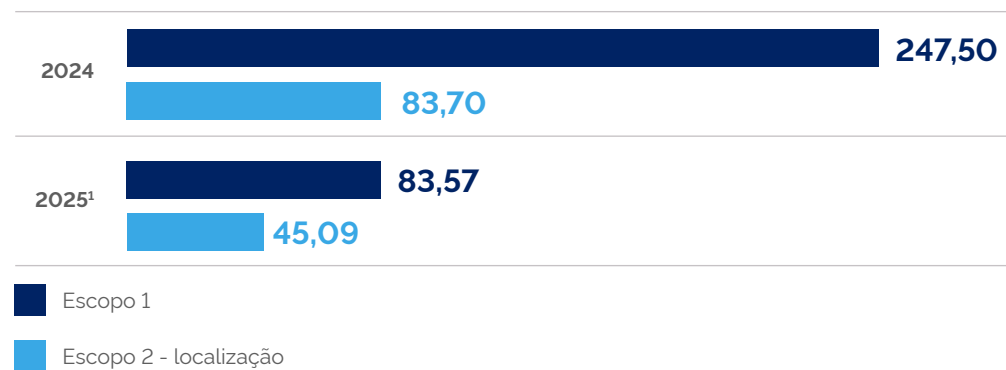
Para além do selo, estabelecemos (dentro do Programa ESG) metas anuais de redução de emissões, obtidas por meio de ações de ecoeficiência – como economia de consumo de energia elétrica e a gestão racional do combustível de nossa frota de veículos e das viagens aéreas

corporativas. A meta contempla os escopos 1, escopo 2 e também as categorias “Viagens de negócios” e “Deslocamento de funcionários” do escopo 3.

Em 2025 reduzimos as emissões de escopo 2 com a utilização de energia solar por meio da geração dos painéis fotovoltaicos no nosso prédio corporativo de Brasília e com a compra de certificados de energia renovável (I-REC) para o prédio de São Paulo.

O ciclo de reporte de 2025 também considerou as emissões dos escopos 1 e 2 para Programa Brasileiro GHG Protocol.

Redução de emissões de GEE, 2024-2025¹



¹ Dados calculados conforme metodologia do GHG Protocol.

66% de redução nas emissões de escopo 1

46% de redução nas emissões de escopo 2



Gestão de salvados

A CSH (incluindo a plataforma digital Youse) trata a gestão de salvados automotivos como uma das prioridades em sua política de responsabilidade ambiental. Em 2025, foram consolidados os processos de destinação adequada de peças e resíduos automotivos. No período, houve aumento no volume de veículos não comercializáveis direcionados para descarte correto, sempre com parceiros homologados e práticas que garantem reaproveitamento, reciclagem ou destinação ambientalmente adequada.

Só das operações relacionadas ao Seguro Auto da plataforma digital Youse, mais de 100 toneladas de resíduos automotivos tiveram destinação correta, contribuindo para a redução de impactos ambientais, o estímulo à economia circular e o fortalecimento dos controles e da rastreabilidade na cadeia de operações no setor de seguros.



Cadeia de valor GRI 2-6, 3-3:

Gestão administrativa e supply chain, 308-2, 414-2

A gestão dos impactos socioambientais e econômicos passa pela atenção à nossa cadeia de fornecedores e parceiros. Em 2025, 219 fornecedores da CSH passaram por esse tipo de análise. Após a análise inicial, 23% dos fornecedores foram classificados como críticos pela Área de Controles Internos, considerando critérios relacionados à relevância das atividades envolvidas nos contratos para a operacionalização da CSH.

Esses fornecedores receberam uma análise aprofundada, abrangendo aspectos de *compliance*, segurança da informação e continuidade de negócio, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), ESG e solvência financeira, garantindo maior segurança e responsabilidade na condução das nossas relações com prestadores de serviços. **GRI 308-1**

As cadeias de valor da Caixa Seguradora e da plataforma digital Youse contemplam, em sua etapa *upstream*, fornecedores de serviços especializados, incluindo tecnologia da informação, serviços administrativos e operacionais, assistência e regulação de sinistros e parceiros comerciais e operacionais. *Downstream*, nos relacionamos com corretores, plataformas digitais, parceiros comerciais, clientes e segurados. Não houve, em 2025, mudanças significativas nessas cadeias ou nas nossas relações de negócios.



O relacionamento com essa cadeia segue os preceitos de nossa Política de Sustentabilidade. Verificamos informações de reputação e de integridade dos fornecedores para mitigar o risco de contratação de empresas não alinhadas a nossos valores e estratégia geral de Sustentabilidade. Todos os parceiros 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*.

A base completa de fornecedores é monitorada para evitar riscos de possíveis impactos sociais adversos, como corrupção ou violações das leis trabalhistas, bem como a não conformidade com licenciamentos ambientais e demais riscos ligados à gestão ambiental. Não foram identificados impactos negativos reais; contudo, há previsão de atuação de equipes multidisciplinares para gestão de eventuais crises.

Além dos processos estabelecidos pelas áreas de Due Diligence e pela área de Conformidade, o Programa ESG ainda incorporou uma etapa de avaliação de aspectos ambientais e sociais à jornada de compras da CNP Seguros Holding Brasil e da plataforma digital Youse. Os fornecedores são convidados a responder (de forma autodeclaratória) sobre princípios relacionados à integridade, conduta ética, controles ambientais, gestão de gases de efeito estufa e práticas de diversidade, equidade e inclusão.

Dessa forma, ampliamos nosso conhecimento sobre a atuação socioambiental da cadeia de fornecimento, estimulando as práticas previstas na nossa Política de Sustentabilidade.

5

Nossa governança

Neste capítulo:

- Estrutura de governança
- Nossa integridade
- Avanços em 2025
- Gestão de riscos

91%
do público
interno atualizado
em integridade
em 2025

**CT
31000**
adoção das diretrizes
na gestão de riscos
da companhia



Nossa governança

Nossa postura corporativa responsável é sustentada por uma sólida estrutura de governança. A manutenção de rigorosos padrões éticos, da conformidade legal e da transparência são a marca dessa postura, contribuindo para a reputação da companhia e para a evolução do mercado segurador brasileiro.

A governança da CNP Seguros Holding Brasil garante a aderência às melhores práticas de mercado e ao cumprimento de todas as normas regulatórias em processos internos e decisões estratégicas. A cada ano, aprimoramos esses processos, para sermos reconhecidos como exemplo de integridade e ética no segmento de seguros.

Cinco são os princípios que orientam nossa atuação em governança:



Integridade

Atuação ética e coerente, com lealdade à organização e prevenção de conflitos de interesse.

Sustentabilidade

Compromisso com decisões conscientes, independentes e voltadas à geração de valor sustentável.



Transparência

Comunicação com *stakeholders*, promovendo confiança mesmo além das exigências legais.

Equidade

Tratamento justo e respeitoso a todos os envolvidos, considerando direitos e deveres.



Responsabilização

Desempenhar funções com diligência e prestar contas de forma clara e transparente.

Os avanços recentes na governança já nos credenciam e nos colocam no trajeto para buscar o Selo Pró-Ética, concedido pela Controladoria-Geral da União (CGU) a organizações comprometidas com mecanismos de integridade, transparência e prevenção à corrupção. Para concessão do selo, a CGU analisa dez áreas de conhecimento que compõem um programa de integridade eficaz, como gestão de riscos, transparência e comprometimento da alta administração, entre outras.

Movimento Transparência 100% GRI 2-28

Na busca por maior clareza e conformidade em nossas operações, em 2025 também ingressamos no Movimento Transparência 100%, iniciativa da Rede Brasil do Pacto Global. Para incentivar boas práticas de integridade além das exigências legais, o Movimento propõe cinco metas a serem cumpridas até 2030.

Em 2025, concluímos as metas 1 e 4, e seguimos desenvolvendo projetos para garantir o cumprimento de todas as outras. [Em nosso site](#), divulgamos a toda sociedade os avanços nas metas do Movimento.

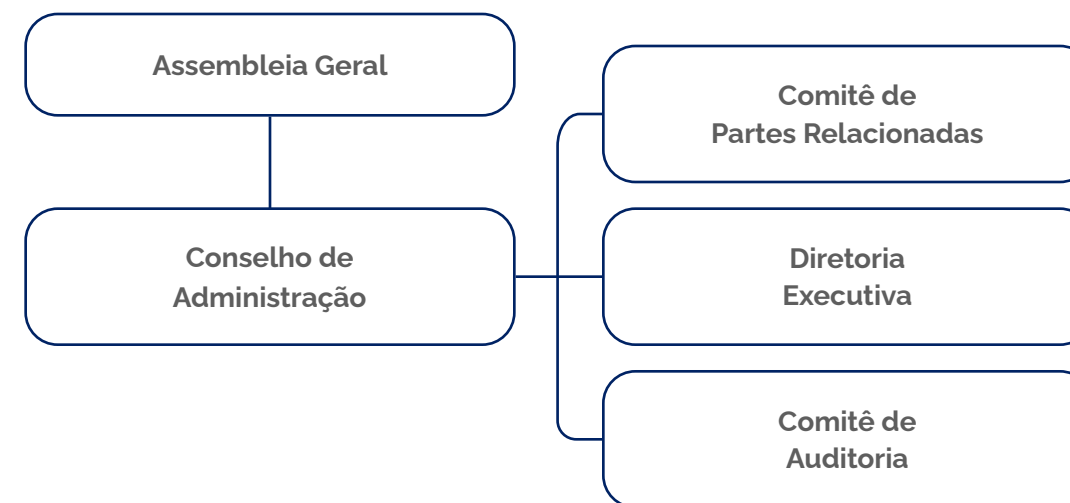
Cinco metas a serem cumpridas do Movimento Transparência 100%

- 1 **100% de transparência das interações com a administração pública.**
- 2 **Remuneração 100% íntegra da alta administração.**
- 3 **100% da cadeia de valor de alto risco treinada em Integridade.**
- 4 **100% de transparência da estrutura de *compliance* e governança.**
- 5 **100% de transparência sobre canais de denúncias**

Estrutura de governança

Nossa estrutura de governança tem como instâncias superiores a Assembleia Geral e o Conselho de Administração, ambos formados por membros indicados por nossos acionistas. Diretamente ligada ao Conselho, está nossa Diretoria Executiva.

Organograma da alta governança – CNP Seguros Holding Brasil



Já a Caixa Seguradora S.A. e a Youse Seguradora S.A. possuem cada qual sua própria estrutura organizacional. Na [página de conformidade e governança do nosso site](#), diagramas interativos permitem consultar a composição de todos os órgãos de governança, suas atribuições e responsabilidades.

Nossa integridade GRI 2-23, 2-24

Nos termos do [nosso Código de Ética e Conduta](#), atuamos pautados na legalidade, na impessoalidade, na transparência, na integridade e na eficiência. Todos os colaboradores da companhia, a começar pelos membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, se comprometem formalmente a seguir esses preceitos, além das demais diretrizes do Código, que abrangem direitos humanos, saúde e segurança, boas práticas concorrenciais e outros temas.

Essas determinações também se aplicam a nossos fornecedores e parceiros de negócio. Um [Código de Ética e Conduta](#) específico para esses públicos está disponível em nosso [site](#), descrevendo os padrões de integridade que esperamos deles.

Contamos com uma Diretoria de Conformidade, responsável pela prevenção de atos de corrupção, fraude, violações dos termos do Código de Ética e Conduta e quaisquer outros comportamentos contrários à lei ou regulamentos internos e externos.

A Diretoria de Conformidade também coordena as ações do Programa de Integridade, com uma agenda permanente de monitoramento



de riscos, capacitações, campanhas de comunicação e eventos de promoção da integridade corporativa. As políticas e compromissos ligados à integridade são reforçados com treinamentos *online*, de cumprimento obrigatório para todos os colaboradores.

Realizamos, em outubro e novembro de 2025, mais uma campanha de atualização em integridade, que contou com a participação de 91% do público interno. Os demais colaboradores ainda estão no prazo estabelecido para cumprir os treinamentos, ou em ausência legal.

O Programa de Integridade também abarca as demandas recebidas por meio de nosso Canal de Ética. Aberto a todos os públicos, o Canal recebe denúncias de eventos que contrariam as normas do Código de Ética e Conduta e demais desvios de conformidade legal. O contato pode ser feito por telefone (0800 900 9097) no [site \(https://www.contatoseguro.com.br/cshbrasil\)](https://www.contatoseguro.com.br/cshbrasil), com garantia de anonimato, a critério do denunciante; as ocorrências são gerenciadas por uma empresa independente, de forma sigilosa.



Legalidade, impessoalidade, transparência, integridade e eficiência orientam nossa conduta ética



Somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção

Essas iniciativas estão em linha com os preceitos do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do qual somos signatários. Criado pelo Instituto Ethos, o Pacto visa promover a integridade e a ética no ambiente empresarial, por meio da promoção de práticas de transparência, controles internos e conformidade.

Avanços em governança e integridade em 2025

Ao longo de 2025 buscamos fortalecer a nossa governança e integridade por meio de uma série de ações e iniciativas, evidenciadas a seguir:

Governança de Gente pra Gente

Promovemos, em setembro de 2025, a primeira edição do “**Governança de Gente pra Gente**”, iniciativa que reafirmou a governança corporativa como pilar estratégico para a perenidade, competitividade e sustentabilidade do nosso negócio.

O encontro reuniu especialistas do mercado e públicos internos, executivos, gestores e especialistas, em um ambiente de diálogo qualificado, voltado à discussão de tendências, boas práticas e desafios que vêm moldando o futuro do setor de seguros e a evolução dos modelos de gestão em um cenário de crescente complexidade.

Com a participação das lideranças da companhia, a programação contemplou reflexões sobre liderança, estratégia corporativa, crescimento sustentável e diferenciação competitiva, além de temas ligados ao fortalecimento da cultura de governança e à qualidade do processo decisório.

A iniciativa reforçou o compromisso com uma governança prática, acessível e orientada à geração de valor, promovendo alinhamento institucional, disseminação de conhecimento e engajamento das equipes em torno de princípios como transparência, responsabilidade e colaboração.



Semana da Integridade

Coordenada pela Diretoria de Conformidade, a Semana da Integridade 2025 foi realizada em junho e reforçou o compromisso da Companhia com uma atuação pautada por ética, transparência e boas práticas de governança.

A programação reuniu painéis e debates voltados à maturidade do nosso Programa de Integridade, promovendo reflexões e orientações práticas sobre tendências em governança corporativa, gestão de crises, prevenção e tratamento de riscos, fortalecimento de uma cultura ética e segurança cibernética.

Conexão Ética

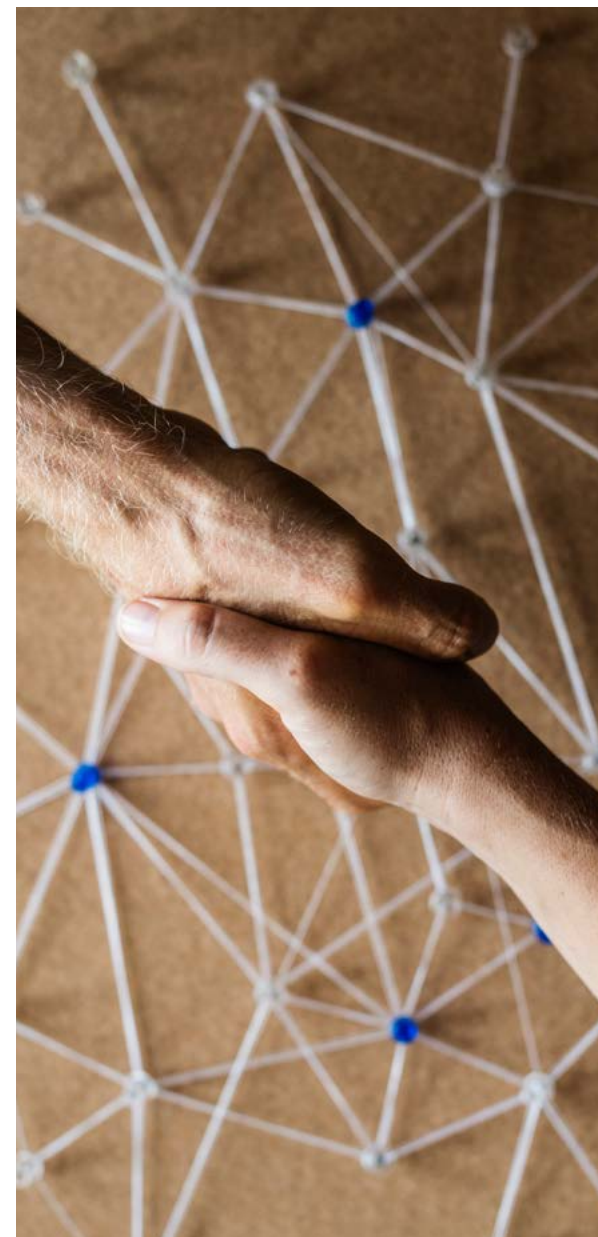
O ano ainda foi marcado por 10 edições do Conexão Ética, iniciativa de aculturação em integridade, conduzida pela Diretoria de Conformidade. Por meio de discussões, *insights* e compartilhamento de boas práticas, criamos um ambiente leve e colaborativo, onde as equipes se conectaram aos valores que sustentam a nossa trajetória.

Começamos desmistificando conceitos fundamentais com o tema **"Seguros Sem Mistérios"**, fortalecendo nossa compreensão sobre o ambiente regulatório que nos cerca. Exploramos, com curiosidade e senso crítico, o papel

da **inteligência artificial**, compreendendo as oportunidades e seus riscos de forma responsável. Mergulhamos em temas essenciais como **"Como Prevenir o Assédio Moral, Sexual e Microagressões no Trabalho e na Vida Social"**, reforçando comportamentos que promovem ambientes mais seguros e respeitosos para todos.

Aprofundamos nossa visão sobre **Compliance e Governança Social**, entendendo a integridade como parte central da tomada de decisões. Revisitamos a importância da **LGPD na Prática**, reforçando o cuidado com dados e a proteção da privacidade. E, para fortalecer nossos controles internos, estudamos **Prevenção a Corrupção, ao Conflito de Interesse** e práticas de **Prevenção a Lavagem de Dinheiro**.

Realizamos 10 edições do evento Conexão Ética, com debates e apresentações sobre temas de conformidade



Nova Lei de Seguros

A Lei nº 15.040/2024 introduziu mudanças regulatórias profundas em nosso setor, focando na modernização do mercado e na proteção ao consumidor. Em resposta, criamos um projeto de adequação com grupos de trabalho multidisciplinares para revisão e a atualização de processos, normativos internos, estruturas de governança e soluções tecnológicas. Com isso, asseguramos maior transparência contratual, previsibilidade das relações securitárias e clareza na comunicação com os clientes.

Foram concluídos com sucesso 51 planos de ação na Caixa Seguradora e outros 80 planos na plataforma digital Youse, que contribuem diretamente para a promoção de relações mais equilibradas com as partes interessadas, reforçando a confiança no mercado de seguros e a perenidade do negócio. Para mais informações, acesse o nosso Relatório de Conformidade [aqui](#).

Conformidade em destaque no site

Uma atualização importante em nosso portal na internet foi a criação de uma [página dedicada à conformidade e à governança](#). Aberto a toda a sociedade, o *site* traz detalhes sobre nossa estrutura organizacional, a composição dos órgãos de alta gestão, conselhos e comitês, e *links* para documentos relevantes (Códigos de Ética e Conduta, Política de Sustentabilidade e outros normativos internos).

Prêmio IIA May Brasil

Fundamental na promoção interna da integridade, nossa área de Auditoria recebeu em 2025 o Prêmio IIA May Brasil, concedido pela IIA Brasil, braço local do The Institute of Internal Auditors (IIA). O prêmio internacional é destinado às organizações que desenvolvem as melhores ações de conscientização acerca da importância das atividades de auditoria interna.

Gestão de riscos

A identificação e a prevenção de riscos é uma atividade central no segmento de seguridade. Esse trabalho é desempenhado pela Diretoria de Riscos e Controles Internos, que faz a avaliação, o tratamento, o monitoramento e a comunicação dos riscos que podem impactar a estratégia e os resultados da empresa.

Evidenciando a eficiência desse trabalho, em 2025 contamos com a certificação CT31000 – Risk Management Lead Trainer em nosso time, o que reforça a adoção das diretrizes da ISO 31000 na gestão de riscos da companhia e o alinhamento de nossos processos às melhores práticas internacionais.

Esses processos são orientados por nossa Política de Gestão de Riscos e pela Declaração de Appetite a Riscos (RAS), complementadas pelo Regimento Interno do Conselho de Administração, sempre de acordo com as exigências da Resolução CNSP 416/2021 (sistema de controles internos, a estrutura de gestão de riscos e auditoria interna). A RAS determina os limites de risco aos quais a companhia pode se expor, em alinhamento aos objetivos estratégicos.

A governança ainda inclui, com frequência trimestral, o Comitê de Riscos, órgão que conta com membros independentes e apoia a alta liderança em casos ligados à gestão de riscos, além de encaminhar recomendações à Diretoria de Riscos e Controles Internos e avaliar a atuação da diretora e de toda sua equipe, anualmente.



"Temos conseguido ir além das exigências legais em nossa gestão. Riscos cibernéticos, avaliação de riscos socioambientais dos fornecedores e avanços nos controles internos estiveram entre as prioridades."

Leticia Doherty

Diretora de Riscos e Controles Internos



Recuperação do Ramo 66

Continuamos, em 2025, a acompanhar de perto os riscos judiciais envolvidos nas operações de seguros do “Ramo 66”, relativas a apólices em que a Caixa Seguradora atua como prestadora de serviço do Fundo de Compensação de Variações Salariais (FCVS), que detinha o capital de risco do Sistema Financeiro de Habitação (SFH).

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 4.380/1964 (Sistema Financeiro de Habitação - SFH).

Vale esclarecer que a seguradora era responsável por receber prêmios, pagar sinistros e defender judicialmente o SFH, devolvendo os lucros deste produto ao FCVS e sendo reembolsada em caso de sinistros.

Nossa área jurídica obteve um importante avanço ao internalizar os esforços de recuperação de valores nessas operações, o que trouxe ganhos operacionais e financeiros. Com a conclusão das demolições dos prédios com problemas estruturais em Pernambuco, ainda obtivemos no decorrer do ano uma expressiva redução de despesas recorrentes.

Riscos de sustentabilidade

GRI 3-3: Governança & Modelo Operacional ESG, Eficiência tecnológica sustentável

Em alinhamento à nossa postura corporativa responsável, temos dedicado a cada ano mais atenção ao monitoramento e ao tratamento dos riscos ligados à sustentabilidade e aos aspectos ESG. Esses riscos são definidos pela Susep (de acordo com sua Circular 666/2022) como aqueles que tenham fatores de sustentabilidade constatados, independentemente da categoria em que eles se enquadrem (financeiros, operacionais, de subscrição etc.).

Todos os riscos monitorados são avaliados quanto a fatores ESG. Em 2025, um total de 29 riscos acompanhados apresentaram esses fatores; 66 controles internos foram aplicados no monitoramento desses riscos. As áreas potencialmente impactadas precisam desenvolver planos de ação e resposta, de acordo com a criticidade de cada risco.

Temos nos preparado para uma realidade de aumento no número de eventos climáticos extremos no Brasil – considerando eventos como queda de granizo, tempestades tropicais e ciclones, bem como o apoio a populações vulneráveis em comunidades ribeirinhas ou cidades litorâneas.

O planejamento para essas ocorrências é feito em alinhamento com o nosso *broker* de resseguro e nossos resseguradores, com entidades como a Confederação Nacional de Seguros (CNSeg) e com governos estaduais e municipais, ressaltando o apoio aos segurados em situações emergenciais e à sociedade em geral.



"Eventos climáticos extremos têm aumentado a complexidade dos sinistros. A Youse tem ampliado o uso de tecnologia digital para tornar a operação mais eficiente e sustentável, bem como proporcionar uma experiência mais fluída para os clientes."

Vivian Yoshimura

Gerente de Sinistros – Youse



Enchentes no Rio Grande do Sul

Tratamos os grandes eventos climáticos como incidentes críticos, agindo rapidamente na identificação dos segurados, dimensionamento e monitoramento das áreas envolvidas. Isso possibilita o melhor atendimento para os afetados. Cruzamos dados operacionais com informações dos alertas climáticos e geográficos para compreender como determinados eventos podem impactar a experiência do cliente, o atendimento e os custos envolvidos.

Damos a prioridade necessária para atendimentos ligados a ocorrências climáticas

Operacionalmente, aprimoramos protocolos como o uso do Fast Track, ferramenta digital que pré-analisa sinistros por meio de recursos digitais, como a geolocalização. O volume de sinistros tratados pela ferramenta aumentou em 75% na comparação com 2024.

O Fast Track permite priorizar atendimentos ligados a ocorrências climáticas, como fizemos com os segurados afetados pela chuva de granizo que caiu no município de Erechim (RS), em novembro de 2025.

Nossa atuação durante as enchentes no Rio Grande do Sul em 2024 ajudou a consolidar a reputação da CNP Seguros Holding Brasil como referência no atendimento a populações afetadas pelo clima e no enfrentamento dos riscos climáticos. Representantes da CSH participaram de diversos debates sobre esses temas, incluindo em eventos que precederam a Conferência das Partes da ONU sobre Mudanças Climáticas (COP30).



“Fui atendido antes mesmo de acionar o seguro”

“Conheci a Youse por meio de um anúncio no Facebook. Contratei o seguro e incluí a cobertura para casos de eventos climáticos, porque queria ter uma proteção tão completa quanto possível. E então veio o tornado... foram ventos de 400 km/h. Arrancou uma laje da minha casa, quebrando o para-brisa do carro. E foi muito bom poder contar com a seguradora. Na manhã seguinte, antes mesmo de eu acionar o seguro, fui procurado por uma pessoa da Youse. Quis saber se estava tudo certo, se a família estava em segurança, se precisávamos de abrigo. Tudo foi muito rápido, muito ágil, a própria Youse iniciou o processo do sinistro. Num momento muito difícil, foi uma preocupação a menos.”

Depoimento de um cliente do Seguro Auto da Youse, morador de Rio Bonito do Iguaçu (PR).

Em novembro de 2025, a região foi atingida por um dos mais intensos tornados de que se tem registro no Brasil, causando danos a 90% das construções do município.

Segurança da informação e continuidade de negócios

A proteção de dados e dos sistemas digitais permanece como prioridade na nossa gestão de riscos. Em 2025, esse compromisso foi reforçado diante do aumento de ataques de engenharia social impulsionados por inteligência artificial.

O planejamento de segurança é orientado por políticas formais, como a Política de Segurança da Informação e Cibernética, e sustentado por processos de monitoramento contínuo, que apoiam os planos de continuidade dos negócios, bem como a gestão de incidentes e vulnerabilidades.

Complementarmente, existem programas contínuos de conscientização em segurança da informação e análises de riscos para novos sistemas e parceiros, assegurando a identificação e mitigação preventiva de ameaças ao negócio.

Durante o ano, avançamos na atualização de controles, no fortalecimento da cultura de proteção e na realização de treinamentos e campanhas internas.

As iniciativas resultaram em 100% de adesão às certificações de acesso; redução da taxa média de cliques em campanhas de *phishing* para 8%; criptografia integral dos dispositivos móveis; e restrição ao uso de dispositivos pessoais para acesso a sistemas corporativos.

No eixo de detecção e resposta, evoluímos com a implementação do Centro de Operações de Segurança (SOC), em regime 24x7, e com a realização de simulações de ataque e de continuidade, incluindo testes de recuperação de desastres com ativação do *data center* secundário. Os exercícios envolveram equipes táticas e estratégicas, contribuindo para o aumento da maturidade operacional e da capacidade de resposta a incidentes.

Adicionalmente, foram estruturados e aprimorados instrumentos de governança, como os Planos de Comunicação, Gestão de Crises e Resposta a Incidentes, em complemento ao BIA (Análise de Impacto de Negócio), ao Plano de Continuidade de Negócios e ao Plano de Recuperação de Desastres.

A conquista do Selo Bronze de Segurança Cibernética, reconhecido pela CNP Assurances, reforçou a nossa aderência a boas práticas e padrões setoriais





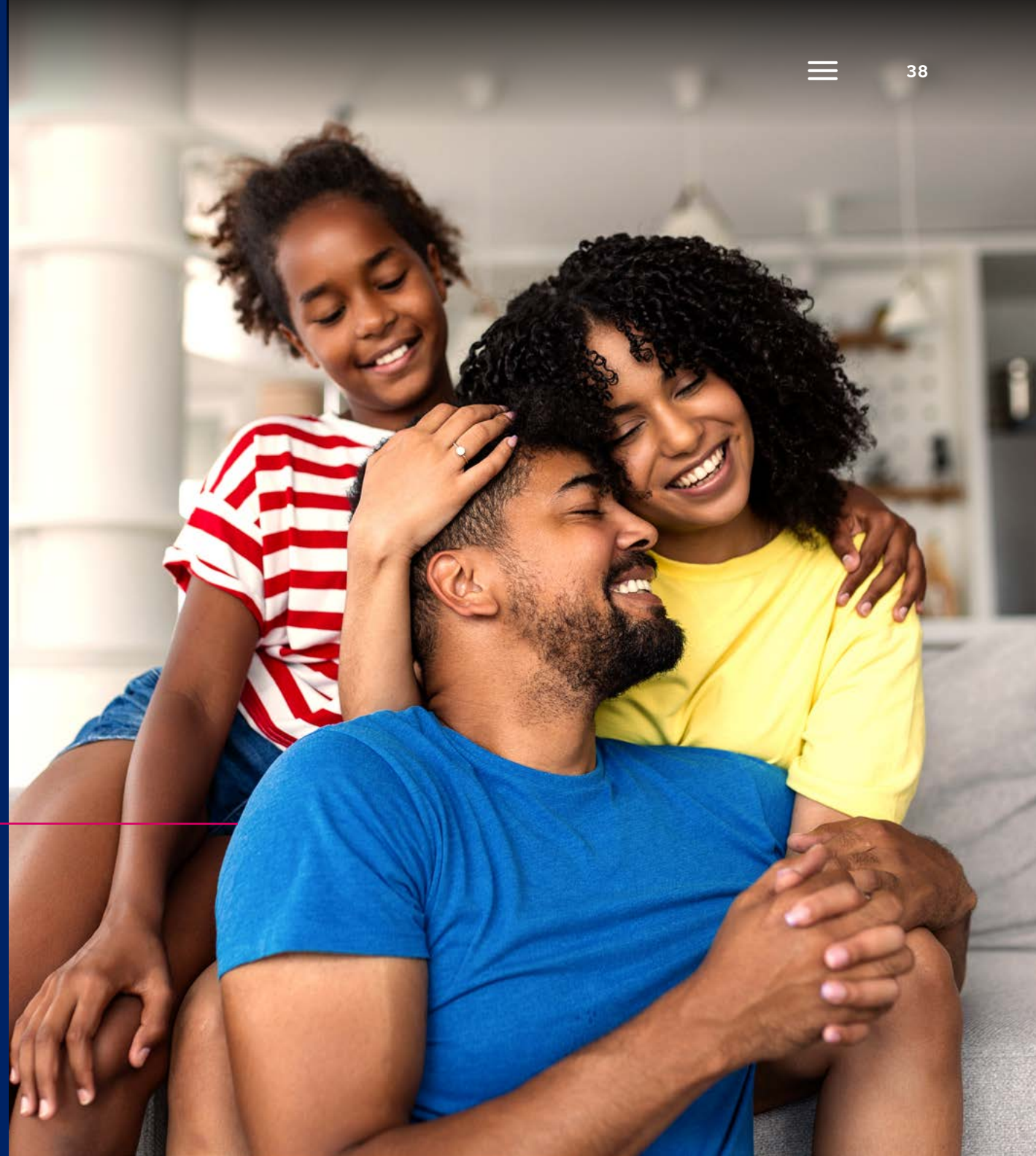
Nosso desempenho

Neste capítulo:

- Caixa Seguradora
- Plataforma digital Youse
- Integração ESG nos investimentos

R\$ 889
milhões
resultado líquido
em 2025

107%
da meta
líquida cumprida



Nosso desempenho

GRI 3-3: Eficiência tecnológica sustentável

Em 2025, seguimos transformando nossos negócios para nos adaptarmos aos desafios do mercado segurador e ao contexto da empresa Caixa Seguradora, que possui sua maior carteira em *run off*. Em um cenário complexo, re-dobramos o foco na eficiência operacional e na disciplina orçamentária, atentos às oportunidades pontuais de investimentos e ao potencial de geração de valor.

O plano de negócios da *holding* foi inteiramente cumprido. Encerramos o ano com resultado líquido de R\$ 889 milhões, atingindo 107% do planejado e superando o orçamento em R\$ 56 milhões. Esse desempenho foi sustentado, em primeiro lugar, por maior eficiência operacional, com crescimento da margem técnica impulsionado pela redução de despesas, menor volume de custos com indenizações e judiciais, além de um efeito positivo de volume, mesmo considerando pequenos impactos pontuais em sinistros retidos e na renovação do resseguro.

O principal destaque, contudo, veio do resultado financeiro, favorecido por rentabilidade das aplicações acima do previsto em função da taxa de juros superior ao projetado e por menor necessidade de remuneração de reservas. Adicionalmente, contribuíram eventos não recorrentes, como a venda da participação na Wiz e o ganho judicial relacionado à taxa Selic. Houve ainda efeitos patrimoniais e não

operacionais positivos, que compensaram parcialmente o impacto abaixo do esperado da prática IFRS 17.

De forma consolidada, o resultado reflete disciplina na gestão de custos, boa *performance* financeira e captura de oportunidades no cenário macroeconômico.



“Implementamos ações de ganho de eficiência, onde obtivemos capturas importantes no controle de custos. Na frente financeira, o resultado foi expressivo, graças a uma gestão ativa diante das oportunidades observadas.”

Marco Pires Diretor Financeiro – CSH

Reconhecimento no

Anuário Época 360°

Nossos resultados e a excelência da nossa gestão foram reconhecidos na edição de 2025 do *Anuário Época 360°*, publicado pela editora Globo. Na categoria Empresas de Serviços Financeiros, ficamos em destaque nos seguintes *rankings*:

1^o

1^o lugar em Desempenho Financeiro

1^o

1^o lugar em Pessoas

2^o

2^o lugar em ESG/Socioambiental

3^o

3^o lugar no *ranking* geral da categoria de Serviços Financeiros*

*(16 empresas listadas)



Uma das novidades do portfólio da Caixa Seguradora em 2025 foi o seguro Fácil Empresarial Empreendedor (FEE), produto cuja importância social foi reconhecida pela CNP Assurances



O principal negócio da Caixa Seguradora – a carteira de seguros habitacional e residencial – encontra-se em *run off*, ou seja, sem a entrada de novas apólices. Diante de um cenário em que o faturamento dessa carteira é estruturalmente decrescente e o volume do *run on* ainda não compensa essa redução, direcionamos esforços para fortalecer a eficiência operacional e o uso inteligente de recursos em todo o negócio. Essa atenção à disciplina de execução tem sido fundamental para garantir o atingimento dos resultados e a sustentabilidade da operação.

Na carteira em *run on*, tivemos aumento na taxa de renovação do Multirisco Empresarial, facilitada com a

automatização de processos. Lançamos o seguro Fácil Empresarial Empreendedor (FEE), voltado à proteção de microempreendedores individuais (MEI), categoria que cresce a cada ano no país. O FEE foi reconhecido pela liderança do Grupo CNP Assurances como um produto capaz de trazer acesso a soluções de seguro por pessoas potencialmente excluídas e com acesso dificultado ao mundo da seguridade.

E, como seguradora dos seguros patrimoniais e dos terminais financeiros lotéricos da CAIXA, protegemos em 2025 mais de 4 mil imóveis e cerca de 50 mil equipamentos em todo o país.





Na plataforma digital Youse, inovação com conexão

A plataforma digital Youse seguiu consolidando seu posicionamento como líder no mercado de seguros digitais. Sua *performance* comercial em 2025 contribuiu de forma importante para os resultados; no quarto trimestre do ano, a Youse registrou recordes históricos de faturamento e vendas, com indicadores que reforçam um crescimento significativo da companhia.

Em 2025, a plataforma concentrou esforços no seu planejamento estratégico para o atingimento dos objetivos traçados e em uma reestruturação interna funcional, revisando processos e ampliando sinergias entre áreas. O trabalho foi determinante para a geração de resultados consistentes e sustentáveis. No início do ano, definimos e implementamos uma agenda estratégica com mais de 40 temas prioritários, todos alinhados às diretrizes corporativas e integrados às diversas diretorias e áreas.

As iniciativas foram conduzidas de forma transversal, envolvendo as frentes de produtos, operações, tecnologia, canais de vendas e financeiro, entre outras. Isso possibilitou ganhos de eficiência e aceleração das entregas estratégicas.

Somado a isso, o reposicionamento de pessoas e uma renovação entre as lideranças estavam entre as prioridades do ano, além da redução da rotatividade nos contratos e a busca por relacionamentos mais duradouros com os consumidores.

No B2C, avanços foram alcançados no modelo *phygital* de atendimento – combinando recursos digitais e a presença humana para aumentar a conquista e a retenção de clientes. No B2B2C, que tem como foco parceiros como corretores e assessorias, a marca ultrapassou os 2 mil corretores parceiros. Ainda no período, a plataforma digital Youse passou a integrar o balcão CAIXA, no modelo *bancassurance*, com o Seguro Auto.

Passamos a operar nas plataformas multicálculos Agger, Quiver, Corretagem Fácil e TEX – as quatro principais do mercado, que permitem aos corretores de seguros realizarem cotações automáticas e simultâneas em diversas seguradoras. Dessa forma, ampliamos a capilaridade e o alcance da marca.

Recursos de inteligência artificial e *machine learning* foram usados com sucesso para escalar conhecimento e automatizar demandas, gerando mais eficiência operacional. Por meio de *dashboards* de gestão, indicadores-chave de pessoas e de custos foram digitalizados, ganhando mais visibilidade e agilizando a tomada de decisões.

Adicionalmente, dentro do canal B2C foi implementado um painel multivariável que fortaleceu a cultura de decisões orientadas por dados.

O painel permitiu a hiperpersonalização de ofertas e planos para a carteira de clientes, o que elevou a assertividade comercial para atendimento as necessidades dos consumidores.

TOP OF MIND 2025

Em 2025, a Youse consolidou sua liderança no tracking de imagem de marca, que acompanha a percepção e a lembrança do consumidor. Na pergunta sobre a primeira marca de seguros digital, com contratação 100% online, que vem à cabeça, a Youse disputou a liderança ao longo do ano com empresas relevantes do setor, encerrando o período em 1º lugar. Esse desempenho evidencia o fortalecimento da marca junto ao consumidor e amplia sua presença no mercado de seguros como um todo, onde a Youse figura entre as cinco mais lembradas de forma espontânea.



Integração ESG nos investimentos

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

A coerência como investidora responsável faz parte do propósito da CNP Seguros Holding Brasil. Queremos ter investimentos de impacto socioambiental positivo e no apoio a iniciativas de sustentabilidade. Nossa atuação é orientada por estudos de ativos com características ESG, avaliações de impacto socioambiental e de governança e a relação entre retorno financeiro, risco e valor compartilhado com a sociedade.

Essa atuação direciona capitais para a inovação tecnológica e a conservação ambiental, mitigando riscos climáticos e a perda de biodiversidade. Embora enfrente desafios como custos iniciais e o risco de *greenwashing*, a estratégia fomenta o crédito e o crescimento econômico sustentável. Negligenciar esses critérios, contudo, pode perpetuar o financiamento de atividades poluentes e intensificar a exposição a riscos regulatórios e financeiros.

Para gerenciar os possíveis impactos, integramos critérios socioambientais à Política de Investimentos. A eficácia das ações é monitorada via *dashboards* de métricas setoriais e de impacto, cujos resultados e o engajamento de *stakeholders* retroalimentam a estratégia corporativa. O tema é suportado por políticas internas e treinamentos, com divulgação transparente.



Temos intensificado os estudos de mercado relacionados a investimentos ESG. Também discutimos o tema com outras empresas do Grupo CNP e com nossos parceiros no Brasil, para identificar oportunidades e ativos adequados à estratégia.

Em 2025, mantivemos investimento em seis fundos classificados como Investimentos Sustentáveis (IS), que atendem a critérios de sustentabilidade e de geração de impacto positivo. Em 2025, essa carteira IS superou a marca de 5% de nosso portfólio total de investimentos, cumprindo a meta estabelecida para o período.

Além disso, atualizamos nosso Manual de Investimentos ESG, norma interna que define os critérios para avaliação desses investimentos, visando refletir o amadurecimento no processo. Ampliamos a definição desses critérios, incluindo ativos ESG e investimentos verdes, e os processos realizados para seleção e monitoramento destes ativos. O Manual conta com diretrizes específicas para definir se um fundo e um gestor podem ser classificados como ESG; critérios que serão avaliados na escolha de um fundo ESG e/ou verde; e processos e riscos a serem monitorados.

Com a atualização do Manual de Investimentos ESG, adotamos critérios mais maduros para a seleção de ativos sustentáveis



7

Nossos clientes

Neste capítulo

- Cliente no centro
- Satisfação do cliente e qualidade no atendimento

79

índice NPS
de satisfação
(Caixa Seguradora)

71

índice NPS
de satisfação
(plataforma digital Youse)



Nossos clientes

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

A expressão "**De gente para a gente**" é mais que um lema. É a filosofia que orienta o foco total em nossos clientes. Para cumprir, em 2025, a missão de fornecer soluções de proteção para o maior número possível de pessoas, investimos em tecnologia, inovação, atenção personalizada e melhorias em diversas fases do atendimento.

Em 2025, continuamos atendendo às demandas e necessidades dessas pessoas, de modo eficiente e ágil. Os números que resumem o ano também sintetizam todo esse trabalho:

Os grandes números de 2025

+4 milhões
de clientes

+1 bilhão
em indenizações pagas

+2,2 bilhões
em prêmios

+90 mil
assistências prestadas



Proteção que permite seguir em frente

Após enfrentar um diagnóstico de câncer de mama, nossa cliente Sônia precisou se aposentar e conseguiu a quitação integral do financiamento de sua casa. Em um momento de fragilidade, o seguro habitacional trouxe a ela tranquilidade ao garantir sua casa própria.

“Em três dias, recebi a confirmação da indenização integral e a quitação do meu imóvel. Chorei de agradecimento por ter quitado meu apartamento. Posso dar meu depoimento e dizer que o seguro é muito importante! Com a quitação do apartamento, estou mais aliviada para continuar cuidado da minha saúde.”

Sônia Araújo

Cliente Caixa Seguradora (seguro habitacional)
Valparaíso de Goiás (GO)



Cliente no centro

GRI 3-3: Eficiência tecnológica sustentável

Manter o cliente no centro da nossa estratégia corporativa significa ouvir mais atentamente as demandas, necessidades e opiniões desse público, de modo a proporcionar experiências mais descomplicadas e eficientes.

Reconhecemos os impactos positivos e negativos ligados a essa estratégia, principalmente sobre as pessoas e seus direitos humanos. Os impactos positivos potenciais incluem a proteção de pessoas e patrimônios; já os reais envolvem a recuperação financeira de clientes em situações de sinistro coberto. Como impactos negativos potenciais e reais, destacam-se riscos de baixa aderência de produtos e serviços às necessidades de públicos vulneráveis, podendo comprometer a experiência desses clientes.

A gestão desses impactos e do relacionamento com os clientes é sustentada por programas institucionais consolidados de cultura, capacitação e *performance*. O **Expertise360** atua no desenvolvimento técnico, comportamental e processual das equipes, enquanto o programa **NINJA** reconhece e estimula a evolução contínua nos indicadores de satisfação e desempenho.

Complementarmente, o **Conexão Central** promove, de forma recorrente, a **aproximação da liderança e alta liderança** com a operação e com a experiência real do cliente, fortalecendo o papel dos gestores como agentes de cultura e excelência. Essa combinação fortalece o engajamento, padroniza comportamentos críticos e assegura consistência na entrega da experiência ao cliente.

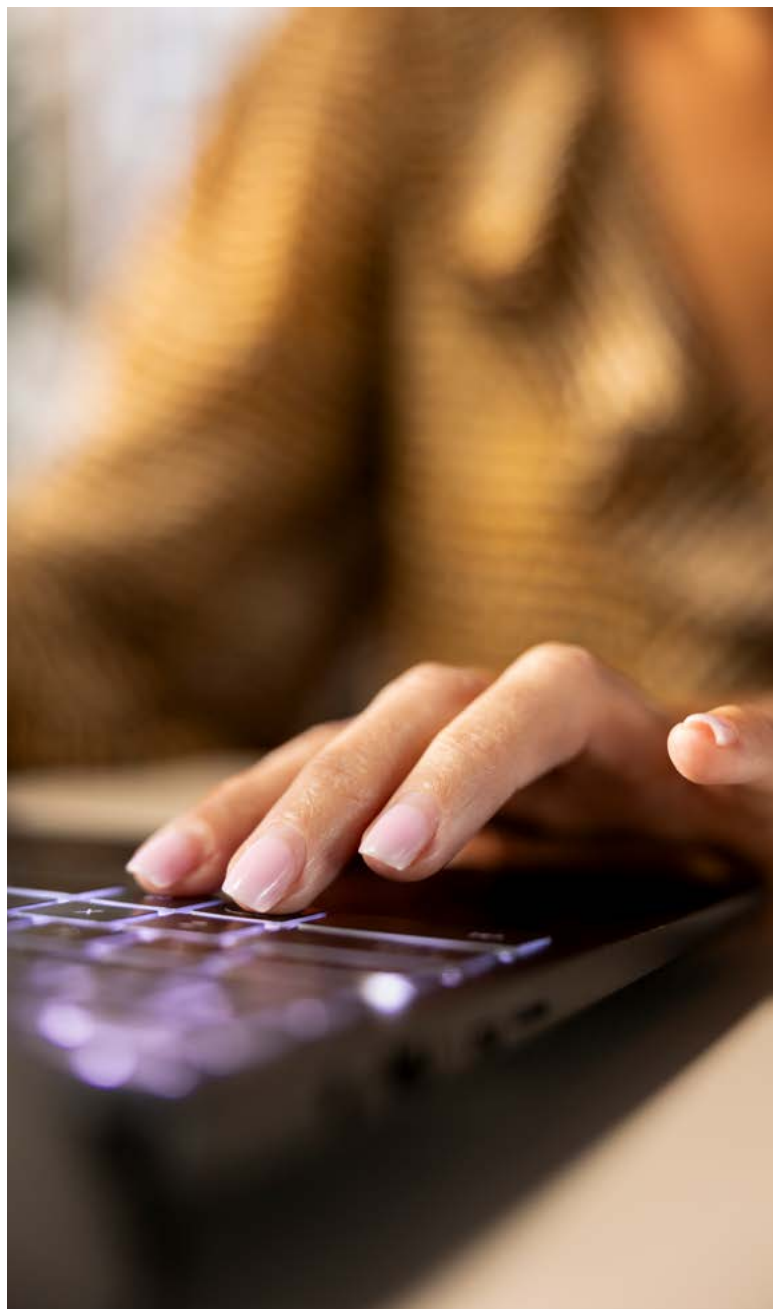
A gestão da qualidade está estruturada em um modelo integrado ao **CXMaps**, que conecta escuta ativa, análise de *feedback* e ações de melhoria contínua. Por meio dos mecanismos de **Close The Loop** e do **Programa Promotor**, o *feedback* dos clientes é sistematicamente transformado em diagnósticos, ajustes de processo, desenvolvimento das equipes e ações corretivas, garantindo governança, rastreabilidade e impacto efetivo na experiência do cliente.

Padronizamos os canais para acionamento e acompanhamento de sinistros, integrando telefone, WhatsApp e Chat nas três centrais de atendimento (Serviços, Assistência e Sinistro). Além de oferecermos a opção de uso do nome social no atendimento e disponibilizar um novo canal que usa a Língua Brasileira de Sinais (Libras), conferindo maior acessibilidade e inclusão aos nossos clientes.

Os canais digitais tiveram evoluções. A plataforma digital de sinistros, a Sinistro Web, ganhou versão 2.0 em 2025, ampliando as opções de autoatendimento e a agilidade no registro e acompanhamento de sinistros.

E com a premiada metodologia CXMaps, conseguimos representar em dados toda a jornada do cliente com nossos produtos e serviços, identificando pontos fortes e desafios que são trabalhados por equipes multidisciplinares para evoluções contínuas e crescimento dos indicadores de experiência do cliente.

Essas e outras inovações permitiram que a jornada de indenização fosse encurtada. Cerca de 20% dos sinistros registrados em 2025 foram pagos em até 72 horas.



Phygital, a integração entre o físico e o digital

A prioridade da plataforma digital Youse em 2025 em relação aos clientes era facilitar e intensificar o relacionamento entre eles e a companhia, por meio de um maior entendimento das necessidades do segurado. A linguagem simples e descomplicada sempre fez parte do DNA da marca. Em 2025, esse ativo foi reforçado por uma comunicação publicitária com maior ancoragem em confiança, contribuindo para fortalecer a percepção de solidez e apoiar a evolução da marca junto ao consumidor.

Para intensificar a comunicação e equalizar o relacionamento com o cliente, criou-se a área de Estratégia de Clientes. A nova área mapeou toda a jornada do ciclo de vida dos clientes para implementar ações voltadas à personalização de ofertas de acordo com o perfil do cliente, campanhas

de estímulo à cotação e novas iniciativas de engajamento e fidelização com a marca.

Com sua vocação inovadora, a plataforma digital Youse também adotou a IA nas vendas, com atendimento via WhatsApp e *scripts* de atendimento baseados nas necessidades relatadas pelos clientes e também na formatação de conteúdos de marca para buscadores *web* (como o Google) e mídias sociais.

Já a área de Sinistros avançou no ganho de eficiência operacional, mantendo o foco na experiência do cliente. Entre os principais projetos, destacou-se a ampliação do uso de automações e critérios objetivos na triagem e regulação de ocorrências, trazendo mais agilidade, padronização e segurança nas decisões.



"Em 2025, a Youse avançou na evolução do relacionamento com seus clientes, com maior assertividade nas interações e ganhos consistentes em retenção. Como desdobramento desse movimento, foi criada a área de Estratégia do Cliente, consolidando uma atuação mais estruturada na gestão da jornada e no uso de dados para tomada de decisão."

Ágata Siqueira Diretora de Marketing e Vendas, plataforma digital Youse

Satisfação do cliente e qualidade no atendimento

Mensuramos a satisfação dos clientes e o nível de qualidade geral no atendimento prestado por meio de várias métricas. As principais são a pesquisa Net Promoter Score (NPS), que avalia a probabilidade de um cliente recomendar uma empresa a outras pessoas, e o Customer Effort Score (CES), que mede o esforço que um consumidor faz para resolver um problema. Já a satisfação dos clientes da plataforma digital Youse que acionam o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é mensurada por meio do Customer Satisfaction Score (CSAT-SAC).

Todos os índices acompanhados registraram elevação em 2025, na comparação com o ano anterior. Assumimos (e cumprimos) metas ambiciosas, em especial para o aumento do NPS, que já estava em um patamar elevado em comparação com a média do mercado. Internamente, mais de 20 KPIs (indicadores-chave de desempenho) ligados à qualidade do atendimento são monitorados.



Caixa Seguradora

Evolução da satisfação do cliente (NPS)



Evolução da satisfação na resolução de problemas (CES)



Plataforma digital Youse

Evolução da satisfação do cliente (NPS)



Evolução da satisfação na resolução de problemas (CES)



Ouvidoria GRI 2-25

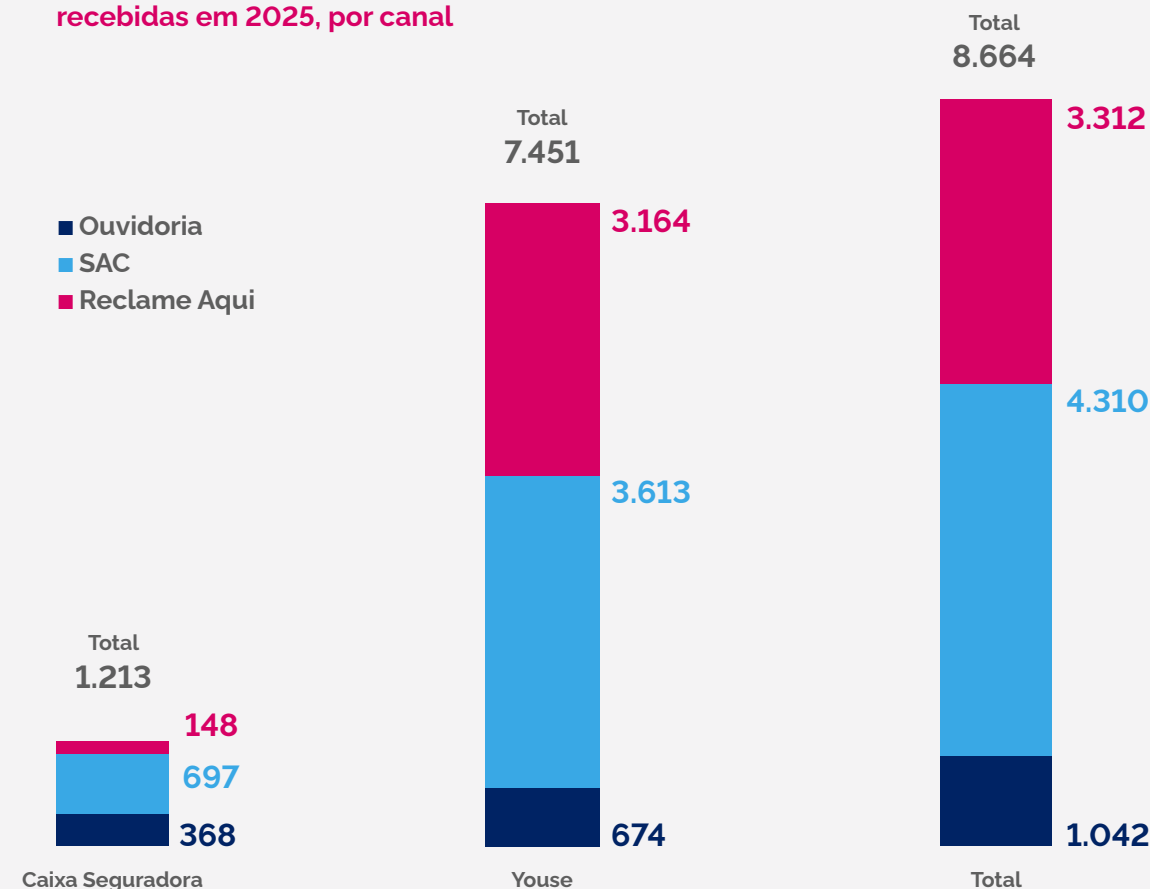
As Ouvidorias da Caixa Seguradora e da plataforma digital Youse são os principais canais de reparação de impactos negativos identificados em nossas operações. Atuam de forma neutra, independente e imparcial na resolução de conflitos e problemas relatados por clientes e demais partes interessadas.

Além dos canais regulamentares obrigatórios, que incluem a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), monitoramos ativamente canais externos, como plataformas de reclamações públicas (Reclame Aqui) e redes sociais.

O compromisso das áreas de experiência do cliente é monitorar a qualidade do atendimento nesses canais e garantir que todas as manifestações sejam tratadas dentro dos prazos estabelecidos pelos regulamentos cabíveis. Os clientes recebem *feedback* sobre suas manifestações por *e-mail*, telefone e plataformas de órgãos reguladores.

Nossas equipes focam na priorização, na agilidade de resposta e qualidade da resolução, garantindo uma evolução importante nesses temas – consolidando a confiança do consumidor em nossos produtos e serviços.

Queixas e demais demandas recebidas em 2025, por canal



Nossa reputação mensurada pelo *site* Reclame Aqui melhorou. A nota da plataforma digital Youse evoluiu de 6,9 (Regular) para 7,1/10 (Bom) em 2025, e a Caixa Seguradora finalizou o ano com 8,7/10 (Ótimo)

8

Nossas pessoas

Neste capítulo:

- Gestão de cultura
- Gestão de desempenho
- Saúde e bem-estar
- Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I)

90
pontos

resultado da CSH
na pesquisa de
satisfação GPTW

86
pontos

resultado da Youse
na pesquisa de
satisfação GPTW



Nossas pessoas

A evolução contínua da nossa cultura organizacional faz parte da transformação da CNP Seguros Holding Brasil. A gestão de pessoas é marcada pelo cuidado, pela inovação e pela colaboração, sempre inspirada nos valores da companhia: Abertura aos outros e ao mundo, Cooperação, Agilidade, Responsabilidade e *Expertise*.

Em 2025, seguimos organizando as ações de pessoas em quatro principais pilares: gestão da cultura, gestão de desempenho, saúde e bem-estar e diversidade, equidade e inclusão (DE&I), desenvolvendo iniciativas voltadas a conectar a valorização das pessoas aos objetivos estratégicos da CSH e à geração de valor sustentável no longo prazo.



É assim que construímos uma empresa feita de gente para gente.

Satisfação reconhecida publicamente

Em 2025, tanto a CSH quanto a plataforma digital Youse foram reconhecidas pela consultoria Great Place to Work (GPTW) com o Selo GPTW, certificação concedida a empresas que atingem elevados níveis de confiança e satisfação dos colaboradores na pesquisa de clima organizacional, com índice de **90** para a CSH e **86** para a Youse.

A GPTW ainda concedeu à CSH a certificação Great People Mental Health, conferida a organizações que se destacam por iniciativas em prol da saúde mental dos colaboradores.

Em 2025, a plataforma digital Youse consolidou-se como referência no setor de instituições financeiras conquistando a **9ª posição no ranking** de seguradoras de médio porte entre os melhores lugares para se trabalhar.

“Somos uma empresa feita de pessoas e para pessoas e é a partir dessa convicção que fortalecemos nossa cultura, desenvolvemos nossas lideranças e impulsionamos resultados com responsabilidade e propósito. Em 2025, avançamos de forma consistente no desenvolvimento das nossas equipes, fortalecendo competências, promovendo inclusão e consolidando uma cultura de aprendizado contínuo que sustenta nossa estratégia, porque desenvolver nossas equipes é desenvolver o futuro da organização.”



Renata Moll
Superintendente de Pessoas – CSH





O foco da gestão de pessoas em 2025 esteve no fortalecimento dos valores e das competências consideradas essenciais para prosseguirmos na transformação de nossos negócios

Gestão da cultura

Em 2025, a CSH deu continuidade à sua jornada de evolução cultural, reforçando o conceito "De gente pra gente" como essência da sua identidade e mantendo as pessoas no centro das decisões. Ao longo do ano, o foco esteve no fortalecimento dos valores e das competências que conectam a organização, em um contexto de constante transformação e alinhamento aos objetivos estratégicos do negócio.

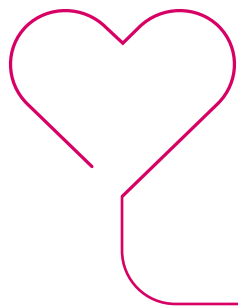
Avançamos na criação de uma visão integrada da jornada de experiência. A mudança permitiu mapear práticas e iniciativas ao longo de toda a jornada – da atração ao desligamento – e priorizar etapas para revisão, com foco em simplicidade, clareza, coerência cultural e impacto real para as pessoas e para o negócio.

No decorrer de 2025, investimos na reorganização do espaço físico de nossa sede em Brasília (DF). As reformas possibilitaram a criação de ambientes mais modernos, propícios para a colaboração e para a integração de pessoas e times.

Já a comunicação entre gestores, equipes e áreas foi reforçada com o lançamento de novos canais de comunicação interna, alinhados à Plataforma de Marca. Buscamos ressaltar o protagonismo dos colaboradores nesses canais, em conteúdos informativos transmitidos de forma leve.

Para ampliar a integração entre os colaboradores, seus familiares e a companhia, criamos o evento CSH de Portas Abertas. Abrimos as portas da empresa aos amigos e parentes das nossas pessoas, dando muita transparência ao ambiente de trabalho e ao dia a dia em nossa sede.

E seguimos acompanhando diferentes momentos de vida dos membros do nosso time, desde a chegada de uma criança (com a Jornada da Parentalidade) até situações sensíveis, como a perda de um ente querido. Tudo isso reforça o compromisso com uma cultura genuinamente centrada em pessoas.



“Faz Todo o Sentido Ser Youse”

Esse foi o tema da campanha de evolução cultural da plataforma digital Youse em 2025, buscando “ativar” os Valores dessa operação no dia a dia dos colaboradores.

Instituímos a figura dos Embaixadores de Cultura, pessoas que agem no ambiente de trabalho como referências desses Valores no dia a dia. Os Embaixadores de Cultura atuam como “pontes” entre os colegas, promovendo a coesão e o senso de pertencimento na empresa. Com suas ações, eles criam um ambiente

seguro, no qual todos podem se expressar; e asseguram a evolução contínua da cultura da plataforma digital Youse ao identificar possíveis pontos de melhoria.

Por meio do Encontro de Líderes, realizado bimestralmente, reforçamos o alinhamento dos gestores com as estratégias e também fortalecendo a cultura. E prosseguimos com as Reuniões Mensais de Resultados (RMR), incluindo todos os colaboradores. Realizamos em novembro de 2025 uma edição especial da RMR, na qual celebramos os marcos importantes do segundo semestre e prestamos reconhecimento aos *Yousers* que se destacaram

no período. São momentos que reforçam nosso compromisso de transparência sobre o desempenho do negócio, sem perder o foco no futuro.

Esse trabalho foi recompensado por uma evolução nos indicadores da pesquisa Pulses, realizada de forma contínua e anônima durante o ano e que mensura em tempo real o engajamento das pessoas e dos times. A plataforma digital Youse já tinha um índice Pulses acima da média do mercado (8,2) e, ao fim de 2025, a pesquisa indicou aumento de 0,5 ponto – chegando a 8,7.

Cliente SA Happy

Felicidade

Corporativa 2025

Pelas evoluções registradas no ano, a unidade de negócios Youse recebeu o Prêmio Cliente SA Happy – Felicidade Corporativa 2025, reconhecimento às empresas que cuidam de seus colaboradores com responsabilidade. A premiação é baseada na norma internacional IEHWS 2023, do International Customer Experience Institute, referência global em experiência humana no ambiente corporativo.



Gestão de desempenho

O Ciclo de Gestão de Desempenho oferece meios para acompanharmos a *performance* dos colaboradores de forma trimestral. Em encontros periódicos entre líderes e equipes, resultados e metas são discutidos e avaliados. Dessa forma, conseguimos formar colaboradores engajados e integrados.

O desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais é alinhado à estratégia da empresa, em um investimento consistente no treinamento como alavanca para o fortalecimento da *performance* e da sustentabilidade do negócio.

Em 2025, na CSH foi adotado o modelo de avaliação por competências, com o formato 360°. Obtivemos elevados índices de adesão: 99% de conclusão das avaliações, 97% dos avaliados com *feedback* registrado e 91% com Planos de Desenvolvimento Individual (PDI) formalizados, reforçando a cultura de *feedback*, desenvolvimento contínuo e corresponsabilidade.

Realizamos em 2025 ações de capacitação técnica, comportamental e regulatória, alcançando 301 participações e média de 22,5 horas de treinamento por pessoa colaboradora. Foram desenvolvidas competências críticas, a mitigação de riscos e a cultura de aprendizado contínuo, apoiando diretamente a estratégia da empresa e a evolução do desempenho organizacional.

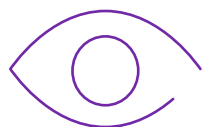
Obtivemos altos índices de participação nos Programas de Desenvolvimento da Liderança e das Equipes. Complementarmente, ampliamos o incentivo para cursos externos de idiomas, beneficiando mais pessoas e ampliando o fator inclusão na seleção dos participantes, abrangendo mais pessoas que atendem aos critérios de DE&I.



99%
de avaliações
concluídas na CSH

91%
de colaboradores
da CSH com PDI
formalizados





Após as avaliações de desempenho, foram realizados dois ciclos de ajustes salariais, com o objetivo de proporcionar remunerações adequadas ao nível de desenvolvimento dos colaboradores e às posições que ocupam. Os ajustes foram definidos a partir de um processo estruturado de revisão entre lideranças, garantindo maior equidade, consistência e alinhamento aos critérios de desempenho e potencial. Esse movimento também apoiou decisões relacionadas a méritos e promoções, fortalecendo as práticas de valorização e reconhecimento na empresa.

Ao fim, 100 colaboradores foram reconhecidos: 60 pessoas da Caixa Seguradora e 40 da unidade de negócios Youse.

Na plataforma digital Youse, foco no autoconhecimento

No perímetro da unidade de negócios Youse, o projeto Carreira em Movimento: Cada Passo Conta promoveu o autoconhecimento entre os colaboradores, baseado em encontros presenciais e atividades gamificadas. O projeto ainda contou com um programa de mobilidade interna, que apresentou critérios bem definidos para mudanças de área.

Já as competências de gestão foram trabalhadas no Líderes de Alto Padrão, o programa de desenvolvimento de liderança. Além de capacitações para pessoas que acabaram de assumir cargos de liderança (PD 1ª Liderança), foram promovidos encontros, mentorias, ações de apoio consultivo e atividades de *people analytics* e *lifelong learning*.

Implementamos duas novas linhas de reconhecimento para os Youusers em 2025. O Deu Show é realizado durante a janela formal de reconhecimentos e premia aqueles colaboradores que superaram as expectativas de *performance* com cupons para programas de experiências.

Já o Transforma Aí busca estimular a apresentação de ideias que gerem melhorias reais para desafios corporativos identificados pela empresa. Se a sugestão for aprovada, o *Youuser* responsável é premiado.

Ao fim, 100 colaboradores foram reconhecidos: 60 pessoas da Caixa Seguradora e 40 da unidade de negócios Youse



“Em 2025 avançamos em um pilar importante: nossa evolução cultural. Em um ano marcado por relevantes transformações internas, alinhamos toda a equipe por meio de cerimônias semanais, iniciativas estruturadas de engajamento e ênfase em práticas de reconhecimento e mérito. Ainda nesse contexto, a agenda ESG integra-se de forma estruturante a essa jornada.”

Régis Oliveira

Superintendente de Pessoas – plataforma digital Youse



Saúde e bem-estar

O bem-estar físico e mental e o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal são as prioridades do Programa Viva Bem Melhor – que adota uma abordagem de saúde integral, contemplando dimensões física, emocional, social e financeira.

Durante 2025, promovemos ações de conscientização, prevenção e cuidado, reforçando o compromisso da CSH com o bem-estar das pessoas. As agendas foram alinhadas a campanhas nacionais – como Janeiro Branco,

Outubro Rosa e Novembro Azul – e incluíram ações voltadas à alimentação saudável, saúde integral e educação financeira, temas diretamente conectados ao propósito central do programa.

Importante ressaltar que a CSH oferece um conjunto de benefícios voltados ao bem-estar físico mental e financeiro. Destacamos o *check-up* anual para todos os colaboradores com 40 anos ou mais, planos subsidiados na plataforma Wellhub para fomentar a prática

de atividades físicas, assistência odontológica, convênio-farmácia e o plano de saúde, além de um plano de previdência complementar, que auxilia no planejamento financeiro de longo prazo. Um diferencial adicional é o modelo híbrido de trabalho, adotado no formato 2x3, com até três dias de trabalho remoto por semana, aliado a uma jornada de trabalho flexível.

O progresso nos cuidados com nossas pessoas é acompanhado de perto pela CNP

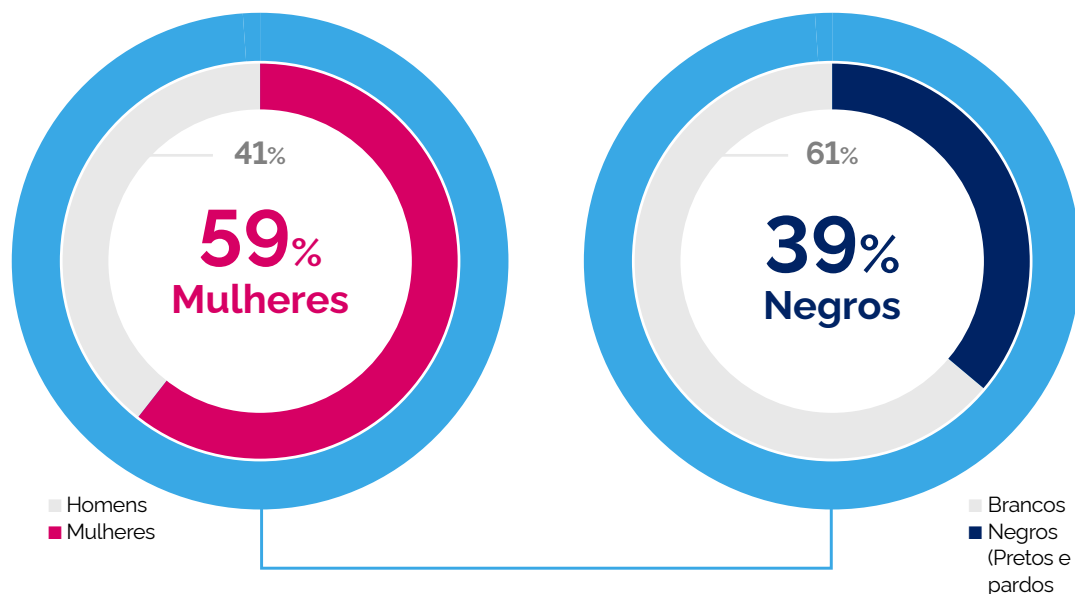
Assurances e se reflete nos resultados da Pesquisa de Engajamento e Bem-Estar Global, que é realizada anualmente em todas as empresas do Grupo CNP. Na pesquisa 2025, a CSH registrou 99% de engajamento*, um dos índices mais elevados de todo o Grupo.

* Essa nota é calculada através da média ponderada de satisfação geral de 3 dimensões (Management, Natureza do trabalho, Relações interpessoais).

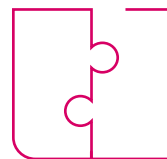
Diversidade, equidade e inclusão (DE&I)

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

A promoção da diversidade é um dos temas materiais da CNP Seguros Holding Brasil. Almejamos um ambiente inclusivo e equitativo para todos, um objetivo que faz parte de nossa estratégia de impacto social positivo.



100 pessoas receberam reconhecimento (méritos + promoções)



Realizamos anualmente censos internos para traçar um perfil da diversidade das nossas pessoas colaboradoras. Esses levantamentos aferem o engajamento dos colaboradores na estratégia de DE&I e a satisfação deles com as ações de inclusão e diversidade. Essas ações são disseminadas pelo Grupo de Afinidades, que, desde 2024, busca acolher e dar voz a pessoas pertencentes a grupos minorizados (mulheres, pretos e pardos, LGBTQIAPN+, pessoas com deficiências).

Em complemento ao mapeamento interno de DE&I por meio de censos, em 2025 no perímetro da plataforma digital Youse implementou a coleta de dados sobre quesitos de Diversidade no momento de *onboarding*. Isso garante que as flutuações de representatividade geradas pelas movimentações internas sejam refletidas automaticamente nos painéis de gestão. Esse passo é fundamental para o acompanhamento das metas e ambições em diversidade, no âmbito da estratégia ESG.

Outros destaques em DE&I

- Rodas de conversa sobre carreira e autoestima com foco em pessoas negras e comunidade LGBTQIAPN+;
- Ações de mitigação de vieses inconscientes e inclusão de pelo menos um candidato de grupos minorizados na etapa final de processos seletivos (exceto em vagas críticas);

Os avanços têm sido significativos no campo da inclusão feminina. A CSH é certificada com o Selo WOB, conferido pela iniciativa internacional Women on Board (WOB) a empresas que contam com a presença efetiva de mulheres em seus Conselhos, reforçando o compromisso com a diversidade de gênero na liderança.

No âmbito do Pacto Global da ONU, nos comprometemos publicamente com a iniciativa Elas Lideram 2030, que reúne organizações engajadas em capacitar e promover mulheres a posições de alta liderança. O objetivo do movimento é, até 2030, garantir 50% de representatividade feminina na alta liderança das empresas participantes. Atualmente a CSH possui um quadro de alta liderança composta com 52% de mulheres. [GRI 2-28](#)

- Treinamentos de liderança inclusiva, letramento étnico-racial e LGBTQIAPN+ com consultoria externa;
- Programa Jovens Talentos, principal porta de entrada na CSH Seguros Holding Brasil, com foco em inclusão;
- Adequações espaciais para atendimento às necessidades de pessoas com deficiência nos andares da sede

9

Responsabilidade social corporativa

Neste capítulo:

- Iniciativas de impacto positivo
- Nosso voluntariado

680 mil
pessoas
impactadas
positivamente pelo
Instituto CNP desde 2017

+1.380
horas
dedicadas
ao voluntariado



Responsabilidade social corporativa

GRI 3-3: Impacto social e ambiental, 413-1

Nossa vocação cidadã vai além dos negócios. Queremos compartilhar valor social e ambiental com o mundo, de forma aberta e inclusiva, e contribuir para a sustentabilidade de todo o setor brasileiro de seguridade.

Por isso, além de nossa estratégia de investimentos ESG (leia mais em *Nosso Desempenho*), promovemos e apoiamos projetos de impacto social positivo; aceleramos nossa agenda de trabalho voluntário; investimos na mitigação de impactos ambientais; e, por meio do Instituto CNP Brasil, focamos na inclusão social, na educação e na criação de oportunidades para jovens em situação de vulnerabilidade.



Patrocínios culturais

Os nossos projetos de patrocínio são tratados como ferramentas estratégicas de marca, experiência, relacionamento e impacto social. Nos últimos anos, buscamos apoiar iniciativas que dialogassem com o nosso propósito, reforçando o nosso compromisso com a cultura como meio de transformação social, diálogo e construção de futuros mais inclusivos, especialmente para as juventudes.

Em 2025, patrocinamos os seguintes projetos culturais:

- **Andy Warhol Pop Art!:** a maior mostra já realizada no Brasil sobre o artista, recebeu mais de 328 mil visitantes no Museu de Arte Brasileira, em São Paulo, consolidando-se como uma das principais atrações culturais de 2025 na cidade paulista.
- **Uma Noite com os Impressionistas:** expedição inédita que apresenta, por meio de uma experiência imersiva em realidade virtual, os principais nomes do movimento impressionista, conectando o público brasileiro à história da arte francesa do século XIX e reforçando a sinergia cultural com a nossa acionista.
- **Cinema em Movimento:** iniciativa voltada à democratização do cinema nacional, que levou produções recentes para salas de aula, com foco em direitos humanos. O projeto beneficiou cerca de 60 escolas públicas e impactou aproximadamente 20 mil estudantes, por meio de sessões acompanhadas de material pedagógico para educadores.
- **O Futuro do Agora – Um Olhar Sobre a Educação:** documentário que promoveu reflexão sobre os desafios e caminhos da educação no Brasil, ampliando o debate público sobre um tema central para o desenvolvimento social do país.
- **O Mágico de Oz:** a megaprodução aconteceu no espaço Vibra São Paulo, em São Paulo, em duas sessões para o público. Dirigida por Billy Bong, é uma nova versão de um dos clássicos da literatura e do cinema, encantando milhares de crianças e adultos em uma experiência lúdica e emocionante.





Nosso voluntariado (Gente de Atitude)

O voluntariado da CSH Seguros Holding Brasil foi reestruturado e relançado em 2025, sob o nome Gente de Atitude. Nossos colaboradores são incentivados a dedicar o equivalente a até três dias de trabalho por ano em atividades socioambientais voluntárias, em alinhamento com a Política de Sustentabilidade da companhia e com as diretrizes do Programa ESG.

São quatro eixos de atuação no Gente de Atitude: educação, saúde & qualidade de vida, meio ambiente e emergências & desastres. As ações desenvolvidas focam na contribuição para três Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): 10 (Redução das desigualdades), 11 (Cidades e comunidades sustentáveis) e 12 (Consumo e produção responsáveis).

Em 2025, somamos mais de 1.380 horas de trabalho voluntário, em ações conectadas da nossa agenda ambiental e social

Disponibilizamos aos nossos colaboradores o equivalente a até três dias de trabalho em ações de voluntariado, a cada ano

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente (5 de junho), colaboradores da plataforma digital Youse participaram de um mutirão de plantio de árvores no Parque Ecológico do Tietê, em São Paulo (SP). Mais de 500 mudas nativas da Mata Atlântica foram plantadas em conjunto com outras duas empresas do grupo, a CNP Seguradora e CNP LATAM. Já a Caixa Seguradora promoveu, em conjunto com a Caixa Consórcio, o plantio de 7 mil mudas nativas do cerrado em um parque do Distrito Federal.

Em setembro, o grupo CNP Assurances no Brasil se reuniu para o World CleanUp Day 2025. Cerca de 160 funcionários da CSH se integraram às atividades de limpeza e coleta de resíduos realizadas de forma voluntária em mais de 190 países. Somados os esforços em Brasília (Parque Ecológico Sucupira) e São Paulo (Represa de Guarapiranga), 3,7 toneladas de resíduos foram retiradas. O material foi devidamente encaminhado para reciclagem ou disposição ambientalmente correta, contribuindo para a conservação da biodiversidade.

Na frente social, promovemos campanhas de recolhimento e doação de agasalhos para instituições da sociedade civil e mutirões de doação de sangue, para reabastecer o estoque de bancos de sangue em São Paulo e Brasília.



Promovemos ainda, durante o período do Carnaval, o Bloquinho Solidário, que arrecadou tampinhas plásticas e lacres metálicos. Esses materiais foram encaminhados para ONGs que acolhem animais e obtêm renda com a reciclagem.

Por fim, no Natal, 36 crianças de comunidades carentes foram contempladas com presentes enviados pelos nossos colaboradores, por meio da parceria com os Correios. Também realizamos uma festa natalina para mais de 300 crianças de uma escola pública em Brasília, com um dia repleto de brincadeiras desenvolvidas por cerca de 40 colaboradores com as crianças.

Participação na COP30

Os desafios impostos pelas questões climáticas também afetam os jovens. Por isso, o Instituto realizou o evento *Urgência 2030: Juventude Liderando a Virada*, que fez parte da agenda oficial de discussões da Conferência das Partes da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (COP30), realizada em novembro de 2025 em Belém (PA).

O encontro, coproduzido pela Rede de Embaixadores da UNODC Brasil e pelo Instituto Cojovem, reuniu jovens de todo o país para discutir caminhos de atuação socioambiental, no contexto da Agenda 2030 e do cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



Instituto CNP Brasil

Desde 2017, o Instituto CNP Brasil é o meio pelo qual investimos em projetos de transformação social, focados na educação e na inclusão. As iniciativas criadas ou apoiadas pelo Instituto já beneficiaram 680 mil pessoas, em especial jovens de comunidades carentes e seus familiares.

A atuação prioritária do Instituto CNP Brasil é o desenvolvimento de ações voltadas para a formação e o empoderamento das juventudes. Por meio do apoio à trajetória acadêmica e à oferta de oportunidades, contribuimos para transformar os jovens participantes em agentes da mudança de suas realidades e da sociedade brasileira como um todo.

Além disso, o Instituto mantém parcerias com outras organizações da sociedade civil (OSC) em todo o país e colabora com os projetos culturais patrocinados pela CNP Seguros Holding Brasil por meio de leis de incentivo fiscal.

Para saber mais detalhes sobre a atuação completa do Instituto CNP Brasil e seus projetos, [acesse o relatório anual da entidade clicando aqui](#). Em 2025, as seguintes ações foram desenvolvidas, com o apoio da CSH:



Programa Meu Caminho

O Meu Caminho apoia alunos de escolas públicas do Distrito Federal, beneficiando jovens entre 14 e 18 anos. Os participantes recebem recursos financeiros por meio de bolsas que viabilizam a permanência no ensino médio, além de contarem com apoio psicopedagógico, curso de idioma, acompanhamento escolar e atividades extracurriculares.

Diversos jovens que integraram a primeira turma do Meu Caminho (concluída em 2024) assumiram vagas no ensino superior, ingressando na Universidade de Brasília (UnB) e outras instituições. Ao encerramento da primeira turma participante, alcançamos a taxa de 94% de estudantes que concluíram essa etapa e 83% de aprovação no ensino superior.



94%
estudantes

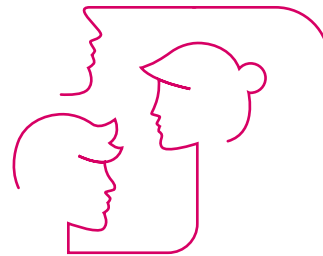
concluíram a primeira etapa do Meu Caminho e 83% foram aprovados para o ensino superior

Em 2025, o Programa Meu Caminho ganhou uma nova dimensão. Foi aberta a primeira turma-piloto do programa Meu Caminho Ensino Superior, com 15 jovens egressos de outros programas do ICNP (Meu Caminho Ensino Médio ou Jovem de Expressão) que ingressaram em faculdades e universidades.

A iniciativa oferece apoio ao desempenho acadêmico e à permanência universitária, incluindo bolsa permanência, *notebook*, auxílio internet, atendimento psicológico, atividades extracurriculares, cursos e acesso a ferramentas de apoio à formação ao longo dos dois primeiros anos da graduação, com foco na conclusão do curso.

Jovem de Expressão

Este é o projeto mais longo criado pelo Instituto CNP, com 18 anos de trajetória. O Jovem de Expressão já impactou milhares de jovens periféricos por meio da educação, da cultura e da promoção da saúde mental. É mais uma prova do compromisso do Instituto em desenvolver competências e gerar oportunidades para a juventude do Distrito Federal.



Saldo+

O Saldo+ é um programa realizado em parceria com a Associação Hub Brasília, a CAIXA e a Secretaria de Educação do Distrito Federal. A iniciativa oferece uma jornada gamificada de educação financeira para jovens de 14 a 24 anos, com o objetivo de ampliar conhecimentos financeiros e promover um futuro mais próspero e seguro.



10

Anexos de indicadores

Neste capítulo:

- Indicadores GRI
- Sumário de conteúdo GRI





Anexo GRI

Detalhes sobre a organização

Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização GRI 2-2

Nosso relato de sustentabilidade abrange as informações referentes à CNP Seguros Holding Brasil S.A., considerando os limites organizacionais aplicáveis à sua estrutura de governança.

Detemos participação de 50% como titulares no Fundo de Investimento Imobiliário Renda Corporativa Angico e uma participação minoritária na Seguradora Líder do Consórcio do Seguro DPVAT S.A. Essas companhias não estão incluídas no relato.

As informações consideram a composição acionária vigente sob a ótica da CNP Seguros Holding Brasil S.A. e da Caixa Seguradora S.A., com data-base dezembro de 2025. Como os CNPJs mencionados possuem estruturas de governança distintas, entendemos que não aplica sua inclusão no relato.

Reformulações de informações GRI 2-4

Durante o período de relato, houve reformulação de informações relacionadas ao cálculo da remuneração total

dos colaboradores, para aprimorar a representatividade dos dados e refletir de forma mais precisa nossas práticas. As alterações contemplaram a exclusão de colaboradores afastados pelo INSS há mais de seis meses da base de cálculo e a retirada dos valores pagos ao INSS, por se tratar de obrigação legal destinada ao Estado e não de benefício direto ao colaborador. Essas mudanças não impactam outros indicadores reportados.

Empregados (consolidados) GRI 2-7

Contabilizamos nossos colaboradores por meio de contagem direta, considerando todos os funcionários registrados na empresa, incluindo afastados. Os dados apresentados foram extraídos do sistema de folha de pagamento FPW. Durante o período reportado, não foram registradas flutuações significativas no número de contratados.

EMPREGADOS POR REGIÃO E GÊNERO¹ GRI 2-7

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Centro-oeste	134	187	321	131	180	311	128	177	305
Sudeste	77	67	144	74	62	136	98	80	178
Total	211	254	465	205	242	447	226	257	483

¹ Dados obtidos da folha de pagamento da Caixa Seguradora e plataforma digital Youse.

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATO E GÊNERO¹ GRI - 2-7

	2023			2024			2025		
	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Homens	207	4	211	204	1	205	205	2	207
Mulheres	253	1	254	240	2	242	273	3	276
Total	460	5	465	444	3	447	478	5	483

¹ Dados obtidos da folha de pagamento da Caixa Seguradora e plataforma digital Youse.

EMPREGADOS POR TIPO DE CONTRATOS E REGIÃO¹ GRI 2-7

	2023			2024			2025		
	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total	Prazo indeterminado	Prazo determinado	Total
Centro-oeste	316	5	321	308	3	311	304	1	305
Sudeste	144	0	144	136	0	136	174	4	178
Total	460	5	465	444	3	447	478	5	483

¹ Dados obtidos da folha de pagamento da Caixa Seguradora e plataforma digital Youse.

EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO¹ GRI 2-7

	2023			2024			2025		
	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total	Tempo integral	Período parcial	Total
Homens	209	2	211	205	0	205	226	0	226
Mulheres	253	1	254	242	0	242	257	0	257
Total	462	3	465	447	0	447	483	0	483

¹ Dados da base do fechamento de funcionários da Caixa Seguradora e plataforma digital Youse em dezembro de 2025.

EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO E REGIÃO GRI 2-7

	2023			2024			2025		
	Tempo integral	Tempo parcial	Total	Tempo integral	Tempo parcial	Total	Tempo integral	Tempo parcial	Total
Centro-oeste	320	1	321	311	0	311	305	0	305
Sudeste	142	2	144	136	0	136	178	0	178
Total	462	3	465	447	0	447	483	0	483

Trabalhadores que não são empregados GRI 2-8

NÚMERO TOTAL DE TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS, MAS QUE PRESTAM SERVIÇO PARA A EMPRESA¹ GRI 2-8

Relação contratual	2023	2024	2025
	Total	Total	Total
Terceirizado	158	153	148
Estagiários e aprendizes	42	42	44
Total	200	195	192

¹ 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.

Governança

Estrutura de governança e sua composição GRI 2-9

Nossa estrutura de governança é composta por Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva, e de comitês de assessoramento ao Conselho, incluindo Comitê de Auditoria, Comitê de Riscos, Comitê de Ética e Compliance e Comitê de Crise.

O Conselho de Administração da CNP Seguros Holding Brasil S.A. é composto por dez membros, com mandato de três anos. Nenhum dos conselheiros, incluindo o presidente do Conselho, exerce função executiva na CNP Seguros Holding Brasil S.A.; contudo, todos exercem outros cargos executivos em organizações relacionadas aos acionistas ou em instituições públicas, conforme descrito em <https://www.cshbrasil.com.br/conformidade>. GRI 2-11

No processo de nomeação e seleção do Conselho de Administração, cada acionista possui a prerrogativa de indicar um determinado número de pessoas, conforme estabelecido no Acordo de Acionistas. As indicações são recebidas pela área de Governança Corporativa, responsável pelo fluxo interno de verificação, realizado em conjunto com a Área de Pessoas e a Diretoria de Conformidade, bem como pela validação e nomeação dos membros. GRI 2-10

Quanto à representação de grupos de *stakeholders*, seis conselheiros representam a CNP Assurances e quatro conselheiros representam a Caixa Seguridade. Seis dos membros são do gênero masculino e quatro do gênero feminino; sete conselheiros têm entre 30 e 50 anos e três têm mais de 50 anos.

A supervisão e a tomada de decisão sobre tópicos relacionados aos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas são realizadas pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Executiva. O Conselho desempenha papel de supervisão estratégica no desenvolvimento e na atualização das diretrizes de desenvolvimento sustentável, mas não participa diretamente da supervisão dos processos de identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, sociais e ambientais. GRI 2-12

A Diretoria Executiva acompanha a gestão dos impactos em conjunto com a Superintendência vinculada ao Escritório Corporativo, sendo a responsável final pela gestão desses impactos. As informações sobre a gestão dos impactos são reportadas ao mais alto órgão de governança por meio de apresentações executivas e relatórios específicos. O relatório é apresentado anualmente, conforme determinação da Susep. GRI 2-13

Essas informações contribuem para o conhecimento do Conselho sobre desenvolvimento sustentável, em complemento ao engajamento constante da liderança, ao apoio a iniciativas de sustentabilidade e da participação em redes internacionais. GRI 2-17

Conflitos de interesse GRI 2-15

Na CNP Seguros Holding Brasil, temos normas e procedimentos operacionais que regulam e mitigam o risco de conflito de interesses, conforme descritos na Política de Prevenção ao Conflito de Interesses e no Manual de Prevenção à Conflito de Interesse, que devem ser interpretados em conjunto com o Código de Ética e Conduta, com a Política de Compliance, Política Anticorrupção, Política de Presentes e Brindes, além de o tema ser trabalhado de forma recorrente durante os treinamentos de conformidade.

Políticas de remuneração GRI 2-19, 2-20

A política de remuneração é construída a partir de estudos estruturados que consideram os objetivos estratégicos da empresa, o momento do negócio e a sustentabilidade de longo prazo. Para sua proposição, são analisadas informações de mercado, práticas de empresas comparáveis, avaliações de desempenho, necessidades dos colaboradores e a adequação dos pacotes remuneratórios ao contexto organizacional. O processo conta com a participação de consultoria externa especializada e independente, que apoia a análise técnica e o alinhamento às melhores práticas de mercado.

A política de remuneração e suas revisões periódicas são submetidas à aprovação dos Acionistas, assegurando alinhamento estratégico, transparência e equilíbrio entre competitividade, equidade interna e sustentabilidade financeira.

A remuneração dos Diretores Estatutários e dos membros do Conselho de Administração é definida pela Assembleia Geral de Acionistas, podendo incluir remuneração fixa e variável, benefícios e encargos sociais conforme a legislação aplicável.

Diretores das áreas de auditoria interna, conformidade, controles internos, riscos e atuarial são avaliados apenas por metas não relacionadas ao resultado operacional, prevenindo conflitos de interesse.

Concedemos bônus de atração, pago de forma pontual e conforme a necessidade, destinado a atrair profissionais estratégicos, mediante aprovação interna. Benefícios de aposentadoria, incluindo bônus concedido a colaboradores

elegíveis que atendam a critérios específicos, com valores progressivos conforme cargo e tempo de atuação, são concedidos.

Proporção da remuneração total anual GRI 2-21

HISTÓRICO DA REMUNERAÇÃO ANUAL

	2023	2024	2025
Proporção da remuneração total anual ¹	7,98	8,60	9,53

¹ A remuneração considerada engloba o salário-base, horas extras, incentivo variável, férias, 13º salário e benefícios. Foram considerados os colaboradores ativos no dia 31 de dezembro nos anos de 2024 e 2025. Os colaboradores que foram desligados ao longo do ano não entraram no reporte dos dados.

Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações GRI 2-26

Entre os mecanismos à disposição para aconselhamento sobre a implantação de políticas e práticas responsáveis, incluem-se treinamentos e capacitações, manuais e documentação interna, plataformas de *e-learning*, fóruns e redes internas e canais de denúncia. Para o relato de preocupações quanto à conduta organizacional, são realizadas entrevistas confidenciais realizadas durante visitas *in loco*, ou por canais telefônicos, além dos canais formais de denúncia. Processos de escalonamento permitem o encaminhamento das manifestações por diferentes níveis hierárquicos.

Conformidade com leis e regulamentos GRI 2-27

Em 2025, não foram aplicadas multas nem sanções não monetárias por não conformidade com leis e regulamentos, tampouco houve pagamento de multas relacionadas a períodos anteriores. Consideramos como casos significativos de não conformidade aqueles relativos a riscos (financeiro, de imagem ou institucional), a depender da gravidade da infração apontada pelo regulador.

Desempenho econômico

Valor econômico direto gerado e distribuído GRI 201-1

Parte dos pagamentos a provedores de capital contempla acionista externo localizado no mercado internacional. A variação observada nos pagamentos a provedores de capital decorre do fato de que, em 2024, houve pagamento de dividendos intercalares, além da distribuição referente ao exercício anterior (2023), resultando em valor superior ao registrado em 2025.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$) GRI 201-1

	2023	2024	2025
Receitas	3.650.916.303	3.410.481.640	3.361.435.373

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$) GRI 201-1

	2023		2024		2025	
	Valor (R\$)	Porcentagem	Valor (R\$)	Porcentagem	Valor (R\$)	Porcentagem
Custos operacionais ¹	1.427.595.643	39,10	1.612.391.609,18	47,28	1.751.153.161,72	52,10
Salários e benefícios de empregados ²	182.272.058	4,99	164.035.177,47	4,81	185.139.436,81	5,51
Pagamentos a provedores de capital ³	257.710.325	7,06	999.911.543,59	29,32	710.207.173,96	21,13
Pagamentos ao governo (por país)	687.405.729,2	18,83	541.725.466,49	15,88	541.529.623,66	16,11
Total	2.554.983.755,07	69,98	3.318.063.796,73	97,29	3.188.029.396,15	94,84

¹ O aumento dos custos operacionais em 2024 deve-se à inclusão dos custos com operações de seguros e resseguros, ausentes no levantamento de 2023.

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.

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$) GRI 201-1

	2023	2024	2025
	1.095.932.548,27	92.417.843,44	173.405.977,19



Nossos clientes

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

A CNP Seguros Holding Brasil assegura que 100% de suas categorias de produtos e serviços sejam abrangidas por procedimentos de avaliação de conformidade e requisitos de informação ao consumidor. Dada a natureza dos produtos de seguro, não há requisitos associados a impactos ambientais.

As informações exigidas para a concepção e oferta dos produtos estão centradas nas necessidades dos segurados, com a rotulagem definida conforme a cobertura e o público-alvo.

Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços GRI 417-2

Durante o período reportado, a CSH identificou dois casos relacionados ao dever e informação e à forma de comunicação de características dos produtos ao consumidor que resultaram em multas ou penalidades. Importante registrar que os produtos para os quais foram aplicadas as sanções administrativas estão em *run off* (fora de comercialização) e que a seguradora mantém processos internos de monitoramento regulatório e de conformidade voltados à transparência na comunicação com clientes, incluindo revisão de materiais contratuais, comerciais e institucionais.

Não foram registrados casos de advertência ou de não conformidade com códigos voluntários para a marca CSH em 2025. Na plataforma digital Youse, não foram identificados casos de não conformidade no ano.

Responsabilidade socioambiental

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

Identificamos como risco decorrente das mudanças climáticas a ocorrência de eventos climáticos extremos (riscos de natureza física). Os impactos associados incluem perdas econômicas, com implicações financeiras relacionadas a riscos de seguro.

Já as oportunidades estão relacionadas à infraestrutura resiliente, com impactos ligados ao planejamento diante de riscos climáticos e à possibilidade de seguros mais acessíveis. Também há oportunidades na educação ambiental, com impactos voltados à educação da população em geral para o cuidado com o meio ambiente.

As implicações financeiras associadas incluem diferenciação de marca e reputação positiva, bem como o desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis.

Na gestão de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas, adotamos métodos como o uso de energia renovável com baixa emissão de carbono e a melhoria da eficiência energética.

Diversidade, equidade e inclusão

Diversidade em órgãos de governança e empregados (consolidado - governança) GRI 405-1

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

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Conselho de Administração CSH									
Número de membros de órgãos de governança	4	6	10	5	5	10	6	4	10
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	40	60	100	50	50	100	60	40	100
Conselho de Administração Caixa Seguradora									
Número de membros de órgãos de governança	2	2	4	2	2	4 ¹	3	2	5 ¹
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	50	50	100	50	50	100	60	40	100
Conselho de Administração plataforma digital Youse									
Número de membros de órgãos de governança	2	2	4	3	1	4 ¹	4	1	5 ¹
Percentual de membros de órgãos de governança por gênero	50	50	100	75	25	100	80	20	100

¹ Em anos anteriores havia vacância nos conselhos de administração da Caixa Seguradora e no da plataforma digital Youse que foi preenchida em 2025.

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

Conselho de Administração CSH	2023		2024		2025	
	Número	%	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	4	40	6	60	7	70
Acima de 50 anos	6	60	4	40	3	30
Total	10	100	10	100	10	100
Conselho de Administração Caixa Seguradora						
	2023		2024		2025	
	Número	%	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	2	50	2	50	3	60
Acima de 50 anos	2	50	2	50	2	40
Total	4	100	4¹	100	5¹	100
Conselho de Administração Youse						
	2023		2024		2025	
	Número	%	Número	%	Número	%
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	2	50	2	50	3	60
Acima de 50 anos	2	50	2	50	2	40
Total	4	100	4¹	100	5¹	100

¹ Em anos anteriores havia vacância nos conselhos de administração da Caixa Seguradora e no da plataforma digital Youse que foi preenchida em 2025.

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

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
CEO									
Número	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Percentual	0	100	100	0	100	100	0	100	100
Diretor									
Número	1	2	3	3	2	5	6	2	8
Percentual	33,33	66,67	100	60	40	100	75	25	100
Superintendente									
Número	4	7	11	6	7	13	5	8	13
Percentual	36,36	63,64	100	46,45	53,85	100	38,46	61,54	100
Gerente									
Número	23	18	41	21	18	39	24	21	45
Percentual	56,10	43,90	100	53,85	46,15	100	53,33	46,67	100
Coordenador									
Número	13	16	29	14	15	29	18	13	31,00
Percentual	44,83	55,17	100	48,28	51,72	100	58,06	41,94	100,000
Especialista									
Número	69	50	119	67	47	114	58	49	107
Percentual	57,98	42,02	100	58,77	41,23	100	54,2	45,79	100
Analista									
Número	96	154	250	91	146	237	112	159	271
Percentual	38,4	61,6	100	38,4	61,6	100	41,33	58,67	100,000
Técnicos/Assistentes									
Número	5	6	11	3	6	9	3	4	7
Percentual	45,45	54,55	100	33,33	66,67	100	42,86	57,14	100
Total									
Número	211	254	465	205	242	447	226	257	483
Percentual	45,38	54,62	100	45,86	54,14	100	46,79	53,21	100

¹Dados de empregados consolidados da CSH e plataforma digital Youse.

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

	2023		2024		2025	
	Número	%	Número	%	Número	%
CEO						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	0	0	0	0	0	0
Acima de 50 anos	1	100	1	100	1	100
Total	1	100	1	100	1	100
Diretor						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	2	66,67	3	60	4	50
Acima de 50 anos	1	33,33	2	40	4	50
Total	3	100	5	100	8	100
Superintendente						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0		0,0
Entre 30 e 50 anos	8	72,73	3	84,62	9	69,23
Acima de 50 anos	3	27,27	2	15,38	4	30,77
Total	11	100	5	100	13,00	100,000
Gerente						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	35	85,37	33	84,62	39	86,67
Acima de 50 anos	6	14,63	6	15,38	6	13,33
Total	41	100	39	100	45	100
Coordenador						
Abaixo de 30 anos	1	3,45	3	10,34	3	9,68
Entre 30 e 50 anos	22	75,86	22	75,86	24	77,42
Acima de 50 anos	6	20,69	4	13,79	4	12,9
Total	29	100	29	100	31	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA¹ GRI 405-1 (CSH)

	2023		2024		2025	
	Número	%	Número	%	Número	%
Especialista						
Abaixo de 30 anos	6	5,04	8	7,02	4	3,74
Entre 30 e 50 anos	98	82,35	91	79,82	88	82,24
Acima de 50 anos	15	12,61	15	65,4	15	14,02
Total	119	100	114	100	107	100
Analista						
Abaixo de 30 anos	58	23,2	52	21,94	69	25,46
Entre 30 e 50 anos	163	65,2	155	65,4	169	62,36
Acima de 50 anos	29	11,6	30	12,66	33	12,18
Total	250	100	237	100	271	100
Técnicos/Assistentes						
Abaixo de 30 anos	2	18,18	1	11,11	0	0
Entre 30 e 50 anos	3	27,27	3	33,33	2	28,57
Acima de 50 anos	6	54,55	5	55,56	5	71,43
Total	11	100	9	100	7	100
Total						
Abaixo de 30 anos	67	14,41	64	14,58	76	15,73
Entre 30 e 50 anos	331	71,18	310	70,62	335	69,36
Acima de 50 anos	67	14,41	65	14,81	72	14,91
Total	465	100	469	100	483	100

¹Dados de empregados consolidados da CSH e plataforma digital Youse.

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

	2023		2024		2025	
	Nº de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº de empregados de grupos minoritários	Percentual
Negros						
CEO	0	0	0	0	0	0
Diretor	1	33,33	0	0	1	12,5
Superintendente	1	9,09	0	0	0	0
Gerente	13	31,71	10	25,64	13	28,89
Coordenador	11	37,93	13	44,83	11	5,91
Especialista	31	26,05	36	31,58	36	19,35
Analista	107	42,8	106	44,73	119	63,98
Técnicos/Assistentes	7	63,64	8	88,89	6	3,23
Total	171	36,77	173	38,7	186	36,26
PCDs						
CEO	0	0	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0	0	0
Gerente	1	2,44	1	2,56	1	5,88
Coordenador	0	0	0	0	0	0
Especialista	0	0	1	0,88	1	5,88
Analista	17	6,8	17	7,17	15	88,24
Técnicos/Assistentes	1	9,09	0	0	0	0
Total	19	4,09	19	4,25	17	3,31

¹Dados de empregados consolidados da CSH e plataforma digital Youse

Diversidade em órgãos de governança e empregados (Caixa Seguradora) GRI 405-1

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

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
CEO									
Número	0	1	1	0	1	1	0	1	1
Percentual	0	100	100	0	100	100	0	100	100
Diretor									
Número	1	2	3	2	1	3	3	1	4
Percentual	33,33	66,67	100	66,67	33,33	100	75	25	100
Superintendente									
Número	3	4	7	4	5	9	4	5	9
Percentual	42,86	57,14	100	44,44	55,56	100	44,44	55,56	100
Gerente									
Número	16	13	29	16	11	27	17	13	30
Percentual	55,17	44,83	100	59,26	40,74	100	56,67	56,67	100
Coordenador									
Número	10	10	20	10	7	17	10	7	17
Percentual	50,00	50,00	100	58,82	41,18	100	58,82	41,18	100
Especialista									
Número	33	32	65	37	36	73	34	33	67
Percentual	50,77	49,232	100	50,68	49,32	100	50,75	49,25	100
Analista									
Número	56	113	169	53	109	162	54	111	165
Percentual	33,14	66,86	100	32,72	67,28	100	32,73	67,27	100
Técnicos/Assistentes									
Número	5	6	11	3	6	9	3	4	7
Percentual	45,45	54,55	100	33,33	66,67	100	42,86	57,14	100
Total									
Número	124	181	305	125	176	301	125	175	300
Percentual	40,66	59,34	100	41,53	58,47	100	41,67	58,33	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA
 GRI 405-1 (CAIXA SEGURADORA)

	2023		2024		2025	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
CEO						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	0	0	0	0	0	0
Acima de 50 anos	1	100	1	100	1	100
Total	1	100	1	100	1	100
Diretor						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	2	66,67	1	33,33	1	25,00
Acima de 50 anos	1	33,33	2	66,67	3	75,00
Total	3	100	3	100	4	100
Superintendente						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	5	71,43	7	77,78	6	66,67
Acima de 50 anos	2	28,57	2	22,22	3	33,33
Total	7	100	9	100	9	100
Gerente						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	23	79,31	22	81,48	24	80
Acima de 50 anos	6	20,69	5	18,52	6	20
Total	29	100	27	100	30	100
Coordenador						
Abaixo de 30 anos	0	0	1	5,88	1	5,88
Entre 30 e 50 anos	15	75	12	70,59	12	70,59
Acima de 50 anos	5	25	4	23,53	4	23,53
Total	20	100	17	100	17	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA
 GRI 405-1 (CAIXA SEGURADORA)

	2023		2024		2025	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Especialista						
Abaixo de 30 anos	1	1,54	3	4,11	2	2,99
Entre 30 e 50 anos	51	78,46	56	76,71	51	76,12
Acima de 50 anos	13	20	14	19,18	14	20,90
Total	65	100	73	100	67	100
Analistas						
Abaixo de 30 anos	22	13,02	22	13,58	23	13,94
Entre 30 e 50 anos	119	70,41	112	69,14	114	69,09
Acima de 50 anos	28	16,57	28	17,28	28	16,97
Total	169	100	162	100	165	100
Técnicos/Assistentes						
Abaixo de 30 anos	2	18,18	1	11,11	0	8,67
Entre 30 e 50 anos	3	27,27	3	33,33	2	70
Acima de 50 anos	6	54,55	5	55,56	5	21,33
Total	11	100	9	100	7	100
Total						
Abaixo de 30 anos	25	8,2	27	8,97	26	8,67
Entre 30 e 50 anos	218	71,48	213	70,76	210	70
Acima de 50 anos	62	20,33	61	20,27	64	21,33
Total	305	100	301	100	300	100

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

	2023		2024		2025	
	Nº de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº de empregados de grupos minoritários	Percentual	Nº de empregados de grupos minoritários	Percentual
Negros						
CEO	0	0	0	0	0	0
Diretor	1	33,33	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0	0	0
Gerente	7	24,14	9	33,33	10	7,52
Coordenador	7	35	8	47,06	5	3,76
Especialista	16	24,62	28	38,36	27	20,30
Analistas	78	46,15	77	47,53	85	63,91
Técnicos/Assistentes	7	63,64	8	88,89	6	4,51
Total	116	38,03	130	43,19	133	44,33
PCD						
CEO	0	0	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0	0	0
Gerente	1	3,45	1	3,7	1	3,33
Coordenador	0	0	0	0	0	0
Especialista	0	0	1	1,37	1	1,49
Analistas	13	7,69	13	8,02	11	6,67
Técnicos/Assistentes	1	9,09	0	0	0	0
Total	15	4,92	15	4,98	13	4,33

¹ Para o indicador de grupos minoritários (negros), foram considerados pretos e pardos. Para este indicador não foi considerado o grupo LGBTQIAPN+.

Diversidade em órgãos de governança e empregados (plataforma digital Youse) GRI 405-1

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

	2023			2024			2025		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretor									
Número	0	0	0	1	1	2	3	1	4
Percentual	0	0	0	50	50	100	75	25	100
Superintendente									
Número	1	1	2	2	2	4	1	3	4
Percentual	50	50	100	50	50	100	25	75	100
Gerente									
Número	7	7	14	5	7	12	7	8	15
Percentual	50	50	100	41,67	58,33	100	46,67	53,33	100
Coordenador									
Número	3	6	9	4	8	12	8	6	14
Percentual	33,33	66,67	100	33,33	66,67	100	57,14	42,86	100
Especialista									
Número	36	18	54	30	11	41	24	16	40
Percentual	66,67	33,33	100	73,17	26,83	100	60	40	100
Analista									
Número	40	41	81	38	37	75	58	48	106
Percentual	49,38	50,62	100	50,67	49,33	100	54,72	45,28	100
Total									
Número	87	73	160	80	66	146	101	82	183
Percentual	54,37	45,62	100	54,79	45,21	100	55,19	44,81	100

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

	2023		2024		2025	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
CEO						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	0	0	0	0	0	0
Acima de 50 anos	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0
Diretor						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	0	0	2	100	3	75
Acima de 50 anos	0	0	0	0	1	25
Total	0	100	2	100	4	100
Superintendente						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	2	100	4	100	3	75
Acima de 50 anos	0	0	0	0	1	25
Total	2	100	4	100	4	100
Gerente						
Abaixo de 30 anos	0	0	0	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	13	92,86	11	91,67	15	100
Acima de 50 anos	1	7,14	1	8,33	0	0
Total	14	100	12	100	15	100
Coordenador						
Abaixo de 30 anos	1	11,11	2	16,67	2	14,29
Entre 30 e 50 anos	7	77,78	10	83,33	12	85,71
Acima de 50 anos	1	11,11	0	0	0	0

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

	2023		2024		2025	
	Número	Percentual	Número	Percentual	Número	Percentual
Total	9	100	12	100	14	100
Especialista						
Abaixo de 30 anos	5	9,26	5	12,2	2	5
Entre 30 e 50 anos	47	87,04	35	85,37	37	92,50
Acima de 50 anos	2	3,7	1	2,44	1	2,50
Total	54	100	41	100	40	100
Analistas						
Abaixo de 30 anos	36	44,44	30	40	46	43,40
Entre 30 e 50 anos	44	54,32	43	57,33	55	51,89
Acima de 50 anos	1	1,23	2	2,67	5	4,72
Total	81	100	75	100	106	100
Total						
Abaixo de 30 anos	42	26,25	37	25,34	50	27,32
Entre 30 e 50 anos	113	70,63	105	71,92	125	68,31
Acima de 50 anos	5	3,13	4	2,74	8	4,37
Total	160	100	146	100	183	100

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

	2023		2024		2025	
	Nº de empregados de grupos minoritários	%	Nº de empregados de grupos minoritários	%	Nº de empregados de grupos minoritários	%
Negro						
CEO	0	0	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0	1	1,89
Superintendente	1	50	0	0	0	0
Gerente	6	42,86	1	8,33	3	5,66
Coordenador	4	44,44	5	41,67	6	11,32
Especialista	15	27,78	8	19,51	9	16,98
Analistas	29	35,8	29	38,67	34	64,15
Técnicos/Assistentes	0	0	0	0	0	0
Total	55	34,37	43	29,45	53	28,96
LGBTQIAPN+						
CEO	0	0	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0	1	6,67
Gerente	0	0	0	0	0	0
Coordenador	0	0	0	0	1	6,67
Especialista	0	0	0	0	4	26,67
Analistas	0	0	0	0	9	0
Técnicos/Assistentes	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	15	8,20

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

	2023		2024		2025	
	Nº de empregados de grupos minoritários	%	Nº de empregados de grupos minoritários	%	Nº de empregados de grupos minoritários	%
PCDs						
CEO	0	0	0	0	0	0
Diretor	0	0	0	0	0	0
Superintendente	0	0	0	0	0	0
Gerente	0	0	0	0	0	0
Coordenador	0	0	0	0	0	0
Especialista	0	0	0	0	0	0
Analistas	4	4,94	4	5,33	4	100
Total	4	2,5	4	2,74	4	2,19

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.

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens (plataforma digital Youse) GRI 405-2

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE E A REMUNERAÇÃO RECEBIDOS PELAS MULHERES E AQUELES RECEBIDOS PELOS HOMENS¹ GRI 405-2 (PLATAFORMA DIGITAL YOUSE)

	2023		2024		2025	
	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração
Superintendente						
Razão homens X mulheres	0	0	1,18	1,00	-	-
Gerente						
Razão homens X mulheres	0,99	0,96	0,96	0,97	0,98	0,97
Coordenador						
Razão homens X mulheres	0,77	0,72	0,83	0,79	0,79	0,74
Especialista						
Razão homens X mulheres	0,97	0,90	0,89	0,88	0,85	0,84
Analista						
Razão homens X mulheres	0,86	0,94	0,99	1,00	0,88	0,83

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 extras + incentivo variável + férias + 13º + benefícios considerados ativos e salário de dezembro de 2025. Para este ano, o FGTS foi incluído na remuneração total, o que não ocorreu no reporte de 2024.

Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens (Caixa Seguradora) GRI 405-2

PROPORÇÃO ENTRE O SALÁRIO-BASE E A REMUNERAÇÃO RECEBIDOS PELAS MULHERES E AQUELES RECEBIDOS PELOS HOMENS¹ GRI 405-2 (CAIXA SEGURADORA)

	2023		2024		2025	
	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração
Superintendente						
Razão homens X mulheres	0,99	1,01	0,88	0,95	1,00	1,00
Gerente						
Razão homens X mulheres	0,99	0,99	0,76	0,78	1,00	0,98
Coordenador						
Razão homens X mulheres	0,89	0,88	1,30	1,18	0,82	0,91
Especialista						
Razão homens X mulheres	0,84	0,85	0,74	0,78	0,87	0,96
Analistas						
Razão homens X mulheres	0,83	0,80	0,81	0,83	0,83	0,84
Técnicos/Assistentes						
Razão homens X mulheres	0,97	1,20	1,63	1,37	-	-

¹ Para aprimorar a acurácia e a aderência dos dados à realidade atual da organização, foram realizados ajustes metodológicos no cálculo da remuneração total, com a exclusão de colaboradores afastados pelo INSS há mais de seis meses e a retirada dos valores destinados ao INSS, por se tratar de obrigação legal ao Estado e não de benefício de usufruto direto pelo colaborador. Foram consideradas todas as unidades operacionais. Os cargos com apenas um ocupante por gênero (técnicos/assistentes) 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 extras + incentivo variável + férias + 13º + benefícios considerados ativos e salário de dezembro de 2025.

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 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, 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			
	2-1 Detalhes da organização	3	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	63	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Anual; 01/01/2025 a 31/12/2025; cnpbrasil.com.br, lais.meneghetti@cnpbrasil.com.br ou lucas.andrade@cnpbrasil.com.br	-
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-4 Reformulações de informações	63	-
	2-5 Verificação externa	As informações reportadas neste relatório não foram submetidas à verificação externa.	-
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	13, 27	-
	2-7 Empregados	63 - 65	8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	65	8
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	66	5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	66	5, 16

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
	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	66	16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	66	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Conselho de Administração apenas toma conhecimento do relatório, sendo responsável pela análise, mas não pela deliberação sobre o seu conteúdo.	
	2-15 Conflitos de interesse	66	16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	As preocupações cruciais são comunicadas ao Conselho de Administração por meio de relatórios, reuniões e comitês de governança. Em 2025, foram reportadas 18 preocupações, abrangendo temas econômicos, sociais, de governança, direitos humanos e sustentabilidade, conforme critérios internos de relevância, valor e exigência regulatória.	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	66	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Atualmente, a organização não possui um processo formalizado de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança, incluindo avaliações relacionadas a temas de sustentabilidade.	
	2-19 Políticas de remuneração	67	
	2-20 Processo para determinação da remuneração	67	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	67	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	4	
	2-23 Compromissos de política	31	16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	31	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	48	

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	67	16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	67	
	2-28 Participação em associações	23	
	2-29 Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>	23	
	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	24	
	3-2 Lista de temas materiais	24	
Governança & modelo operacional ESG			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	35	-
Eficiência tecnológica sustentável			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	45	-
Investimento e gestão de ativos com critérios ESG			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	3-3 Gestão dos temas materiais	42	
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	68	8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	69	13
Responsabilidade socioambiental na gestão administrativa & de fornecedores			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	27	
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	27	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Consideramos critérios sociais na avaliação de 219 fornecedores em 2025.	5, 8, 16

Norma GRI	Conteúdo	Localização	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
Impacto social e ambiental			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	58	
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	27	
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliação de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	58	
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não identificamos fornecedores que tenham causado (ou apresentado potencial de causar) impactos sociais negativos significativos.	5, 8, 16
Oferta e distribuição de soluções de produtos com impacto socioambiental positivo & foco no cliente			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	44	
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	69	12
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	A empresa CNP Seguros Holding Brasil não recebeu qualquer reclamação relacionada a violação da privacidade e perda de dados de clientes.	16
DE&I (diversidade, equidade e inclusão)			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	56	
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	56, 70	5, 8
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	78	5, 8, 10
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No período de relato de 2025, não foram registrados casos de discriminação na CSH. A companhia mantém políticas internas, Código de Ética e Conduta, treinamentos periódicos e canais formais de denúncia que permitem a identificação e tratamento tempestivo de eventuais situações. Esses mecanismos são acompanhados por processos rotineiros de gestão interna, reforçando a cultura de respeito, diversidade e não discriminação.	5, 8

Tabelas Susep

TABELA GVR	GOVERNANÇA DOS RISCOS DE SUSTENTABILIDADE
Objetivo	Descrição da governança da gestão dos riscos de sustentabilidade
Conteúdo	Informações qualitativas
Frequência	Anual
<p>Deve ser descrito o papel do conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos no processo de governança dos riscos de sustentabilidade, conforme disposto na Circular Susep nº 666, de 27 de junho de 2022, e na Resolução CNSP 416, de 20 de julho de 2021.</p>	

(a) Descrição da forma pela qual o conselho de administração, diretoria, diretor responsável pelos controles internos e comitê de riscos atuam para supervisionar os riscos de sustentabilidade.

A CNP Seguros Holding Brasil - CSH adota 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.

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 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 ao 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 e, 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;
- 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;
- b) Manifestar-se oficialmente sobre as ações prévias para correção das deficiências apontadas nos relatórios sobre as estruturas de gerenciamento de 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;
- 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 e gestão de riscos;
- d) Reunir, sempre que considerar necessário, com o Comitê de Riscos ou o Conselho de Administração ou com o 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;
- 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, que 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, responsáveis pela identificação, avaliação e monitoramento dos riscos de sustentabilidade inerentes ao desenvolvimento das suas atividades.

O nível tático através 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 novos riscos, 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 mercado 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 por dois ângulos: quantitativo (financeiro) e qualitativo (organização - regulatório - satisfação do cliente - imagem/reputação - saúde e segurança - consequências para os gestores - clima social);

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): é um processo estruturado no qual os próprios gestores e colaboradores avaliam a eficácia dos seus controles internos. Para a unidade de controles internos o CSA tem como objetivo avaliar a suficiência dos controles executados no período de análise, visando à cobertura dos riscos vinculados.

Testes de Certificação de Controles: Ao fim de cada campanha de autoavaliação são selecionados controles-chaves, cujo resultado da autoavaliação tenha sido "satisfatório", para a realização dos testes de certificação dos controles. Os testes de certificação têm como finalidade expressar com exatidão os limites do teste, tal como foi definido o controle.

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

O detalhado de Gestão de Riscos está descrito nas Políticas e Manuais de Gestão de Riscos e Controles Internos da CNP Seguros Holding Brasil. 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. As estratégias adotadas são: 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 (PA): Plano de ação 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, 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 Apetite a Riscos, a companhia estabelece como diretriz que respeita os 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 classificados no nível de criticidade crítico ou elevado, que 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 2025, foram identificados 29 riscos com fator de sustentabilidade cobertos por 66 controles. Dos 29 riscos, sete apresentaram risco residual elevado, especificamente nos processos de Estratégia, Recursos Humanos e Proteção de Dados Pessoais, cujas ações estão em andamento para mitigar os riscos. 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, e 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 em que as gerências da primeira linha, orientadas pela área de controles internos, revisam os riscos e controles sob sua responsabilidade.

(a.1) Riscos Climáticos Físicos: Em casos de eventos climáticos, 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 através 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 se 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 utiliza 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 ocorre 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 fim 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, seja social, climático ou ambiental. Em 2025, nas perdas operacionais tratadas não foram identificados fatores 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 que os riscos de sustentabilidade (sociais, climáticos e ambientais) não atingiram grau de relevância suficiente para serem considerados materiais prioritários.

(d) Descrição da resiliência da estratégia da organização, considerando sua capacidade de adaptação a mudanças em padrões climáticos e à transição para uma economia de baixo carbono

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.

Em 2025, foram identificados 29 riscos com fator de sustentabilidade cobertos por 66 controles. Dos 29 riscos, sete apresentaram risco residual elevado, especificamente nos processos de Estratégia, Recursos Humanos e Proteção de Dados Pessoais, cujas ações estão em andamento para mitigar os riscos. 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, que 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 em relação 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, em 2024, evidenciou a resiliência e a capacidade de adaptação da companhia diante da situação ambiental adversa.

Créditos

O Relatório de Sustentabilidade 2025 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 e imagens de divulgação

Revisão

Alícia Toffani



